

Kode>Nama Rumpun : 562/Akuntansi

**LAPORAN
PENELITIAN FUNDAMENTAL
(TAHAP II)**



**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ERP
(*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*) TERHADAP
KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DAN
KINERJA MANAJERIAL DI PT. BANK MANDIRI
(PERSERO) CABANG MALANG**

DILAKSANAKAN ATAS BIAYA :

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,
sesuai dengan Surat

Perjanjian Pelaksanaan Penugasan Hibah Nomor DIPA-023.04.1.673453/2015

DR. SIHWAHJOENI, SE, M.Si 0718126601

DR. SYAIFUL ARIFIN, SE, M.Si 0715077101

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
AGUSTUS 2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Kinerja Manajerial Di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap : Dr. Dra SIH WAHJOENI
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang
NIDN : 0718126601
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Manajemen
Nomor HP : 08123217365
Alamat surel (e-mail) : yuninang1812@gmail.com

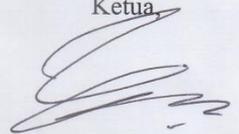
Anggota (1)

Nama Lengkap : Dr SYAIFUL ARIFIN M.Si
NIDN : 0715077101
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang
Institusi Mitra (jika ada) :
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 60.000.000,00
Biaya Keseluruhan : Rp 74.660.000,00

Mengetahui,
Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis


(Dr. Rudy Wahyono, M.Si)
NIP/NIK 554/FE

Malang, 5 - 8 - 2016
Ketua


(Dr. Dra SIH WAHJOENI)
NIP/NIK 560/FE

RINGKASAN

Penelitian ini akan menguji pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi akuntansi dan kinerja manajerial pengguna sistem ERP dalam penelitian ini menggunakan konsep *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang diajukan oleh Doll dan Torkzadeh (2006). Dimana ukuran kepuasan pengguna sistem ERP dipengaruhi oleh 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Alasan yang mendasari penggunaan pengukuran EUCS adalah bahwa sistem ERP didesain untuk menyelesaikan masalah disintegrasi informasi perusahaan organisasi dengan melakukan konsolidasi seluruh operasi bisnis menjadi satu sistem yang terintegrasi.

Fenomena pengimplementasian ERP sudah mulai menyebar ke Indonesia, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Dengan penerapan ERP diharapkan terintegrasinya data *online* untuk seluruh fungsi dalam perusahaan, standarisasi dan akurasi data, mempermudah tugas manajemen sehari-hari, meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan melalui alokasi sumberdaya perusahaan secara optimal serta meningkatkan kualitas informasi akuntansi. Informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan adalah mengenai penajian laporan keuangan yang dibuat oleh bagian akuntansi yang mempunyai tugas untuk menyajikan laporan keuangan yang baik dan berkualitas. Informasi yang berkualitas tersebut akan berguna sebagai alat untuk pengambilan keputusan secara tepat dan sebagai patokan bagi manajer perusahaan untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan dengan melihat laporan keuangan yang dihasilkan.

Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem ERP level manajer yang telah menggunakan sistem ERP di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang. Pengumpulan informasi mengenai perusahaan dilakukan dengan mencari melalui mesin pencari (google). Setelah mendapatkan informasi tentang perusahaan, tahap berikutnya adalah menanyakan kesediaan perusahaan untuk mengisi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan pengiriman kuesioner melalui jasa pos, e-mail, dan datang langsung ke perusahaan, terkait.

Pencapaian tujuan dalam penelitian ini yaitu integrasi data keuangan, standarisasi proses operasi, serta standarisasi data dan informasi. Integrasi data keuangan, dalam hal ini karena semua data disimpan secara terpusat, maka para eksekutif perusahaan memperoleh data yang *uptodate* dan dapat mengatur keuangan perusahaan dengan lebih baik. Standarisasi proses operasi, ERP menerapkan sistem yang standar dimana semua divisi akan menggunakan sistem dengan cara yang sama, sehingga operasional perusahaan akan berjalan dengan efisien dan efektif. Standarisasi data dan informasi, dalam hal ini database terpusat yang diterapkan pada ERP akan membentuk data yang standar, sehingga informasi dapat diperoleh dengan mudah dan fleksibel untuk semua divisi yang ada dalam perusahaan.

Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna sistem merasa puas dengan kualitas informasi yang dihasilkan, karena memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta detail dan benar (*accuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness*). Dengan adanya

sistem ERP memberikan banyak manfaat dan perbaikan dari segi, kerja sama antara manajer dan karyawan, konsolidasi keuangan, pemasaran dan penjualan, sumber daya manusia, dan aplikasi manufaktur, informasi manajemen yang tersedia *real-time* tersedia dimana saja dan kapan saja, juga informasi sistem untuk manajemen persediaan, serta mengatur biaya tenaga kerja, lembur, dan waktu pengiriman. Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Pengelolaan manajemen yang tepat dan efektif dari sistem ERP sangat penting untuk keberhasilan implementasi ERP. Seorang manajer yang berkompeten merupakan faktor yang paling penting dalam implementasi sistem informasi. Kualitas informasi akuntansi mampu memediasi pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial.

DAFTAR ISI

RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Urgensi Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Ukuran Kepuasan <i>End User Computing</i> (EUC) Sistem Informasi	7
2.2. Kualitas Informasi Akuntansi	9
2.3. Kinerja Manajerial	11
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT.....	14
3.1. Tujuan	14
3.2. Manfaat Penelitian	14
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	16
4.1. Model Kerangka Pikir.....	16
4.2. Rancangan Penelitian Tahun Pertama.....	18
1. Pengambilan Data.....	18
2. Skala Pengukuran Variabel	19
3. Analisis dan Pemodelan	19
4.3. Analisis Penelitian Tahun Kedua	31
1. Pendalaman Variabel.....	31
2. Analisis Penentuan Rekomendasi	31
3. Kerangka Dasar Analisis Penelitian	33
BAB 5 HASIL YANG DICAPAI	34
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi Umum Sistem.....	34
2. Kebutuhan Fungsional.....	35

3. Perancangan Model	35
4. Perancangan View	35
5. Perancangan <i>Controller</i>	36
6. Deskripsi Responden	36
7. Dekripsi Variabel Penelitian	41
5.2. Evaluasi Model.....	50
1. Evaluasi Normalitas Univariate dan Multivariate	50
2. Evaluasi Outlier Univariate dan Multivariate	51
3. Analisis Faktor	52
4. Pengujian Hipotesis Menggunakan Model.....	64
5.3. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh Kepuasan Pengguna ERP terhadap Kualitas Informasi Akuntansi	66
2. Pengaruh Kepuasan Pengguna ERP terhadap Kinerja Manajerial.....	67
3. Pengaruh Kepuasan Pengguna ERP terhadap Kinerja Manajerial melalui Kualitas Informasi Akuntansi	68
4. Temuan Penelitian	69
BAB 6 PENUTUP	75
6.1. Kesimpulan	75
6.2. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Klasifikasi Berdasarkan Kantor Cabang	36
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	39
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	40
7. Deskripsi Variabel Pengguna Sistem ERP	41
8. Deskripsi Variabel Kualitas Informasi Akuntansi	44
9. Deskripsi Variabel Kinerja Manajerial	46
10. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> Assessment of normality (Group number 1)	51
11. Hasil Uji Outlier (<i>Mahalanobis Distance Squared</i>)	52
12. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP...	54
13. Hasil Uji Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP	55
14. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kualitas Informasi Akuntansi	57
15. Hasil Uji Variabel Kualitas Informasi Akuntansi	58
16. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kinerja Manajerial	60
17. Hasil Uji Variabel Kinerja Manajerial	61
18. Hasil Pengujian <i>Goodness Of Fit</i> Model Struktural Modifikasi.....	63
19. Hasil Uji SEM KIA = $\beta_1ERP + z_1$	64
20. Hasil Uji SEM KM = $\beta_2ERP + z_2$	65
21. Hasil Uji t (CR) Pengaruh Pengguna Sistem ERP Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Kualitas Informasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Kerangka Pikir.....	16
2. Langkah-langkah dalam SEM.....	20
3. Model Analisis SEM.....	21
4. Model ERP.....	24
5. Model KIA.....	24
6. Model Service Kinerja Manajerial (KM).....	25
7. Model Pengaruh ERP terhadap KIA.....	26
8. Model Pengaruh ERP terhadap KM.....	26
9. Model Pengaruh ERP terhadap Kinerja Manajerial melalui Kualitas Informasi Akuntansi.....	26
10. Analisis Konfirmatori Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP.....	53
11. Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Informasi Akuntansi.....	56
12. Analisis Konfirmatori Variabel Kinerja Manajerial.....	59
13. Hasil Analisis SEM.....	62

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem yang memadukan seluruh fungsi bisnis organisasi. Dewasa ini penggunaan sistem ERP telah mengalami perkembangan yang pesat, demikian pula di Indonesia. Berkembangnya jumlah pengguna sistem ERP ini tidak lepas dari keinginan perusahaan untuk mengintegrasikan seluruh fungsi bisnis sehingga terjadi perampingan pengolahan data melalui satu database yang terpusat. Dalam hal ini sistem ERP mengolah data secara terpadu dengan berbasis database, sehingga sistem dapat mengintegrasikan banyak subsistem, seperti sistem penerimaan (penjualan, tagihan, piutang, penerimaan kas), sistem pengeluaran (pembelian, utang, pembayaran utang), sistem produksi (perencanaan, pengawasan, akuntansi biaya), buku besar, dan sistem pelaporan bisnis (laporan keuangan, laporan manajemen). Dalam penelitian fundamental tahap I peneliti lebih menekankan pada *corporate reporting* yaitu memfokuskan pada *Human Resource Management*.

Penelitian fundamental tahap kedua ini peneliti lebih menekankan pada konsep dasar ERP di *back-office*, yang di dalamnya lebih menekankan pada *financial application*. Fokus penelitian pada tahap kedua ini yaitu pada modul *financial accounting* dan *controlling*. Pada *financial accounting* terdapat fakta-fakta sebagai berikut:

- a. Transaksi setor dan tarik tunai tanpa adanya uang fisik.
- b. Penarikan dan/atau pemindah bukuan tabungan tanpa kartu ATM tidak dilengkapi dengan 'Formulir Penarikan Tanpa ATM'.
- c. Terdapat pembukaan deposito di atas (melebihi) kewenangan Kepala Cabang (tergantung level cabang). Misal : Kantor Kas Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000,-; Kantor Cabang Kelas II Rp. 1.000.000.000 – Rp. 5.000.000.000,-; sedangkan Kantor Cabang Kelas III di atas Rp. 5.000.000.000,-

Fakta-fakta yang terjadi sehubungan dengan *controlling* yaitu :

- 1) Kelemahan dalam prosedur pelayanan nasabah, yang seharusnya uang disetor dulu (secara fisik diterima pihak Bank) namun belum terealisasi (mendebet rekening yang belum disetor.
- 2) Kelemahan prosedur di Unit *Teller*, yaitu tidak meneliti kelengkapan dokumen Formulir Penarikan Tanpa ATM yang ditandatangani *Customer Servicer Officer* (CFO).
- 3) Kelemahan dalam tertib administrasi.

