

## Implementasi Model Kesuksesan Pemanfaatan *Software As a Service* pada UMKM Kota Bengkulu

Andi Mulyono<sup>1</sup>, Selly Puspita Sari<sup>2</sup>, Fauzan Fuadi<sup>3</sup>  
Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Aisyah Pringsewu<sup>1,2,3</sup>  
e-mail: andimulyono@aisyahuniversity.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi *software as a service* (SaaS) dalam sistem informasi akuntansi pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Bengkulu menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean. *Cloud computing* atau komputasi awan menawarkan kemudahan akses, penggunaan, biaya rendah, dan ketersediaan layanan secara real-time yang mendukung UMKM dalam mengelola operasional dan keuangan mereka. Namun, data dari BPS Provinsi Bengkulu (2018) menunjukkan bahwa hanya 9,16% UMKM yang menggunakan teknologi informasi, sementara sisanya masih menggunakan sistem manual. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003), yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan nilai bersih. Model ini telah diuji dalam berbagai penelitian untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi di berbagai konteks. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis data structural equation model (SEM) pada aplikasi partial least square (PLS), penelitian ini menguji hipotesis terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan SaaS dan kepuasan pengguna, serta pengaruh penggunaan SaaS terhadap nilai bersih UMKM di Kota Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan SaaS dan kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan SaaS juga berpengaruh positif terhadap nilai bersih UMKM. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi SaaS yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi operasional, akurasi informasi, dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja dan keberhasilan UMKM. Penelitian ini mendukung model kesuksesan DeLone dan McLean serta menunjukkan pentingnya adopsi teknologi informasi dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan UMKM di era digital.

**Kata kunci** : UMKM; *Software As A Service*.

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the success of implementing software as a service (SaaS) in accounting information systems for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Bengkulu City using the DeLone and McLean success model. Cloud computing offers ease of access, usage, low costs, and real-time service availability that supports MSMEs in managing their operations and finances. However, data from the BPS Bengkulu Province (2018) shows that only 9.16% of MSMEs use information technology, while the rest still use manual systems. This study employs the DeLone and McLean information system success model (2003), which includes system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. This model has been tested in various studies to assess the success of information system implementation in various contexts. Using quantitative methods and structural equation model (SEM) data analysis on the partial least square (PLS) application, this study tests hypotheses related to the influence of system quality, information quality, and service quality on the use of SaaS and user satisfaction, as well as the effect of SaaS usage on the net benefits of MSMEs in Bengkulu City. The results show that system quality, information quality, and service quality positively affect the use of SaaS and user satisfaction. Additionally, the use of SaaS positively impacts the net benefits of MSMEs. This indicates that high-quality SaaS implementation can improve operational efficiency, information accuracy, and user satisfaction, which ultimately positively affects the performance and success of MSMEs. This study supports the DeLone and McLean success model and highlights the importance of adopting information technology to enhance the competitiveness and sustainability of MSMEs in the digital era.*

**Keywords** : UMKM; *Software As A Service*.

### PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi informasi telah mempengaruhi perkembangan dunia usaha secara signifikan. Sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi memberikan nilai tambah bagi organisasi, memfasilitasi pekerjaan yang lebih tepat dan cepat, serta mendukung pengambilan keputusan untuk mencapai keberhasilan bisnis, seperti dalam fungsi akuntansi, keuangan, manajemen

operasional, pemasaran, dan manajemen sumber daya manusia (O'Brien & Marakas, 2014). *Cloud computing* atau komputasi awan memungkinkan akses jaringan sesuai permintaan ke sumber daya komputasi yang dapat dikonfigurasi dan disediakan dengan cepat, meminimalisir upaya manajemen atau interaksi penyedia layanan (Assante et al., 2016). *Cloud computing* menawarkan kemudahan akses, penggunaan, biaya rendah,

dan ketersediaan layanan secara real-time melalui internet (Irfan & Santosa, 2015).