Dalam sub bab ini peneliti memberikan rekomendasi analisis untuk penelitian tahap kedua. Kunci kesuksesan dalam implementasi ERP, antara lain :

- a. manajemen perubahan yang baik, b. pengelolaan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai akibat implementasi dengan mengadopsi CSF (*Critical Success Factor*) yang merupakan suatu parameter pengukuran dalam mengukur kinerja fungsi ERP dalam perusahaan, dan c. melakukan pendekatan-pendekatan kepada departemen yang akan diimplementasikan untuk mendapatkan komitmen. Dalam

penelitian tahap 2 difokuskan pada modul finansial dan akuntansi, yaitu pada finansial *accounting* dan *controlling*.

Penggunaan sistem ERP diharapkan dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi melalui perbaikan proses pengambilan keputusan para manajer, internal kontrol, dan peningkatan kualitas pelaporan keuangan serta memfasilitasi proses transaksi perusahaan (Sajadi *et al.*, 2008). Selanjutnya, sistem informasi yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas keputusan karena ketepatan waktu dan keandalannya. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan (Poston dan Grabski, 2001). Namun demikian dibalik laporan yang menunjukkan pengaruh positif atas penggunaan sistem ERP disisi lain dilaporkan pula pengaruh yang negatif atas penggunaan sistem ERP oleh perusahaan (Bradford dan Florin, 2003). Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pemakaian sistem ERP oleh perusahaan.

Harapan yang mendasari penggunaan sistem ERP yaitu terciptanya efisiensi dan efektivitas proses bisnis organisasi, walaupun biaya yang dikeluarkan sangat besar. Dalam penelitian Poston dan Grabski (2001) didapatkan bahwa harapan utama perusahaan menggunakan sistem ERP adalah meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan manajerial melalui penyediaan informasi perusahaan yang akurat dan tepat waktu. Sistem yang terintegrasi ini memungkinkan para manajer untuk berbagai informasi, dan kemudian informasi tersebut digunakan untuk memonitor kinerja perusahaan (Davenport, 2000).

Model kepuasan pengguna sistem yang dikembangkan Delone (2003) menilai kepuasan penggunaan sistem informasi dengan menghubungkan tingkat kepuasan pengguna sistem dengan penggunaan (*usage*) dan kinerja organisasional. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem baru yang diimplementasikan akan mengarah pada niat penggunaan yang lebih tinggi serta pada akhirnya membuat kinerja organisasi menjadi lebih baik dan lebih efisien.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja kelemahan dalam penggunaan sistem ERP terhadap kualitas informasi?
2. Bagaimana pengembangan pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi?
3. Bagaimana penerapan pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial?

Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah :

1. Menemukan kelemahan yang terjadi dalam penggunaan sistem ERP terhadap kualitas informasi
2. Mengembangkan analisis pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi.
3. Menerapkan analisis pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial.

Urgensi penelitian ini adalah menganalisis ukuran kepuasan EUC sistem ERP dan menguji pengaruh kepuasan tersebut terhadap organisasi, khususnya dalam proses pengambilan keputusan oleh manajer. Hal ini penting, karena tujuan penggunaan sistem ERP sebagai sistem yang terintegrasi adalah terciptanya aliran informasi yang terpadu. Dengan demikian, seluruh bagian fungsional perusahaan dihubungkan dengan sistem database sehingga memungkinkan informasi sampai kepada EUC sesuai dengan kebutuhan pengambilan keputusan bisnis.

Temuan yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah model sistem ERP untuk kepuasan EUC dan kinerja manajerial berupa modul sistem penerimaan dan sistem pengeluaran kas yang terintegrasi berbasis database. Mengingat tujuan penggunaan sistem ERP sebagai penyelesaian atas masalah diintegrasikan informasi dari berbagai unit bisnis, dengan cara melakukan integrasi seluruh bisnis, maka diharapkan informasi yang dihasilkan sistem akan lebih berkualitas. Informasi yang berkualitas menjadi senjata penting bagi para pengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah-masalah bisnis. Oleh karena itu penelitian ini akan menguji kepuasan para pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi akuntansi dan kinerja manajerial.

1.2. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini adalah menganalisis ukuran kepuasan EUC sistem ERP dan menguji pengaruh kepuasan tersebut terhadap organisasi, khususnya dalam proses pengambilan keputusan oleh manajer. Hal ini penting, karena tujuan penggunaan sistem ERP sebagai sistem yang terintegrasi adalah terciptanya aliran

informasi yang terpadu. Dengan demikian, seluruh bagian fungsional perusahaan dihubungkan dengan sistem database sehingga memungkinkan informasi sampai kepada EUC sesuai dengan kebutuhan pengambilan keputusan bisnis.

Temuan yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah model sistem ERP untuk kepuasan EUC dan kinerja manajerial berupa modul sistem penerimaan dan sistem pengeluaran kas yang terintegrasi berbasis database. Mengingat tujuan penggunaan sistem ERP sebagai penyelesaian atas masalah diintegrasikan informasi dari berbagai unit bisnis, dengan cara melakukan integrasi seluruh bisnis, maka diharapkan informasi yang dihasilkan sistem akan lebih berkualitas. Informasi yang berkualitas menjadi senjata penting bagi para pengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah-masalah bisnis. Oleh karena itu penelitian ini akan menguji kepuasan para pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi akuntansi dan kinerja manajerial.

Peneliti dalam hal ini memiliki ERP yang sesuai untuk industri perbankan, yaitu yang berhubungan dengan analisis strategi bisnis, analisis sumber daya manusia, analisis infrastruktur, dan analisis *software*. Keempat strategi tersebut sudah tertuang dalam item-item kuesioner (lihat lampiran).

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Ukuran Kepuasan *End User Computing* (EUC) Sistem Informasi

Kepuasan EUC dapat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna sistem atas sebuah sistem informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan akan informasi dan sistem. Menurut Chin dan Lee (2000) kepuasan EUC didefinisikan sebagai evaluasi atas efektivitas sistem informasi secara keseluruhan terkait pengalaman seseorang dengan sistem informasi tertentu. Lebih lanjut menurut Chin dan Lee (2000) kepuasan EUC dipandang sebagai bentuk dari sejumlah gap antara persepsi setelah implementasi sistem dengan standard yang ada sebelum implementasi sistem. Sedangkan Raymond (2005) mendefinisikan kepuasan EUC merupakan sikap multidimensi yang mengarah pada berbagai aspek sistem informasi manajemen seperti kualitas output, interface pengguna dengan komputer, staf dan laporan EDP serta berbagai konstruk pengguna seperti perasaan mengerti dan partisipasi. Lebih detail lagi bagi kepuasan EUC mengacu pada sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu (Doll dan Torkzadeh, 2008).

Selanjutnya beberapa peneliti lain telah melakukan pengujian kepuasan EUC pada sistem berbasis internet atau WEB. Xiao dan Dasgupta (2002) menguji kepuasan pengguna sistem berbasis WEB oleh mahasiswa di Atlantic University. Hilman dan Brusa (2004) melakukan penelitian kepuasan pengguna internet di Mexico menggunakan instrumen yang diterjemahkan dalam bahasa Spanyol.

Hasil kedua penelitian menunjukkan bahwa instrumen kepuasan pengguna EUC valid dan reliabel dalam mengukur kepuasan pengguna internet. Hasil yang akan berbeda ditemukan oleh Cheung dan Lee (2005) yang menguji kepuasan pelanggan terhadap internet *shopping* dan secara eksplisit menemukan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan dimensi kunci kepuasan pelanggan terhadap internet *shopping*.

Pengujian kepuasan pengguna pada penggunaan sistem ERP juga pernah dilakukan di antaranya oleh Hees dan Hightower (2002), Roses (2006), Deng *et al.* (2008), dan Mitakos *et al.* (2010). Hees dan Hightower (2002) mengajukan kerangka untuk menguji kepuasan pengguna sistem ERP dengan menggunakan *equity theory*. Tujuan penelitian mereka untuk melihat *attitudes* pengguna untuk melengkapi kerangka model kepuasan pengguna sistem. Roses (2006), menguji faktor anteseden dari kepuasan pengguna sistem ERP dengan menggunakan model *information system success* dan EUCS. Hasil penelitian memberikan konfirmasi penggunaan model EUCS dapat digunakan pada penggunaan sistem ERP. Sedangkan Deng *et al.* (2008) melakukan analisis multi-group invariance terhadap instrumen EUC untuk penggunaan *enterprise system* pada lima negara (US, Western Europe, Saudi Arabia, India, dan Taiwan). Hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen EUCS memberikan hasil pengukuran yang ekuivalen di antara lima negara tersebut. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrumen EUCS dapat digunakan secara global. Selanjutnya Mitakos *et al.* (2010) menghubungkan keberhasilan implementasi dan operasi ERP dengan pengguna. Mereka menguji karakteristik demografi individu (departemen dimana tempat

user bekerja, posisi *user* dalam organisasi, level pendidikan, usia, pengalaman komputer, *gender*) yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP dengan menambahkan faktor *self-efficacy*. Namun tidak satu pun faktor demografi individu yang diajukan tersebut terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna ERP.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H₁ : Pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kualitas informasi.

2.2. Kualitas Informasi Akuntansi

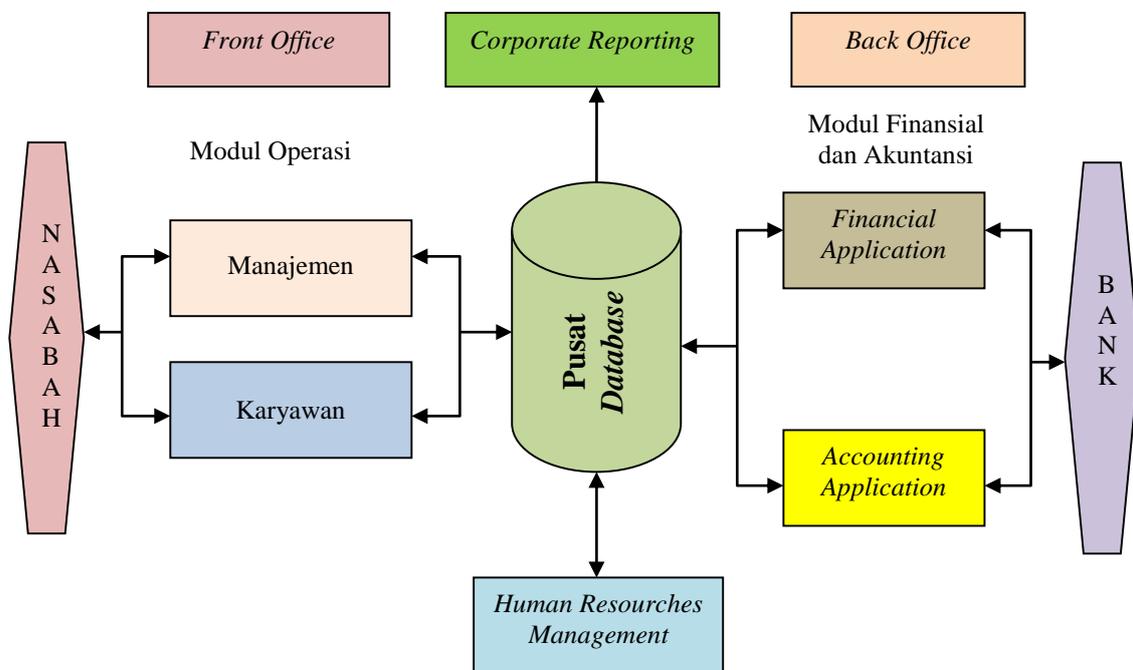
Informasi akuntansi merupakan salah satu alat untuk mengambil suatu keputusan dalam perusahaan saat ini. Guna kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan penggunaan teknologi informasi yang lebih luas. Menurut Bodnar dan Hopwood (2003) kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat. Informasi yang dihasilkan dari perusahaan merupakan suatu output dari sistem informasi. Dengan demikian semakin berkembangnya sistem informasi berbasis teknologi informasi, maka akan memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Agar informasi akuntansi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka bagian akuntansi dituntut untuk menyajikan informasi akuntansi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Dalam hal ini semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone,

2004). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2007) jika sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (2003), Chin dan Todd (2005), serta McHaney dan Cronan (2001). Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, selanjutnya ditemukan pula bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif kepuasan pemakainya.

Seddon (2007) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi akuntansi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan antara dua variabel tersebut, hal ini didukung oleh hasil penelitian Li (2007) dan Rai *et al.* (2002). Dalam penelitian tersebut juga ditemukan bahwa jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Selanjutnya jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan pemakain sistem tersebut. Dalam hal ini peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi digunakan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

Pada umumnya, ERP dibangun sebagai sistem berbasis modul yang menangani proses manufaktur, logistik, manufaktur, distribusi, inventori, *invoice*, akuntansi perusahaan, dan lain sebagainya. Dari modul-modul tersebut, maka aktivitas penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas dan sumber daya manusia, dapat dikontrol dengan baik dan informasi yang berhubungan dengan aktivitas tersebut dapat diperoleh dengan cepat. Untuk mendukung statement tersebut berikut disajikan gambar konsep dasar ERP.



Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H₂ : Pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

2.3. Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial merupakan hasil dari proses aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penataan usaha, laporan

pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan. Kinerja manajerial dapat juga diartikan seberapa jauh manajer melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang diukur dengan menggunakan indikator perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, *staffing*, negosiasi, dan representasi (Mahoney *et al.*, 2003).

Kinerja manajerial menurut Stoner (2002) adalah seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini ada dua alasan menurut Brownel (2002) mengapa partisipasi menjadi topik yang menarik dalam akuntansi manajemen, karena partisipasi pada umumnya merupakan pendekatan manajerial yang dinilai dapat meningkatkan kinerja anggota organisasi. Selain itu beberapa penelitian yang menguji hubungan antara partisipasi dengan kinerja manajerial menunjukkan hasil yang tidak konsisten.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinambela (2003) mengenai partisipasi dalam penyusunan anggaran terhadap kinerja manajerial pada Perguruan Tinggi Swasta di Medan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hubungan antara partisipasi dalam penyusunan anggaran dengan kinerja manajerial mempunyai hubungan yang kuat. Selanjutnya Deliana (2004) melakukan penelitian mengenai pengaruh partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial dan kepuasan kerja dengan gaya kepemimpinan dan persepsi ketidakpastian lingkungan sebagai variabel moderator hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial, dan adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap hubungan partisipasi anggaran dan kinerja manajerial, adanya pengaruh persepsi ketidakpastian lingkungan terhadap hubungan partisipasi anggaran dan kinerja manajerial, adanya pengaruh partisipasi anggaran terhadap kepuasan kerja, adanya pengaruh gaya kepemimpinan

terhadap hubungan partisipasi dan kinerja manajerial, serta adanya pengaruh persepsi ketidakpastian lingkungan terhadap hubungan partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial.

Maisyarah (2008) melakukan penelitian pengaruh partisipasi penyusunan anggaran terhadap kinerja manajerial dengan komunikasi organisasi dan komitmen organisasi sebagai variabel moderating pada PDAM Tirta Nadi Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa partisipasi dalam penyusunan anggaran berpengaruh terhadap kinerja manajerial, tetapi interaksi antara partisipasi dengan komunikasi organisasi secara *partial* maupun simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dan interaksi antara partisipasi dengan komitmen organisasi secara *partial* maupun simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Selanjutnya interaksi antara partisipasi, komunikasi organisasi, komitmen organisasi secara *partial* dan simultan menunjukkan pengaruh negatif kinerja manajerial.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H₃ : Pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi.

BAB 3

TUJUAN DAN MANFAAT

3.1. Tujuan

Tujuan utama diadakan suatu penelitian adalah untuk memahami fenomena. Fenomena merupakan gejala yang terjadi di lingkungan sekitar yang perlu diketahui secara komprehensif. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi akuntansi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi.

3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Integrasi data keuangan, untuk mengintegrasikan data keuangan sehingga *top management* bisa melihat dan mengontrol kinerja keuangan perbankan dengan lebih baik.
2. Standarisasi proses operasi, menstandarkan proses operasi melalui implementasi *best practice* sehingga terjadi peningkatan produktivitas, penurunan in-efisiensi dan peningkatan kualitas produk perbankan.

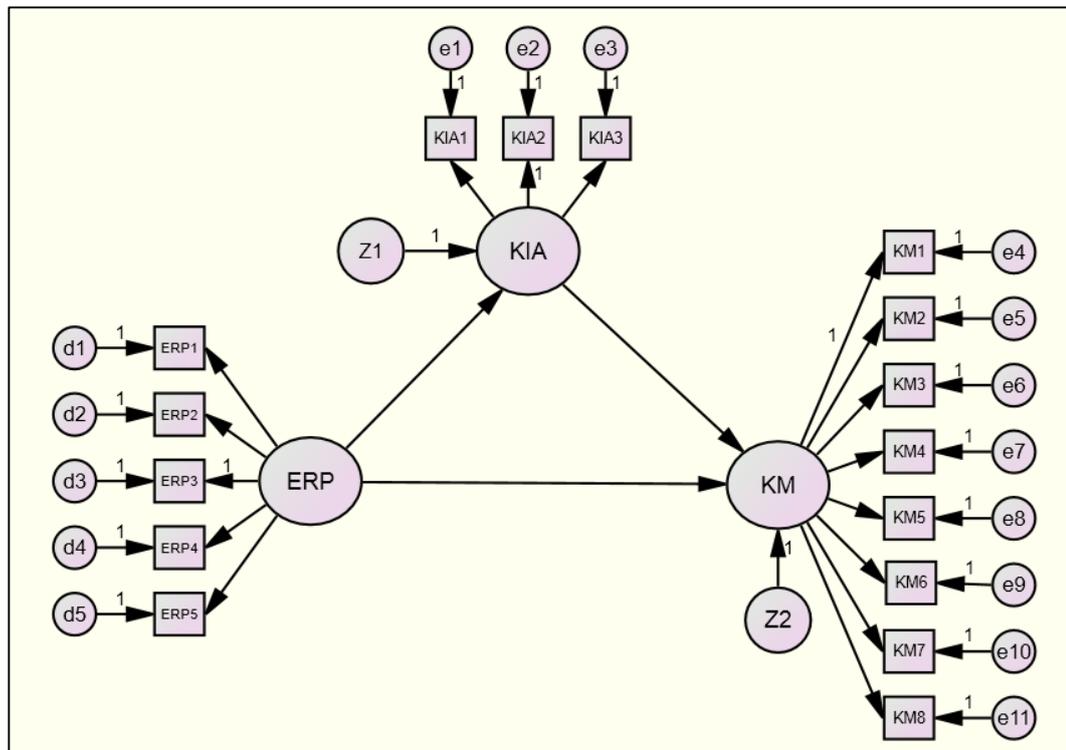
3. Standarisasi data dan informasi, menstandarkan data dan informasi melalui keseragaman pelaporan, terutama untuk bisnis unit dengan jumlah dan jenis bisnis yang berbeda-beda.

BAB 4
METODE PENELITIAN

4.1. Model Kerangka Pikir

Penelitian tahun pertama, bertujuan untuk memodelkan Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Kinerja Manajerial Di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang, dilakukan dengan menyusun model struktural menggunakan Amos. Secara skematis konsep pemodelan ini dijelaskan pada gambar berikut:

Gambar 1
Model Kerangka Pikir



Keterangan :
ERP : Kepuasan Pengguna Sistem ERP
ERP1 : *Content*
ERP2 : *Accuracy*

ERP3 : Format
ERP4 : *Easy of Use*
ERP5 : *Timelines*

KIA : Kualitas Informasi Akuntansi
KIA1 : Relevan
KIA2 : Konsistensi
KIA3 : Dapat diandalkan

KM : Kinerja Manajerial
KM1 : Perencanaan
KM2 : Investigasi
KM3 : Koordinasi
KM4 : Evaluasi
KM5 : Supervisi
KM6 : *Staffing*
KM7 : Negosiasi
KM8 : Representasi

Dalam penelitian tahap pertama ini, peneliti lebih menekankan pada **modul operasi**. Hal ini karena ERP dibagi menjadi dua modul utama, yaitu **modul operasi** serta **modul finansial dan akuntansi**. kedua modul ini berjalan secara terpisah sehingga perusahaan tidak harus mengimplementasikan ketiganya secara langsung, namun ketiga modul tersebut berhubungan langsung dengan satu database terpusat. Dalam penelitian ini, modul operasi meliputi *quality management, customer service, dan environment management*.

Penelitian tahun kedua, sebagai lanjutan dari hasil penelitian pada tahun pertama, peneliti menekankan pada modul finansial dan akuntansi untuk membangun proses bisnis yang baik agar sistem informasi berbasis komputer mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada PT. Bank Mandiri Persero Cabang Malang. Modul finansial dan akuntansi (untuk penelitian tahap kedua berfokus pada finansial *accounting* dan *controlling*).