UMKM, sebagai bentuk usaha yang paling cepat dipengaruhi oleh perkembangan sistem informasi, dihadapkan pada tuntutan untuk mengikuti perkembangan ini guna mengimplementasikan sistem informasi dalam operasional mereka. Penggunaan teknologi informasi, seperti software as a service (SaaS), berperan besar dalam meningkatkan transformasi bisnis, ketepatan, dan efisiensi informasi bisnis untuk mewujudkan daya saing UMKM. Salah satu bentuk SaaS yang banyak digunakan adalah accounting software, yang membantu aktivitas akuntansi dengan mengelompokkan aktivitas serupa seperti pembelian, penjualan, penggajian, dan buku besar. Di Indonesia, contoh accounting software berbasis SaaS meliputi "accurate", "SI APIK", dan "Kasir Pintar", yang dapat diakses melalui website dan aplikasi mobile.

Namun, masih banyak UMKM yang menjalankan sistem transaksi secara manual dan belum menyadari kemudahan yang ditawarkan oleh sistem informasi akuntansi. Data dari BPS Provinsi Bengkulu (2018) menunjukkan bahwa hanya 9,16% UMKM yang menggunakan internet dan komputer, sementara 90,84% lainnya tidak. Kurangnya pemanfaatan komputer dan internet menghambat pencatatan transaksi, pengarsipan data, dan penyusunan laporan keuangan yang cepat dan akurat. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan sistem aplikasi seperti SaaS yang dapat membantu mengolah data transaksi dan menyajikan informasi yang berguna bagi UMKM. Kesuksesan sistem informasi dapat diukur menggunakan model DeLone & McLean (2003), yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Model ini telah diuji dalam berbagai penelitian untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi di berbagai konteks.

Penelitian ini mereplikasi penelitian Wahyudi et al. (2015) dengan menggunakan taksonomi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003), yaitu kualitas sistem (software), kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna. Fokus penelitian ini adalah pada UMKM di Kota Bengkulu, dengan analisis data menggunakan

structural equation model (SEM) pada aplikasi partial least square (PLS).

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model DeLone & McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an. Menurut mereka, kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitas dari sistem informasi (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model yang dikembangkan DeLone dan McLean (1992) ini selanjutnya dikenal dengan istilah Information System (IS) *success Model*. Model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) yang didasarkan pada proses aktifitas penggunaan sistem informasi dengan enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi yang tidak secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya.

### B. Nilai Bersih

Nilai bersih mengacu pada efek-efek yang timbul dari pemakaian sistem informasi, hal ini termasuk dampak individu, manfaat kepada pelanggan, manfaat kepada masyarakat, dan manfaat terhadap organisasi (Saputro, 2017), DeLone dan McLean (1992) mengelompokkan dua dimensi yaitu dampak individu dan dampak organisasi dalam model kesuksesan informasinya, lalu menggabungkannya menjadi satu dimensi dan menyebutnya nilai bersih pada tahun 2003. Nilai bersih digunakan untuk menunjukkan dampak *software as a service* terhadap kinerja dapat positif atau negatif yang diukur dalam hal kinerja organisasi, praktik kerja, dan kegunaan yang dirasakan (Petter & McLean, 2009).

### C. Kualitas Sistem

Sistem informasi pada dasarnya merupakan integrasi dari organisasi, manajemen dan teknologi. Sebagai sumber daya yang dimiliki

perusahaan akan dapat memberikan peranan jika unsur-unsur yang ada dalam sistem informasi terintegrasi satu sama lain. Kualitas sistem informasi akan ditentukan oleh bagaimana komponen sistem tersebut antara lain organisasi, manajemen dan teknologi informasi bersinergi dalam menjalankan fungsinya (Laudon & Laudon, 2005).

#### **D. Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang telah digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Liu & Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi yang mana akan berpengaruh terhadap kepuasan (Setyo & Rahmawati, 2015).