Selain itu, kesiapan karyawan akan perubahan sistem merupakan salah satu hal yang harus diperhitungkan. Untuk itu implementasi ERP membutuhkan dukungan dari pihak manajemen dan karyawan, yaitu para eksekutif perusahaan yang merupakan faktor utama kesuksesan implementasi ERP dan karyawan sebagai pemegang peranan yang penting dalam keberhasilan implementasi ERP. Dalam hal ini karyawan dipersiapkan dan diikutsertakan dalam tahap analisis proses bisnis, sehingga terbangun rasa memiliki yang kuat terhadap sistem baru. Dengan demikian, ketika implmentasi benar-benar dijalankan karyawan telah siap dan memiliki kemauan untuk belajar dan mendukung keberhasilan ERP tersebut. Yang perlu digarisbawahi di sini adalah, ERP tidak selalu identik dengan perampingan karyawan. Pemikiran ini dapat menyebabkan karyawan antisipatif terhadap perubahan ke sistem ERP, karena merasa posisinya terancam dengan kemudahan yang ditawarkan ERP. Adapun tujuan dari penelitian tahap kedua ini yaitu sebagai berikut : *pertama* untuk integrasi data keuangan, *kedua* untuk standarisasi proses operasi, dan *ketiga* untuk standarisasi data serta informasi.

4.2. Rancangan Penelitian Tahun Pertama

1. Pengambilan Data

Metode ini dilakukan dengan survey melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis kepada para responden yang dianggap sesuai untuk dijadikan sampel penelitian, disusun secara terstruktur untuk memudahkan dalam pengisian. Tujuan dari penyebaran kuesioner adalah untuk menjangring

data dari respon kuesioner tersebut, sehingga data yang diperoleh bersifat akurat.

2. Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sanusi (2012:59), skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur, dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan. Dalam penelitian ini skala Likert yang digunakan terdiri dari 5 (lima) tingkat dengan kriteria sebagai berikut :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Cukup setuju

Skor 4 = Setuju

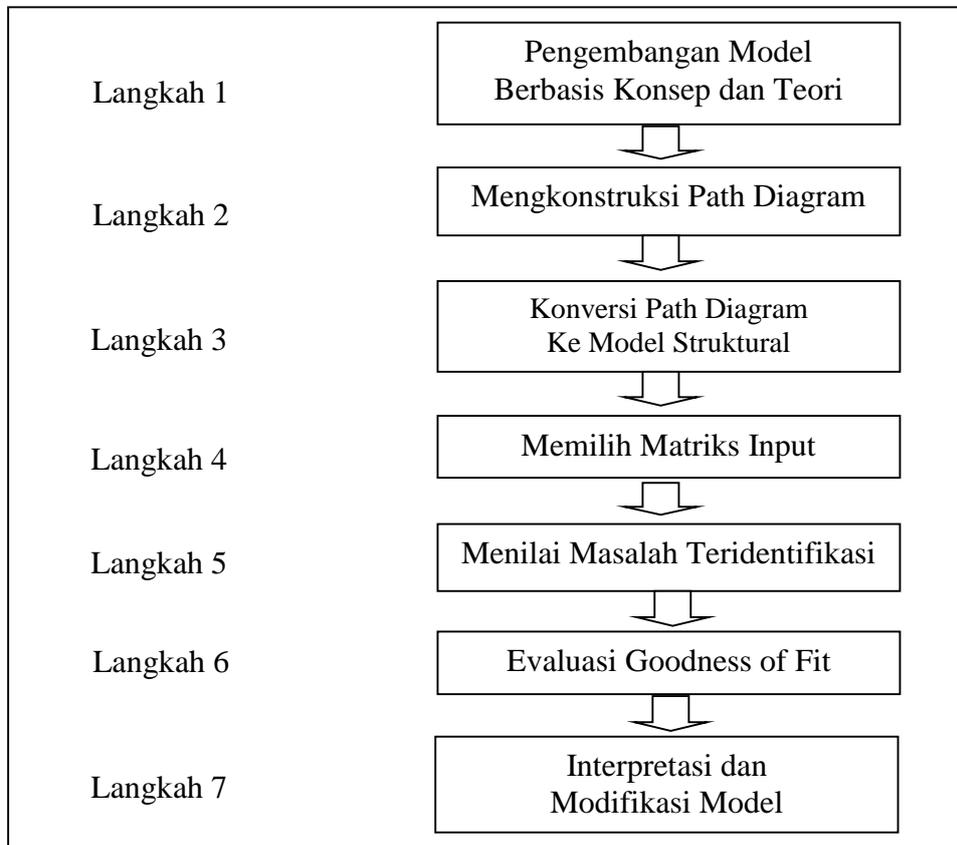
Skor 5 = Sangat Setuju

3. Analisis dan Pemodelan

a. Langkah-langkah analisis *SEM*

Analisis penelitian ini menggunakan bantuan program *AMOS 18 for Windows* untuk menjawab hipotesis penelitian yang diajukan, dengan langkah-langkah yang disajikan pada gambar 2 berikut :

Gambar 2
Langkah-langkah dalam SEM



Sumber: Sanusi (2012 : 168)

Penjelasan langkah-langkah pada Gambar 2 adalah :

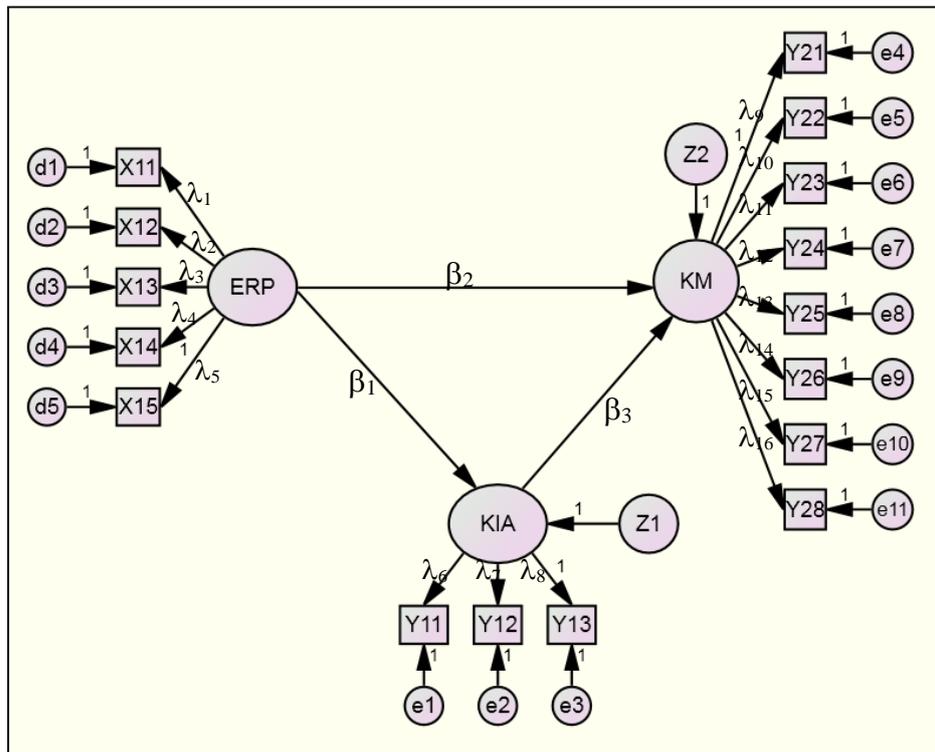
1) Pengembangan Model Berbasis Konsep dan Teori

Pada tahap ini dilakukan telaah teori yang mendalam tentang kepuasan pengguna ERP, kualitas informasi akuntansi dan kinerja manajerial, kemudian disusun dalam kerangka konseptual seperti pada gambar 2. Pada tahap ini juga ditentukan variabel laten dan variabel indikator berdasarkan teori.

2) Mengkonstruksi Path Diagram

Path diagram digunakan untuk menunjukkan alur hubungan kausal antar variabel eksogen dan endogen atau antar variabel observasi dan variabel laten. Hubungan antar variabel ERP terhadap kualitas informasi akuntansi dan kinerja manajerial akan diuji dengan model analisis *SEM (structural equation models) software AMOS 18* sebagaimana disajikan dalam gambar 3 berikut:

Gambar 3
Model Analisis SEM



Keterangan:

- e : kesalahan pengukuran untuk indikator variabel endogen
- d : kesalahan pengukuran untuk indikator variabel eksogen
- λ (lamda) : hubungan langsung variabel eksogen atau endogen terhadap indiktornya
- β (beta) : hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen

z : kesalahan dalam persamaan, yaitu antara variabel eksogen atau endogen dan variabel endogen
 ERP : *Enterprise Resource Planning*
 KIA : Kualitas Informasi Akuntansi
 KM : Kinerja manajerial
 \longrightarrow : hubungan regresi
 \longleftrightarrow : hubungan korelasi

ERP : Kepuasan Pengguna Sistem ERP
 X11 : *Content*
 X12 : *Accuracy*
 X13 : Format
 X14 : *Easy of Use*
 X15 : *Timelines*

KIA : Kualitas Informasi Akuntansi
 Y11 : Relevan
 Y12 : Konsistensi
 Y13 : Dapat diandalkan

KM : Kinerja Manajerial
 Y21 : Perencanaan
 Y22 : Investigasi
 Y23 : Koordinasi
 Y24 : Evaluasi
 Y25 : Supervisi
 Y26 : *Staffing*
 Y27 : Negosiasi
 Y28 : Representasi

3) Konversi *Path Diagram* Ke Model Struktural

Konversi *path diagram* model struktural ke dalam model matematika, bertujuan untuk menjelaskan bagaimana seharusnya model tersebut memiliki hubungan antar variabel.

4) Memilih Matriks Input

Data input untuk *SEM* dapat berupa matriks korelasi maupun matriks kovarians. Dalam *SEM* input data berupa matriks kovarians, bilamana tujuan dari analisis adalah pengujian suatu model yang telah mendapat

justifikasi teori. Sedangkan input data matriks korelasi dapat digunakan bilamana tujuan analisis ingin memperoleh penjelasan tentang pola hubungan kausal antar variabel laten.

5) Solusi standard model dan evaluasi *goodness of fit index*

Permasalahan yang sering muncul dalam *SEM* adalah proses pendugaan parameter. Bilamana terjadi *unidentified* atau *under identified*, maka proses pendugaan parameter tidak mendapat suatu solusi, sebaliknya jika terjadi *overidentified* maka proses pendugaan parameter mengalami ketidakmampuan menghasilkan pendugaan sehingga model yang diperoleh tidak dapat dipercaya.

Evaluasi *goodness of fit* digunakan untuk mengetahui pengujian parameter hasil dugaan, uji model *overali*, uji model struktural dan uji model pengukuran (*measurement model*) dengan uji validitas dan reliabilitas.

6) Interpretasi dan Modifikasi Model

Apabila model yang diperoleh tersebut memenuhi syarat, dalam arti cukup baik, maka selanjutnya dapat dilakukan interpretasi. Namun jika model tersebut tidak baik, maka harus dilakukan modifikasi model yang juga harus didasarkan pada justifikasi.

b. *Measurement Model (Factor Loading)*

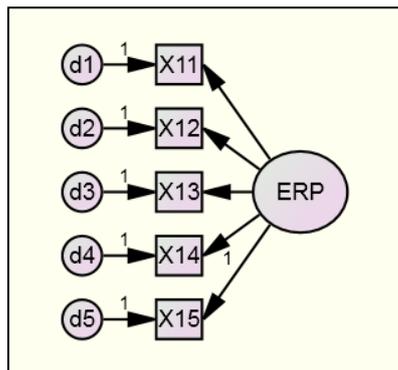
1) *Factor Loading* yang menjelaskan variabel ERP:

a) *Content* (X_{11}) $= \lambda_1 \text{ERP} + d_1$

b) *Accuracy* (X_{12}) $= \lambda_2 \text{ERP} + d_2$

- c) *Format* (X_{13}) $= \lambda_3 \text{ERP} + d_3$
- d) *Easy of Use* (X_{14}) $= \lambda_4 \text{ERP} + d_4$
- e) *Timelines* (X_{15}) $= \lambda_5 \text{ERP} + d_5$

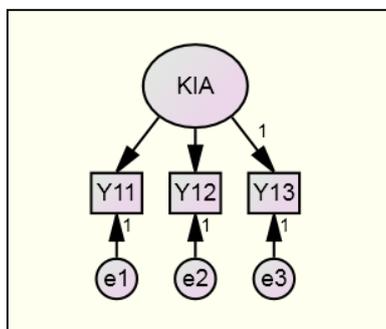
Gambar 4
Model ERP



2) *Factor Loading* yang menjelaskan variabel Kualitas Informasi Akuntansi (KIA) :

- a) Relevan (Y_{11}) $= \lambda_6 \text{KIA} + e_1$
- b) Konsistensi (Y_{12}) $= \lambda_7 \text{KIA} + e_2$
- c) Dapat diandalkan (Y_{13}) $= \lambda_8 \text{KIA} + e_3$

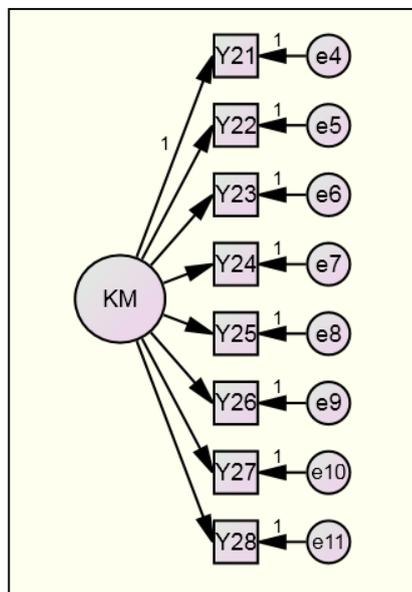
Gambar : 5
Model KIA



3) *Factor Loading* yang menjelaskan variabel Kinerja Manajerial (KM):

- a) Perencanaan (Y₂₁) = λ_9 KM + e₄
- b) Investigasi (Y₂₂) = λ_9 KM + e₅
- c) Koordinasi (Y₂₃) = λ_9 KM + e₆
- d) Evaluasi (Y₂₄) = λ_9 KM + e₇
- e) Supervisi (Y₂₅) = λ_9 KM + e₈
- f) Staffing (Y₂₆) = λ_9 KM + e₉
- g) Negoisasi (Y₂₇) = λ_9 KM + e₁₀
- h) Representasi (Y₂₈) = λ_9 KM + e₁₁

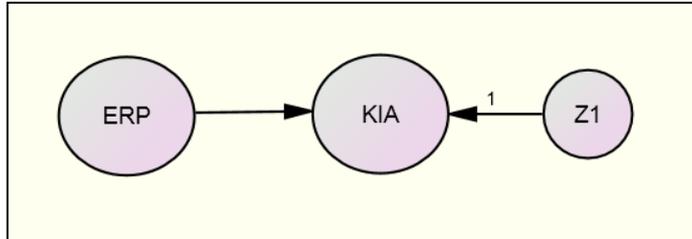
Gambar 6
Model Service Kinerja Manajerial (KM)



c. *Structural Model (Regression Weight)*

- 1) Model yang menjelaskan pengaruh ERP terhadap Kualitas Informasi Akuntansi :

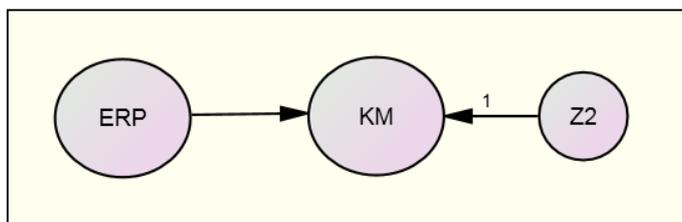
Gambar 7
Model Pengaruh ERP terhadap KIA



$$KIA = \beta_1 ERP + z_1$$

2) Model yang menjelaskan pengaruh ERP terhadap kinerja manajerial:

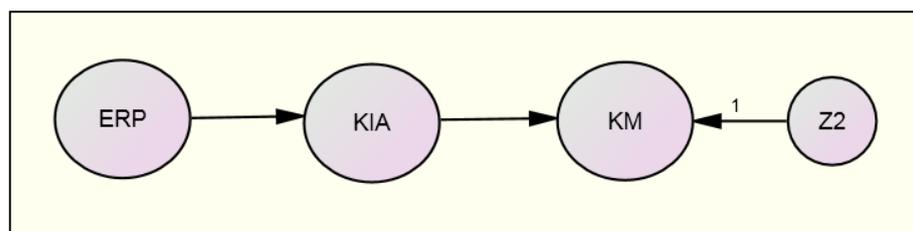
Gambar 8
Model Pengaruh ERP terhadap KM



$$KM = \beta_2 ERP + z_2$$

3) Pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi

Gambar 9
Model Pengaruh ERP terhadap Kinerja Manajerial melalui Kualitas Informasi Akuntansi



$$KM = \beta_1 ERP + \beta_3 KIA + z_2$$

d. Uji Kesesuaian Model

1) Chi Square Statistik (χ^2) dan Probabilitas

Uji ini untuk mengetahui perbedaan matrik kovarian populasi dan matrik kovarian sampel. Kriteria yang menunjukkan bahwa model ini *fit* (sesuai) adalah dengan menerima hipotesis nihil (*non significant*) artinya tidak ada perbedaan matrik kovarian populasi dan sampel. Probabilitas *chi-square* yang signifikan $< 0,05$ menunjukkan bahwa data empirik yang diperoleh memiliki perbedaan dengan teori yang dibangun berdasarkan *structural equation modeling*. Sedangkan nilai probabilitas yang tidak signifikan adalah yang diharapkan, yang menunjukkan bahwa data empirik sesuai dengan model.

2) *RMSEA (the Mean Square Error of Approximation)*

Indeks ini digunakan untuk mengompensasi *Chi Square* statistic dalam sampel yang besar (Ferdinand, 2006 : 320). Kriteria ukuran *RMSEA* yang diharapkan adalah $\leq 0,08$. Nilai ini direkomendasikan sebagai pedoman untuk menyatakan model dapat diterima (Sanusi, 2012:177)

3) *GFI (Goodness of Fit Indeks)*

Indeks ini menunjukkan proporsi tertimbang dari varians dalam matrik kovarian sampel yang dijelaskan oleh matrik populasi yang diestimasi dengan rentang nilai antara nol hingga satu. Semakin mendekati nilai satu, nilai *GFI* ($\geq 0,90$) maka semakin baik model tersebut (Sanusi, 2012:177).

4) *AGFI (Adjusted Goodness of Fit Indeks)*

Indeks ini adalah penyesuaian *GFI* dari derajat bebas (*degree of freedom*). Nilai *AGFI* $\geq 0,90$ direkomendasikan bagi diterimanya model (Sanusi, 2012:177).

5) *CMIN/DF (the minimum sample discrepancy function/degree of freedom)*

CMIN/DF merupakan nilai X^2 -Chi square dibagi dengan *degree of freedomnya*. Nilai *CMIN/DF* $\leq 2,00$ menunjukkan model fit (Sanusi, 2012:177).

6) *TLI (Tucker Lewis Index)*. Indeks ini adalah *alternative incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan sebuah *baseline model*. Nilai *TLI* ≥ 0.95 direkomendasikan untuk menerima sebuah model yang diuj (Sanusi, 2012:177).

7) *CFI (Comparative Fit Index)*

Indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model (Ferdinand, 2006 : 60). Nilai *CFI* ≥ 0.95 menunjukkan model yang baik bahkan jika mendekati satu menunjukkan *a very good fit* (Sanusi, 2012:177).

e. Uji Hipotesis

1) Hipotesis 1

ERP berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi Akuntansi.

Hipotesis statistik adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$ (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi)

$H_a : \beta_i \neq 0$ (variabel ERP berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi)

Pengujian dengan koefisien CR (*critical ratio*) yang analog dengan uji-t yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas (p) dari masing-masing koefisien CR:

Jika $p > 0,05$ berarti H_0 diterima (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi)

Jika $p \leq 0,05$ berarti H_a diterima (variabel ERP berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi)

Hipotesis 1 diterima jika β_1 positif dan signifikan, serta memenuhi nilai koefisien *standardized*.

2) Hipotesis 2

ERP berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

Hipotesis statistik adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$ (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial)

$H_a : \beta_i \neq 0$ (variabel ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial)

Pengujian dengan koefisien CR (*critical ratio*) yang analog dengan uji-t yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas (p) dari masing-masing koefisien CR:

Jika $p > 0,05$ berarti H_0 diterima (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial)

Jika $p \leq 0,05$ berarti H_a diterima (variabel ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial)

Hipotesis 2 diterima jika β_2 positif dan signifikan, serta memenuhi nilai koefisien *standardized*.

3) Hipotesis 3

ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi.

Hipotesis statistik adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$ (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi)

$H_a : \beta_i \neq 0$ (variabel ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi)

Variabel-variabel tersebut berpengaruh jika uji-t yang identik dengan nilai *critical ratio (CR)* dalam *SEM* memiliki nilai probabilitas yang signifikan yakni:

Jika $p > 0,05$ berarti H_0 diterima (variabel ERP tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi)

Jika $p \leq 0,05$ berarti H_a diterima (variabel ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi)

Pengaruh ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi akuntansi dengan membandingkan koefisien *standardized direct effect* dan koefisien *standardized indirect effect* serta mengetahui variabel *standardized total effect*, maka akan diketahui *variabel intervening*.