#### **E. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem dan pelayanan personal informasi. Indikator yang diperlukan untuk mengevaluasinya dengan menggunakan penelitian terdahulu Risdiyanto (2014) yang juga menggunakan evaluasi model Delone dan McLean yaitu kecepatan respon dan kemampuan teknik. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. *service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Putro *et al*, 2014).

#### **F. Penggunaan Software as a service**

Penggunaan *Software As a Service* adalah penggunaan sistem akuntansi atau dengan kata lain penggunaan suatu sistem informasi oleh penerima atau pengguna. Banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi sebagai pengukuran kesuksesan sistem informasi. Selain itu, beberapa penelitian juga menggunakan pengukuran sistem (*sistem use*) sebagai pengukuran kesuksesan sistem informasi. Konsep penggunaan nyata (*actual use*), dan penggunaan persepsi (*perceived use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*). Beberapa penelitian menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya waktu koneksi dari pemakai, atau jumlah penggunaan fungsi computer, jumlah catatan klien yang diproses, atau actual biaya yang dibebankan untuk penggunaan computer.

#### **G. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah**

Menurut IAI dalam SAK EMKM (2018:1) Entitas Mikro, Kecil, dan Menengah (EMKM) merupakan entitas tanpa akuntabilitas publik yang signifikan, yang memenuhi definisi serta kriteria usaha mikro, kecil, dan menengah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, setidaknya-tidaknya selama dua tahun berturut-turut.

Usaha Mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah suatu bentuk usaha yang dilihat dari skala usaha perseorangan atau badan yang hanya mempunyai jumlah pegawai antara 1 hingga 19 orang. UMKM merupakan salah satu bidang yang memberikan kontribusi yang signifikan dalam memacu pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yaitu penelitian bersifat kuantitatif dalam meneliti perilaku objek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel laten, variabel laten menurut Sarwono (2007) merupakan variabel tak teramati (*unobserved*) atau tidak dapat diukur (*unmeasured*) secara langsung. Terdapat dua tipe variabel laten dalam SEM (*Structural Equation Modeling*) yaitu endogen dan eksogen. Variabel eksogen selalu muncul sebagai variabel

bebas pada semua persamaan yang ada dalam model, variabel ini diberi tanda khusus, yaitu anak panah satu arah yang berasal dari variabel tersebut menuju ke variabel lainnya, tetapi tidak ada anak panah yang menuju ke arahnya (Sarwono, 2007), variabel eksogen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan *software as a service*, dan kepuasan pengguna.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah yang ada di kota Bengkulu. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

1. UMKM yang ada di Kota Bengkulu
2. Pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah dapat diidentifikasi dengan jelas dan bersedia menjadi responden.
3. Lama usaha minimal 2 tahun
4. UMKM yang telah menggunakan *software as a service (accounting software)* untuk menyusun laporan keuangannya
5. Pemilik UMKM atau Karyawan yang bertanggung jawab atas penggunaan *software as a service*.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan melakukan pengisian kuisioner. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam penelitian ini peneliti akan memperoleh data atau informasi langsung menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data dikumpulkan dengan instrumen berupa kuisioner yang disebarakan kepada UMKM di Kota Bengkulu yang menggunakan *software as a service* dan menggunakan *Skala Likert* untuk pengumpulan datanya.

**Tabel 1. Skala Likert Jawaban**

Jawaban	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### Model Pengukuran atau Outer Model **Convergent Validity**

Pengukuran konvergensi ini menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Oleh karena itu hanya item pertanyaan yang mempunyai tingkat signifikansi yang tinggi, yaitu lebih besar dari dua kali standar error dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Validitas konvergen dapat terpenuhi pada saat setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0.5, dengan nilai loading untuk setiap item juga memiliki nilai lebih dari 0.5.

### **Avarege Variance Extrated (AVE)**

AVE merupakan persentase rata-rata *nilai variance extracted (AVE)* antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan *convergent indicator*. Untuk persyaratan yang baik, jika AVE masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0.5.