4.3. Analisis Penelitian Tahun Kedua

1. Pendalaman Variabel

Penelitian yang peneliti lakukan tentang Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Kinerja Manajerial Di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang, menggunakan satu variabel eksogen dan dua variabel endogen. Adapun variabel eksogen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pengguna Sistem ERP, dengan menggunakan indikator *content*, *accuracy*, *Format*, *Easy of Use* *Timelines*. Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini yaitu : kualitas informasi akuntansi dengan indikator relevan, konsistensi, dan dapat diandalkan, serta variabel kinerja manajerial menggunakan delapan indikator yaitu perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, *staffing*, negosiasi dan representasi.

2. Analisis Penentuan Rekomendasi

Fokus penelitian pada tahap kedua ini yaitu pada modul *financial accounting* dan *controlling*. Pada *financial accounting* terdapat fakta-fakta sebagai berikut:

- d. Transaksi setor dan tarik tunai tanpa adanya uang fisik.
- e. Penarikan dan/atau pemindahan buku tabungan tanpa kartu ATM tidak dilengkapi dengan ‘formulir tanpa ATM’.
- f. Terdapat pembukaan deposito di atas (melebihi) kewenangan Kepala Cabang (tergantung level cabang). Misal : Kantor Kas Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000,-; Kantor Cabang Kelas II Rp. 1.000.000.000 – Rp. 5.000.000.000,-; sedangkan Kantor Cabang Kelas III di atas Rp. 5.000.000.000,-

Fakta-fakta yang terjadi sehubungan dengan *controlling* yaitu :

- 4) Belum dibuat logbook BAST (Berita Acara Serah Terima) *user* ID pada saat Kepala Cabang meninggalkan kantor.
- 5) Surat berharga belum diadministrasikan dengan tertib.

Dalam sub bab ini peneliti memberikan rekomendasi analisis untuk penelitian tahap kedua. Kunci kesuksesan dalam implementasi ERP, antara lain : a. manajemen perubahan yang baik, b. pengelolaan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai akibat implementasi dengan mengadopsi CSF (*Critical Success Factor*) yang merupakan suatu parameter pengukuran dalam mengukur kinerja fungsi ERP dalam perusahaan, dan c. melakukan pendekatan-pendekatan kepada departemen yang akan diimplementasikan untuk mendapatkan komitmen. Dalam penelitian tahap 2 difokuskan pada modul finansial dan akuntansi, yaitu pada finansial *accounting* dan *controlling*.

3. Kerangka Dasar Analisis Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan membuat pusat-pusat pertanggung jawaban yang memuat laporan kinerja untuk semua pusat pertanggungjawaban. Dengan demikian kinerja manajerial di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Malang lebih terukur dan efisien.

Modul *Financial Accounting*, terdiri atas beberapa submodul sebagai berikut :

- a. ***General Accounting*** adalah sebuah modul yang ditujukan untuk menyediakan pengukuran berkelanjutan terhadap keuntungan perbankan. Modul ini digunakan untuk mengukur kinerja keuangan perbankan berdasarkan pada data transaksi internal maupun eksternal.
- b. ***CO-Controlling*** berfungsi dalam merekam segala aktivitas keuangan perbankan, pendanaan terhadap pembelian, pengadaan, penggunaan dana untuk setiap area dan pengendalian terhadap biaya serta *profit* yang berdasarkan semua aktivitas perbankan.
- c. ***Invesment Management*** adalah modul yang digunakan untuk menganalisis kebijakan investasi jangka panjang dan *fixed assets* dari perbankan dan membantu manajemen dalam membuat keputusan.
- d. ***Enterprise Controlling*** berfungsi dalam memberikan akses bagi *enterprise controoller* mengenai hal-hal seperti; kondisi keuangan perbankan, hasil dari perencanaan pengendalian perbankan, investasi, *maintenance asset* perbankan, dan lain-lain.
- e. ***Treasury***, modul ini berfungsi untuk mengintegrasikan antara *cash management* dan *cast forecasting* dengan aktivitas logistik dan transaksi keuangan.

BAB 5

HASIL YANG DICAPAI

5.1. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Umum Sistem

Penelitian pada tahap satu ini difokuskan pada modul operasi yang membahas tentang *quality management*, *customer service*, dan *environment management*. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kualitas informasi dan kinerja manajerial, rancangan penelitian ini bertujuan agar sistem mudah digunakan (*friendly user*) dan didukung dengan fitur-fitur yang canggih serta lengkap (untuk lanjutan tahap kedua). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengimplementasikan *Be One Enterprise* (BOE) atau B-1 yang mempunyai makna “sistem pemersatu”. B-1 membantu efisiensi melalui penguatan kemampuan manajemen perusahaan untuk memonitor dan mengontrol secara dekat proses yang ada. Hal ini dikarenakan semua proses perbankan, mulai dari nasabah, *front office* (modul operasi, manajemen, karyawan), sampai dengan *back office* yang penekanannya pada finansial dan akuntansi dapat dikontrol dengan baik dan selalu dapat dikondisikan efisiensi. Dalam modul operasi perlu adanya standarisasi proses operasi, yaitu menstandarkan proses operasi melalui implementasi *best practice* guna meningkatkan produktivitas, penurunan inefisiensi, serta peningkatan kualitas produk perbankan.

2. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional sistem ini, yaitu sistem harus mampu :

- a. Melakukan autentikasi pengguna, sehingga hanya pengguna yang berhak saja yang dapat mengakses sistem.
- b. Mengakomodasi kepentingan nasabah secara *on-line* dan *off-line*.
- c. Mengelola kebutuhan manajemen dan karyawan.

3. Perancangan Model

Pada perancangan sistem, model berisi semua proses bisnis. Sistem ERP dirancang menggunakan sebuah basis data terpusat yang diakses oleh modul operasi. Sistem ini dikembangkan menggunakan berorientasi objek, sedangkan basis data yang digunakan yaitu basis data yang menggunakan konsep relasional. Untuk mengatasi masalah ketidaksesuaian penerapan objek dalam pemetaan antara objek dan basis data, maka perancangan model sistem ini dilakukan dengan merepresentasikan domain model untuk setiap tabel.

4. Perancangan View

Pada tahap ini dilakukan perancangan terhadap antar muka sistem. Aplikasi ERP ini memiliki desain antar muka. Perancangan antarmuka ini dilakukan dengan mendefinisikan *template* antarmuka. Kemudian dilakukan penambahan komponen antarmuka pada setiap halaman sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian secara umum ketiga modul utama dari sistem ini memiliki tampilan sistem yang sama.

5. Perancangan Controller

Pada perancangan *controller* dilakukan pendefinisian bagaimana interaksi antara antarmuka dengan *input* dari *user*. Perancangan *controller* digambarkan menggunakan *sequence diagram*. *Sequence diagram* menggambarkan interaksi antara *actor* dengan objek dari sistem berupa *input*. Yang diberikan oleh *actor* serta *objek* dan *ouput* yang diberikan kepada *user*. *Sequence diagram* pada proses pencarian data oleh nasabah.

6. Deskripsi Responden

a. Klasifikasi Berdasarkan Kantor Cabang

Tabel 1

Klasifikasi Berdasarkan Kantor Cabang

No	JDNAME	Alamat
1	KC Malang Wahid Hasyim	Jl KH Wahid Hasyim 5-7
2	KCP Malang Merdeka	Jl.Merdeka Barat No.1
3	KCP Malang Suprpto	Jl.Jaksa Agung Suprpto 65
4	KCP Batu	Jl. Dewi Sartika No.45
5	KCP Pasuruan	Jl. Panglima Sudirman No. 11
6	KCP Malang Griya Shanta	Ruko Griya Shanta Jl. Soekarno Hatta
7	KCP Malang Ahmad Yani	Jl. Ahmad Yani No. 50 C-D
8	KCP Malang Tumenggung Suryo	Jl. Tumenggung Suryo No. 23 C-D
9	KCP Malang Dampit	Jl Semeru Selatan No.51 G Dampit
10	KCP Malang MT Haryono	JL. MT. HARYONO 131 A
11	KCP Malang Univ Brawijaya	Komp. Universitas Brawijaya Jl. Veteran
12	KCP Bangil	Jl. Diponegoro Blok F 10 - 11 Bangil
13	KCP Malang Sawojajar	Jl. Danau Toba E6 / 25
14	KCP Pandaan	Delta Permai Blok A 18 - 19 Pandaan
15	KK Malang Galunggung	Jl. Galunggung No. 43 Malang
16	KK Malang Sutan Syahrir	Jl. Sutan Syahrir Nomor 29-31
17	KCP Malang Singosari	Jl Raya Singosari No 141 Singosari
18	KK Malang Sutoyo	Jl. Letjen Sutoyo No. 18-20 Malang
19	KK Malang Sukun	Jl. S. Supriadi No.70 C-D Malang
20	KK Malang Sumber Pucung	Jl. P. Sudirman No. 187 Sumberpucung
21	KCP Kepanjen	Jl. Ahmad Yani No.5 Kepanjen
22	KCP MMU Malang Gadang	Jl. Satsuit Tubun No. 15 Kav. 06
23	KCP MMU Malang Pakis	Jl. Raya Asrikaton No. 180
24	KCP MMU Malang Dau	Jl. Raya Mulyoagung 183 A-B
25	KCP MMU Batu Kota	Jl. Patimura No. 8
26	KCP Lawang	Ruko Istana Lawang Blok A5 Jl.Dr Sutomo
27	KCP MMU Pasuruan Bangil	Jl. R.A. Kartini 2 E

No	JDNAME	Alamat
28	KCP MMU Nongkojajar	Jl. Gajahmada Nongkojajar Tutur
29	KCP MMU Prigen	Jl. Raya Jagil No.157 Prigen
30	KCP MMU Malang Karangploso	Jl.RayaáKendalsari 25A,Ngijo,Karangploso
31	KCP MMU Mlg S.Pucung A. Yani	Jl. Ahmad yani no.35,Sumber pucung
32	KCP MMU Pasuruan Kodya	JL.Panglima Sudirman B-03
33	KCP MMU Purwosari	Jl. Raya Purwosari,Kantor Pos,Purwosari
34	KCP MMU Malang Turen	Ruko Pelita Turen Kav 8 Turen
35	KCP MMU Malang Tumpang	Jln. Raya Kebonsari No.218 Tumpang
36	KCP MMU Malang Bululawang	Jl. Diponegoro No.55 Bululawang
37	KCP MMU Malang Kasembon	JL. Raya Kasembon,Sukosari, Kasembon
38	KCP MMU Pasuruan Rejoso	Dusun klenggoan RT.04/06 Desa. Arjosari
39	KCP MMU Pasuruan Wonorejo	Jl. Raya Suroyo No. 1 Wonorejo
40	KCP MMU Malang Bantur	Jl Taman Suci RT 07/02 Wonokerto Bantur
41	KCP MMU Malang Gondanglegi	Jl. Raya Hayam Wuruk 43
42	KCP MMU Malang Pakisaji	Jl. Raya Kebon Agung No.120
43	KCP MMU Malang Pujon	Jl. Raya Pujon No. 66, Pujon

b. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 129 responden, adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada pada tabel berikut :

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	74	57,4
2	Perempuan	55	42,6
Jumlah		129	100

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 74 responden

(57,4%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden (42,6%).

c. Klasifikasi Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada pada tabel berikut :

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	21 – 30 tahun	8	6,2
2	31 – 40 tahun	35	27,1
3	Lebih dari 40 tahun	86	66,7
Jumlah		129	100

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur lebih dari 40 tahun yaitu sebanyak 86 responden (66,7%), diikuti dengan umur 31 – 40 tahun sebanyak 35 responden (27%), dan yang terakhir umur 21 – 30 tahun sebanyak 8 responden (6,2%).

d. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada pada tabel berikut :

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sarjana (S2)	57	44,2
2	Sarjana (S1)	72	55,8
Jumlah		129	100

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S2) sebanyak yaitu sebanyak 72 responden (55,8%) dan yang berpendidikan S1 sebanyak 57 responden (44,2%).

e. Klasifikasi Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja disajikan pada pada tabel berikut :

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	10 – 20 tahun	56	43,4
2	21 – 30 tahun	73	56,6
Jumlah		129	100

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 73

responden (56,6%) dan antara 10 – 20 tahun sebanyak 56 responden (43,4%).

f. Klasifikasi Berdasarkan Bidang Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan disajikan pada pada tabel berikut :

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<i>Area Manager</i>	9	7,0
2	<i>Area Operational Head</i>	19	14,7
3	<i>Branch Manager</i>	22	17,1
4	<i>Branch Operational Manager</i>	14	10,9
5	<i>Customer Service Officer</i>	25	19,4
6	<i>Head Teller</i>	16	12,4
7	<i>Area Business Control Head</i>	24	18,6
Jumlah		129	100

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai bidang pekerjaan, yang didominasi bidang pekerjaan *Customer Service Officer* yaitu sebanyak 25 responden (19,4%).

7. Dekripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna sistem ERP diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7
Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Item	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<i>Content</i>	25	19,4	80	62,0	17	13,2	3	2,3	4	3,1	3,92
<i>Accuracy</i>	20	15,5	79	61,2	24	18,6	5	3,9	1	0,8	3,87
<i>Format</i>	42	32,6	49	38,0	31	24,0	6	4,7	1	0,8	3,97
<i>Easy of use</i>	20	15,5	65	50,4	41	31,8	1	0,8	2	1,6	3,78
Tepat waktu (<i>timeliness</i>)	64	49,6	21	16,3	30	23,3	12	9,3	2	1,6	4,03
Rata-rata skor Pengguna Sistem ERP											3,91

Sumber : Data primer Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *content* diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju sebanyak 80 responden (62%), diikuti 25 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (13,2%) menyatakan cukup setuju, 4 responden (3,1%) menyatakan sangat tidak setuju dan 3 responden (2,3%) yang menyatakan tidak setuju. Rata-rata skor 3,90 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam operasinya, Bank Mandiri melakukan penanaman dalam aktiva produktif seperti

kredit dan surat-surat berharga atau selain *spread based*, dan hal ini telah diketahui oleh nasabah.

Sebaran jawaban responden tentang *accuracy* diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 79 responden (61,2%), diikuti 24 responden (18,6%) menyatakan cukup setuju, 20 responden (15,5%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (3,9%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (0,8%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,87 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa laporan posisi kas disajikan setiap minggu, dengan memuat perbandingan kas dengan *forecast* dan *budget* serta perbandingan kas periode sebelumnya dan tidak bias atau menyesatkan.

Sebaran jawaban responden tentang format diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 49 responden (38%), diikuti 42 responden (32,6%) menyatakan sangat setuju, 31 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 6 responden (4,7%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (0,8%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,97 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa laporan kinerja keuangan dan operasional perusahaan disajikan setiap minggu, dengan memuat perbandingan antara kondisi sebenarnya dengan *budget* dan *forecast* dengan format yang mudah dipahami.

Sebaran jawaban responden tentang *easy of use* diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 65 responden (50,4%),

diikuti 41 responden (31,8%) menyatakan cukup setuju, 20 responden (15,5%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan sangat tidak setuju dan 1 responden (0,8%) yang menyatakan tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,78 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa sistem integrasi manajemen informasi internal dan eksternal yang digunakan di Bank Mandiri *user friendly* dalam proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi.

Sebaran jawaban responden tentang tepat waktu (*timeliness*) diperoleh jawaban terbanyak menyatakan sangat setuju yaitu 64 responden (49,6%), diikuti 30 responden (23,3%) menyatakan cukup setuju, 21 responden (21%) menyatakan setuju, 12 responden (9,3%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (1,6%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4,03 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data selalu tepat waktu, mempunyai nilai yang baik, dan mendukung pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan rata-rata skor pengguna sistem ERP sebesar 3,91, hal ini menunjukkan bahwa responden puas dengan sistem ERP dilihat dari *countent, accuracy, format, easy of use* dan tepat waktu (*timeliness*).

b. Deskripsi Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

Distribusi frekuensi variabel kualitas informasi akuntansi diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8
Deskripsi Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

Item	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Relevan	32	24,8	58	45,0	35	27,1	4	3,1	0	0,0	3,91
Konsisten	26	20,2	76	58,9	26	20,2	1	0,8	0	0,0	3,98
Dapat diandalkan	51	39,5	46	35,7	29	22,5	3	2,3	0	0,0	4,12
Rata-rata skor Kualitas Informasi Akuntansi											4,01

Sumber : Data primer Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa dari sebaran jawaban responden tentang relevan diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju sebanyak 58 responden (45%), diikuti 32 responden (24,8%) menyatakan sangat setuju, 35 responden (27,1%) menyatakan cukup setuju, 4 responden (3,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor 3,91 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa rancangan sistem integrasi manajemen informasi internal dan eksternal untuk mengatur dan memfasilitasi arus informasi di antara karyawan sesuai dengan kebutuhan pemakai dan metode-metode pengukuran serta pelaporan akuntansi keuangan dalam proses pengambilan keputusan.

Sebaran jawaban responden tentang konsisten diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 76 responden (58,9%), diikuti 26 responden (20,2%) menyatakan sangat setuju, 26 responden (20,2%) menyatakan cukup setuju, 1 responden (0,8%) menyatakan sangat tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,98 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa laporan kinerja keuangan dan operasional bank serta laporan

kewajiban gaji terhadap pegawai perdepartemen dapat dibandingkan antar periode untuk memudahkan dalam mengetahui persamaan dan perbedaannya.

Sebaran jawaban responden tentang dapat diandalkan diperoleh jawaban terbanyak menyatakan sangat setuju yaitu 51 responden (39,5%), diikuti 46 responden (35,7%) menyatakan setuju, 29 responden (22,5%) menyatakan cukup setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4,12 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa laporan capaian penjualan produk perbankan sampai per tanggal laporan, bebas dari penyimpangan, kesalahan material, dan bias.

Secara keseluruhan rata-rata skor kualitas informasi akuntansi sebesar 4,01, hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi relevan, konsisten dan dapat diandalkan.

c. Deskripsi Variabel Kinerja Manajerial

Distribusi frekuensi variabel kinerja manajerial diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9
Deskripsi Variabel Kinerja Manajerial

Item	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Perencanaan	32	24,8	46	35,7	50	38,8	1	0,8	0	0,0	3,84
Investigasi	33	25,6	61	47,3	32	24,8	3	2,3	0	0,0	3,96
Koordinasi	39	30,2	43	33,3	44	34,1	3	2,3	0	0,0	3,91
Evaluasi	63	48,8	28	21,7	35	27,1	3	2,3	0	0,0	4,17
Supervisi	19	14,7	84	65,1	21	16,3	5	3,9	0	0,0	3,91
<i>Staffing</i>	33	25,6	67	51,9	25	19,4	4	3,1	0	0,0	4,00
Negosiasi	57	44,2	32	24,8	33	25,6	7	5,4	0	0,0	4,08
Representasi	48	37,2	43	33,3	33	25,6	5	3,9	0	0,0	4,04
Rata-rata skor Kinerja Manajerial											3,99

Sumber : Data primer Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa dari sebaran jawaban responden tentang perencanaan diperoleh jawaban terbanyak menyatakan cukup setuju sebanyak 50 responden (38,8%), diikuti 46 responden (35,7%) menyatakan setuju, 32 responden (24,8%) menyatakan setuju, 1 responden (0,8%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor 3,84 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam penentuan kebijakan, manajer mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur dan program kerja sehingga terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Sebaran jawaban responden tentang investigasi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 61 responden (47,3%), diikuti 33 responden (25,6%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (24,8%) menyatakan cukup setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,96 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer telah melakukan pemeriksaan dan koordinasi sehingga mempermudah pengukuran hasil dan analisis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.

Sebaran jawaban responden tentang koordinasi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan cukup setuju yaitu 44 responden (34,1%), diikuti 43 responden (33,3%) menyatakan setuju, 39 responden (30,2%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,91 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer telah menyalurkan tinthkan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi yang berhubungan dengan unitnya guna menyesuaikan program kerja yang akan dijalankan.

Sebaran jawaban responden tentang evaluasi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan sangat setuju yaitu 43 responden (48,8%), diikuti 35 responden (27,1%) menyatakan cukup setuju, 28 responden (21,7%) menyatakan cukup setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4,17 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer melakukan penilaian terhadap rencana yang telah dibuat dan ditujukan untuk menilai pegawai dan catatan hasil kerja sehingga dapat diambil keputusan yang diperlukan.

Sebaran jawaban responden tentang supervisi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 84 responden (65,1%), diikuti 21 responden (16,3%) menyatakan cukup setuju, 19 responden (14,7%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (3,9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 3,91 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer melakukan penilaian atas usulan kinerja yang diamati dan dilaporkan.

Sebaran jawaban responden tentang *staffing* diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju yaitu 67 responden (51,9%), diikuti 33 responden (25,6%) menyatakan sangat setuju, 25 responden (19,4%)

menyatakan setuju, 4 responden (3,1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4 menunjukkan responden setuju bahwa dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer melakukan pembinaan dan mempertahankan bawahan dalam suatu unit kerja, menyeleksi pekerjaan baru, menempatkan dan mempromosikan pekerjaan tersebut dalam unitnya atau unit kerja lainnya.

Sebaran jawaban responden tentang negosiasi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan sangat setuju yaitu 57 responden (44,2%), diikuti 33 responden (25,6%) menyatakan cukup setuju, 32 responden (24,8%) menyatakan setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4,08 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer berusaha untuk memperoleh kesepakatan dalam hal perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan.