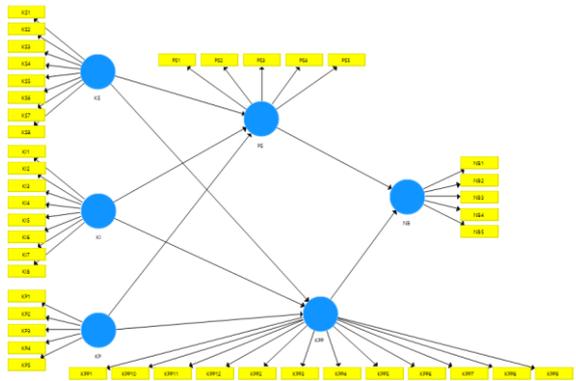
### **Uji Realiabilitas**

Secara umum uji reliabilitas didefinisikan sebagai rangkaian uji untuk menilai kehandalan dari indikator penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability* dan menggunakan *Cronbach alpha* dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu, suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*  $\geq 0,7$ .

### **Model Struktural (Inner Model)**

Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive elevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang

substantif (Ghozali dan Latan, 2012). Di samping melihat nilai R-square, model *Partial Least Square* (PLS) juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model onstruktif. *Q square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Berikut adalah model struktural PLS penelitian ini:



### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan proses *bootstrapping / resampling bootstrapping*. Pengujian hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari besarnya nilai t-statistik. Signifikansi hipotesis yang diestimasi akan memberikan informasi yang sangat bermanfaat terhadap hubungan antar variabel-variabel penelitian. Kriteria dalam menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dapat dilihat pada perbandingan antar nilai t-statistik dan t-tabel. Jika nilai t-statistik  $\geq$  t-tabel maka hipotesis yang diajukan diterima (Ghozali, 2014). Berdasarkan tujuan penelitian, maka rancangan uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat probability sebesar  $(\alpha) = 5\% = 0,05$  dengan nilai t tabel sebesar 1,96 dan penerimaan *software* akan ditentukan dari hasil penyebaran kuisisioner yang akan menunjukkan tingkat responden dikurang dengan jumlah variabel yang diteliti. Oleh karena itu:

1. Jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel (t-statistik < t-tabel), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika nilai t-statistik lebih besar atau sama dengan nilai t-tabel (t-statistik  $\geq$  t-tabel), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa, kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *software as a service*, hal ini juga diperkuat dengan jawaban penggunaan *software as a service* dengan kuisisioner yang telah disebar di UMKM di Kota Bengkulu terkait dengan kualitas sistem dan penggunaan *software as a service*, yang mana rata-rata penggunaan *software as a service* memiliki kecenderungan menyatakan bahwa semakin berkualitas sistem yang digunakan akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga akan semakin tepat pula keputusan yang diambil untuk kepentingan organisasi atau UMKM di masa yang akan datang, kemudian fokus kualitas sistem adalah performa kinerja dari sistem itu sendiri, yang melihat salah satunya pada kemampuan perangkat lunak dari sistem informasi.

Intensitas penggunaan *Software As a Service* dapat di tandai dengan durasi penggunaan, jumlah pencarian, lama waktu koneksi, jumlah fungsi yang digunakan, jumlah data yang diakses, frekuensi akses, frekuensi laporan yang diminta, jumlah laporan yang dihasilkan, pembebanan pengguna sistem, kerutinan penggunaan, digunakan untuk siapa, sifat dari penggunaan, tingkat penggunaan, pengulangan penggunaan, kerutinan penggunaan, penerimaan akan laporan, kesukarelaan akan penggunaan dan motivasi penggunaan (DeLone dan McLean, 2003).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan dan memaparkan bahwa apabila kualitas sistem baik menurut penggunaannya maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut. pengguna sistem informasi yang mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan dari sistem tersebut akan merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003). Hal ini didukung oleh penelitian Hudin & Riana, (2016) serta Waluyo & Krisbiantoro, (2017), yang menyatakan bahwa *Sistem Quality* berpengaruh positif terhadap use *software as a service*.

Hipotesis kedua yang di ajukan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *Software As a Service*. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *Software As a Service*, hal ini juga diperkuat dengan analisis deskriptif yang dihasilkan dari jawaban penggunaan *software as a service* dalam menjawab kuisioner terkait dengan kualitas informasi, yang mana berdasarkan jawaban pengguna, secara rata-rata pengguna *software as a service* yang bekerja di UMKM Kota Bengkulu menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan oleh *Software As a Service* yang digunakan telah memiliki kualitas yang tinggi, hal tersebut dikarenakan informasi yang dihasilkan telah memiliki akurasi, ketepatan waktu, relevansi, informatif dan daya Saing sehingga hal tersebut juga mendorong pengguna untuk terus menggunakan *Software As a Service* dalam memudahkan pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan dan memaparkan bahwa dengan adanya kualitas informasi yang di hasilkan, pengguna akan terus menggunakan *software as a service* untuk melakukan pekerjaannya. Jika pemakai sistem informasi mempunyai pengalaman berupa pemakaian terhadap sebuah sistem, maka pengalaman tersebut bisa melatarbelakangi pemakai untuk berperilaku lebih lanjut. Hal ini bisa menarik pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut karena mereka merasa terbantu oleh adanya kualitas informasi yang mumpuni. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Cho *et al.*, (2015), Mudzana & Maharaj (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *software as a service*.

Hipotesis ketiga yang di ajukan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Software As a Service*. Hasil pengujian dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Software As a Service*, hal ini juga diperkuat dengan analisis deskriptif yang dihasilkan dari jawaban penggunaan *software as a service* dalam menjawab kuisioner terkait dengan kualitas pelayanan, yang mana berdasarkan jawaban pengguna, secara rata-rata pengguna *software as a service* yang bekerja di UMKM Kota Bengkulu menyatakan bahwa informasi

yang dihasilkan oleh *Software As a Service* yang digunakan telah memberikan pelayanan yang loyal dan berkualitas, hal ini di tandai dengan adanya tanggapan yang sesuai dengan pengguna, jaminan pelayanan dan *output* yang dihasilkan serta empati yang diterima sesuai dengan harapan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dimana DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa penggunaan *software as a service* dapat memberikan respon baik terhadap keluhan-keluhan UMKM, maka UMKM akan merasa sangat terbantu dengan hal tersebut dalam mencapai tujuan UMKM yang lebih baik terkhusus dalam melakukan pencatatan pencatatan transaksi harian ataupun pada periode tertentu hingga menyajikan laporan keuangan sehingga hal ini bisa memberikan respon positif terhadap pengimplementasian *software as a service*. Pengguna akan merasa bahwa vendor bisa mengerti apa kebutuhan mereka. pelayanan yang diberikan oleh vendor atau pendukung sistem informasi yang dipakai jika sistem mengalami masalah dapat menjadi latar belakang yang mempengaruhi adanya perilaku. Pelayanan yang diberikan vendor *software as a service* diproses oleh pengguna sebagai adanya faktor sosial berupa empati. Hal ini didukung oleh penelitian Waluyo dan Krisbiantoro (2017). Hal ini juga bisa mempengaruhi *software as a service* akuntansi supaya bisa semakin berkembang.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas *software* akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara empiris menunjukkan hasil yang terbukti didukung. Hal ini menunjukkan bahwa jika *software* akuntansi yang digunakan mempunyai kualitas akan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Semakin tinggi kualitas suatu *software* akuntansi, maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang akan dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menjadi penilaian kualitas *software* akuntansi dapat terpenuhi dengan baik menurut persepsi pengguna. Seperti halnya *Software* akuntansi yang berkualitas dianggap mampu menyediakan serangkaian fungsi (*functionality*) dan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*reliability*).

Kesesuaian fungsi dan hasil yang presisi akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mendukung teori kesuksesan sistem informasi, model Delone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa tingkat kualitas sistem akan mampu memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Semakin tinggi kualitas sistem pada suatu organisasi akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem tersebut (Delone dan McLean, 1992).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyo dan Rahmawati (2015), serta Rukmiyati dan Budiarta (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi yang berfokus pada kualitas *software* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa jika *user software as a service* percaya bahwa jika *software* yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan *software* tersebut.

Hipotesis kelima menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara empiris menunjukkan hasil yang terbukti didukung. Hal ini menunjukkan bahwa jika informasi akuntansi yang dihasilkan dari *software* akuntansi mempunyai kualitas akan memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Semakin tinggi kualitas suatu informasi akuntansi, maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang akan dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam kualitas informasi akuntansi dapat terpenuhi dengan baik menurut persepsi pengguna. Indikator-indikator tersebut yaitu akurasi, ketepatan waktu, relevansi, informative, daya Saing. Terpenuhinya indikator-indikator ini akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mendukung teori kesuksesan sistem informasi model Delone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi sehingga hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi yang mana akan berpengaruh

terhadap kepuasan penggunaan *Software As a Service* pada UMKM, karena dengan adanya informasi informasi yang dihasilkan oleh *Software As a Service*, pengguna *Software As a Service* pada UMKM akan lebih diuntungkan dari segi apapun, mulai dari mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan laporan keuangan kepada pihak eksternal, hingga melakukan pemeriksaan atas atas pencatatan transaksi transaksi yang akan di gunakan untuk menyajikan laporan keuangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Amin (2013) serta Rukmiyati dan Budiarta (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis keenam menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara empiris menunjukkan hasil yang terbukti didukung. Hal ini menunjukkan bahwa jika pelayanan dari *Software As a Service* yang digunakan oleh UMKM Kota Bengkulu memiliki kualitas yang tinggi dan dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunaannya. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang akan dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan model kesuksesan yang dikembangkan oleh Delone & McLean (2003) yang memaparkan bahwa jika pelayanan yang diberikan oleh vendor *software* informasi akuntansi memiliki kualitas yang bagus, seperti dapat memberikan jaminan, cepat tanggap, serta memiliki rasa empati yang kuat dengan pengguna *software*, maka UMKM merasa puas dan tidak segan akan kehadirannya teknologi baru. Model kesuksesan DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa latar belakang individu memengaruhi intensi untuk berperilaku dipengaruhi oleh faktor personal salah satunya adalah rasa puas. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kebutuhan pengguna akan terpenuhi dan pengguna akan merasa puas akan kehadiran pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Cho *et al.*, (2015), Nurjaya, (2017), Tam & Oliveira, (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa penggunaan *Software As a Service* berpengaruh positif terhadap nilai bersih secara empiris menunjukkan hasil yang terbukti didukung. Hal ini menunjukkan bahwa jika penggunaan *Software As a Service* yang digunakan oleh UMKM Kota Bengkulu memiliki intensitas yang tinggi dan hal tersebut dapat meningkatkan nilai bersih bagi pengguna dan dapat meningkatkan keberhasilan UMKM dalam menyusun laporan keuangannya. Semakin tinggi intensitas penggunaan *Software As a Service*, maka akan semakin tinggi juga nilai bersih yang di dapatkan oleh pengguna dan UMKM di Kota Bengkulu.

Hasil ini sejalan dengan model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa jika suatu UMKM menggunakan *software as a service* akuntansi karena adanya paksaan dari lingkungannya, yaitu perkembangan teknologi seperti Revolusi 4.0 dan hal tersebut secara tidak sengaja ternyata mempermudah dalam mencapai tujuan perusahaan, maka hal ini akan memberikan manfaat baik bagi individu serta perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian Hudin & Riana, (2016); Nurjaya, (2017) dan Putra, (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap nilai bersih.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji menguji implementasi model kesuksesan pemanfaatan *Software As a Service* pada UMKM Kota Bengkulu Berdasarkan data yang didapatkan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

- 1) *Software As a Service* yang dinilai berkualitas, maka akan memberikan peningkatan intensitas penggunaan *Software As a Service*
- 2) Informasi yang dihasilkan setelah penggunaan *Software As a Service* dinilai berkualitas, maka akan memberikan peningkatan intensitas penggunaan *Software As a Service*.
- 3) Pelayanan penuh yang dirasakan oleh pengguna *Software As a Service* maka akan memberikan peningkatan intensitas penggunaan *Software As a Service*.
- 4) *Software As a Service* yang dinilai berkualitas, maka akan memberikan kepuasan kepada pengguna *Software As a Service*
- 5) Informasi yang dihasilkan dari *Software As a Service* dinilai berkualitas, maka akan memberikan kepuasan kepada pengguna *Software As a Service*
- 6) Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna *Software As a Service* maka akan memberikan kepuasan bagi pengguna *Software As a Service*
- 7) Intensitas penggunaan *Software As a Service* yang tinggi dapat memberikan peningkatan nilai bersih kepada pengguna *Software As a Service* dan meningkatkan Keberhasilan UMKM

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. In *Yogyakarta: ANDI*.
- Amin, F. (2013). Sistem Temu Kembali Informasi Pada Dokumen Dengan Metode Vector Space Model. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 18(2).
- Assante, D., Castro, M., Hamburg, I., & Martin, S. (2016). The Use of Cloud Computing in SMEs. *Procedia - Procedia Computer Science*, 83.
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in mis research: A note of caution. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19(2),.
- Davis, F. D., & Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4),.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing

- Satisfaction. *MIS Quarterly*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Edisi 7). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (Edisi 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D., & Thompson, R. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *McGraw-Hill, New York*.
- Hartikayanti, H. N. (2011). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi Akuntansi Manajemen Dan Pelayanan Sistem Informasi Terhadap Intensitas Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan manajemen Operasional. *CIMAHI: UNPAD Press Academic Publisher*.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2011). Metode Penelitian Bisnis. In *Edisi Pertama, Cetakan keempat, Penerbit BPFE, Yogyakarta*.
- Irfan, A., & Santosa, P. I. (2015). *Adopsi cloud computing pada ukm di indonesia..*
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). *Seminar Nasional Akuntansi XII*.
- Istianingsih, & Wijanto, S. H. (2008). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi (SNA) Ke XI*.
- Juhaeriah, E. (2015). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 4).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital* (Edisi 8). Andi Offset. Yogyakarta.
- Liu, C., & Arnett, K. P. (2000). Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce. *Information and Management, 38(1)*.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems, 36(2)*.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal, 16(1)*.
- Melian, L., & Rosetika, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Software Aplikasi Put09 Terhadap Kinerja Operator Komputer Pada Bps Kabupaten Sumedang*. [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Ningrum, I. R., & Susilo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Pembangkitan Jawa Bali Unit Pembangkitan Paiton). *Jurnal Administrasi Bisnis, 47(1)*.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba Empat.
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen ( Kajian Sebuah Kasus ). *Simposium Nasional Akuntansi X*.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information System Research, 13(1)*.
- Risdiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Roldan, J. L., & Leal, A. (2003). *A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field*.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.

- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the delone and mclean's model of IS success. *Information System Research*, 8(3).
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1994). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*.
- Setyo, D. B., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Efektif Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Bandung: Alfabeta.
- Susanty, M. (2013). *Pengujian Model De Lone Dan Mc Lean Dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA*.
- Tri Astuti, M. (2008). *Pengaruh penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja individu : penelitian pada SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Malang*.
- Wahyudi, A., Sowiyah, & Ambarita, A. (2015). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Web*.
- Wijayanto, H. (2013). *Pengaruh System Quality Terhadap User Satisfaction pada Impementasi Sistem Informas Manajemen Dengan Pendekatan DeLONE AND McLEAN Information System Success Model*. 7(1).