Sebaran jawaban responden tentang representasi diperoleh jawaban terbanyak menyatakan sangat setuju yaitu 48 responden (37,2%), diikuti 43 responden (33,3%) menyatakan setuju, 33 responden (25,6%) menyatakan cukup setuju, 5 responden (3,9%)

menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata skor sebesar 4,04 menunjukkan responden cenderung setuju bahwa dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer menyampaikan informasi tentang visi, misi, dan kegiatan-kegiatan organisasi dengan menghadiri pertemuan kelompok bisnis dan konsultasi dengan unit-unit lain yang terkait.

Secara keseluruhan rata-rata kinerja manajerial sebesar 3,99, hal ini menunjukkan bahwa kinerja manajerial Bank Mandiri dilihat dari perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervise, staffing, negosiasi dan representasi sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan

5.2. Evaluasi Model

1. Evaluasi Normalitas Univariate dan Multivariate

Pengujian normalitas data dilakukan dengan mengamati nilai CR secara *multivariate*. Apabila nilai *critical ratio* secara *multivariate* berada dalam selang $-2,58$ hingga $2,58$, maka dapat dikategorikan distribusi data adalah normal. Berikut ini adalah hasil pengujian normalitas secara *multivariate* dalam model persamaan struktural:

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai CR *multivariate* sebesar 2,200 yang berada di antara selang $-2,58$ hingga $2,58$, maka

disimpulkan asumsi *multivariate normality* sudah terpenuhi, dengan demikian asumsi normalitas yang dibutuhkan oleh analisis SEM telah terpenuhi.

Tabel 10
 Hasil Uji *Multivariate Normality*
 Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KM8	2,000	5,000	-,412	-1,911	-,895	-2,076
KM7	2,000	5,000	-,531	-2,461	-,971	-2,251
KM6	2,000	5,000	-,428	-1,986	-,126	-,292
KM5	2,000	5,000	-,640	-2,968	,998	2,314
KM4	2,000	5,000	-,529	-2,452	-1,147	-2,660
KIA1	2,000	5,000	-,213	-,987	-,650	-1,508
ERP5	1,000	5,000	-,735	-3,410	-,662	-1,534
ERP4	1,000	5,000	-,509	-2,359	1,158	2,685
KM3	2,000	5,000	-,060	-,280	-1,174	-2,722
KM2	2,000	5,000	-,237	-1,100	-,592	-1,372
KM1	2,000	5,000	,196	,910	-1,234	-2,862
KIA3	2,000	5,000	-,475	-2,204	-,813	-1,884
KIA2	2,000	5,000	-,146	-,679	-,217	-,503
ERP1	1,000	5,000	-1,375	-6,378	3,055	7,082
ERP2	1,000	5,000	-,815	-3,781	1,510	3,502
ERP3	1,000	5,000	-,565	-2,618	-,207	-,481
Multivariate					2,190	,518

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

2. Evaluasi Outlier Univariate dan Multivariate

Pemeriksaan *outlier* dilakukan dengan metode jarak Mahalanobis (*Mahalanobis distance squared*). Apabila *Mahalanobis distance squared* lebih besar dari nilai *chi-square* pada $df =$ jumlah indikator dan tingkat signifikansi 0,001, maka data tersebut merupakan *outlier*. Berikut ini adalah hasil perhitungan *Mahalanobis distance squared*:

Tabel 11
 Hasil Uji Outlier (*Mahalanobis Distance Squared*)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
99	34,191	,005	,484
83	31,363	,012	,463
70	30,649	,015	,303
63	30,297	,017	,166
93	29,403	,021	,143
46	28,380	,028	,163
107	26,301	,050	,466
86	24,401	,081	,830
61	24,354	,082	,740
45	23,580	,099	,833
:	:	:	:
39	12,071	,739	,204

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Hasil pemeriksaan dengan *Mahalanobis distance squared* pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara statistik terdapat pengamatan yang terdeteksi sebagai *outlier* yaitu pengamatan yang mempunyai jarak Mahalanobis lebih besar dari *chi square* tabel ($df = 101, \alpha = 0,001$) yaitu 149,48 dari hasil analisis diketahui bahwa pada 16 indikator yang digunakan pada penelitian ini tidak ada yang mengandung *outlier*.

3. Analisis Faktor

Untuk melakukan analisis inferensial dalam penelitian ini digunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Dalam melakukan analisis dengan teknik *Structural Equation Modeling*, estimasi dilakukan secara

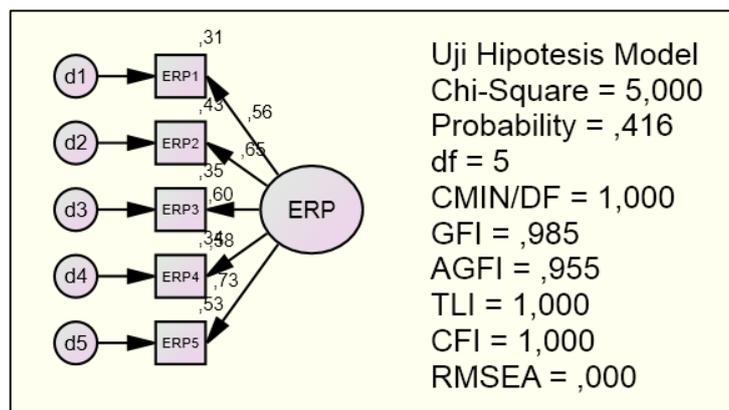
bertahap, yaitu tahap pertama melakukan teknik *Confirmatory factor analysis* yang hasilnya seperti yang disajikan berikut.

a. Analisis Konfirmatori Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Analisis konfirmatori variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP dilakukan untuk mengkonfirmasi apakah variabel yang diamati dapat mencerminkan faktor yang dianalisis, yaitu memiliki uji kesesuaian model – *goodness of fit test*, signifikan bobot faktor dan nilai lambda atau *factor loading*. Hal ini dapat dilihat Gambar 10

Gambar 10

Analisis Konfirmatori Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP



Sumber : Data primer diolah, 2016.

1) Uji Kesesuaian Model – *Goodness of Fit*

Hasil pengujian kesesuaian model pada konfirmatori faktor analisis disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 12

Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut of value</i>	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (df=5)	< 11,07	5,000	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,416	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,000	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,985	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,955	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,000	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Chi Square = 5,000 dengan tingkat signifikan 0,416 demikian pula tingkat kelayakan yang lain memenuhi kriteria baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian populasi yang diestimasi diterima yang berarti model adalah fit. Dan secara keseluruhan model dapat diterima untuk memberikan konfirmasi cukup untuk dapat diterima unidimensionalitas bahwa 5 indikator yang digunakan dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis yaitu Kepuasan Pengguna Sistem ERP.

2) Uji Signifikan bobot Faktor

Berdasarkan informasi Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* setiap indikator \geq nilai *cut-off* sebesar 0,5, nilai probabilitas (p) \leq 0,05, nilai *Reliability Construct* sebesar 0,761 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,7 dan nilai *Variance Extract* sebesar 0,560 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,5. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang diuji ternyata memiliki reliabilitas yang baik dalam membentuk dan mengoperasionalkan variabel latent ERP.

Tabel 13

Hasil Uji Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Indikator	garis arah	Variabel Latent	<i>Loading Factor</i>	Nilai P	Keterangan
ERP1	←	ERP	0,558	0,000	Valid
ERP2	←	ERP	0,652	0,000	Valid
ERP3	←	ERP	0,595	0,000	Valid
ERP4	←	ERP	0,582	0,000	Valid
ERP5	←	ERP	0,727	0,000	Valid
<i>Reliability Construct</i> = 0,761 (<i>cut-off value</i> = 0,7)					Reliabel
<i>Variance Extract</i> = 0,560 (<i>cut-off value</i> = 0,5)					Reliabel

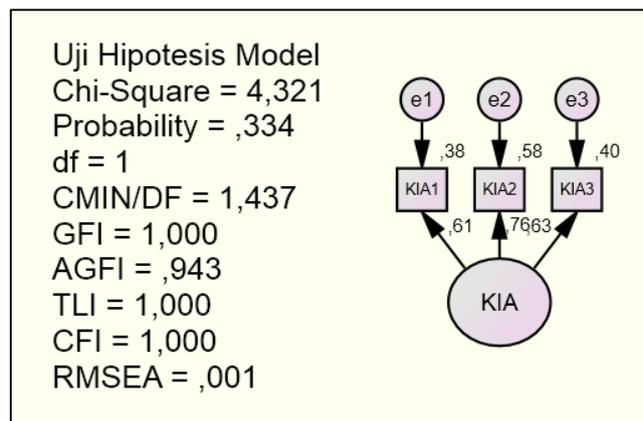
Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

b. Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

Analisis konfirmatori variabel Kualitas Informasi Akuntansi dilakukan untuk mengkonfirmasi apakah variabel yang diamati dapat mencerminkan faktor yang dianalisis, yaitu memiliki uji kesesuaian model – *goodness of fit test*, signifikan bobot faktor dan nilai lambda atau *factor loading*. Hal ini dapat dilihat Gambar 11

Gambar 11

Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Informasi Akuntansi



Sumber : Data primer diolah, 2016.

3) Uji Kesesuaian Model – *Goodness of Fit*

Hasil pengujian kesesuaian model pada konfirmatori faktor analisis disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 14

Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut of value</i>	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (df=1)	< 6,64	4,321	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,334	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,437	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,001	Baik
GFI	$\geq 0,90$	1,000	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,943	Baik
TLI	$\geq 0,95$	1,000	Baik
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Chi Square = 4,321 dengan tingkat signifikan 0,334 demikian pula tingkat kelayakan yang lain memenuhi kriteria baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian populasi yang diestimasi diterima yang berarti model adalah fit. Dan secara keseluruhan model dapat diterima untuk memberikan konfirmasi cukup untuk dapat diterima unidimensionalitas bahwa 3 indikator yang digunakan dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis yaitu Kualitas Informasi Akuntansi.

4) Uji Signifikan bobot Faktor

Berdasarkan informasi Tabel 14 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* setiap indikator \geq nilai *cut-off* sebesar 0,5, nilai probabilitas (p) \leq 0,05, nilai *Reliability Construct* sebesar 0,712 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,7 dan nilai *Variance Extract* sebesar 0,554 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,5. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang diuji ternyata memiliki reliabilitas yang baik dalam membentuk dan mengoperasionalkan variabel latent Kualitas Informasi Akuntansi.

Tabel 15

Hasil Uji Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

Indikator	garis arah	Variabel Latent	<i>Loading Factor</i>	Nilai P	Keterangan
KIA1	←	KIA	0,615	0,000	Valid
KIA2	←	KIA	0,764	0,000	Valid
KIA3	←	KIA	0,632	0,000	Valid
<i>Reliability Construct</i> = 0,721 (<i>cut-off value</i> = 0,7)					Reliabel
<i>Variance Extract</i> = 0,554 (<i>cut-off value</i> = 0,5)					Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

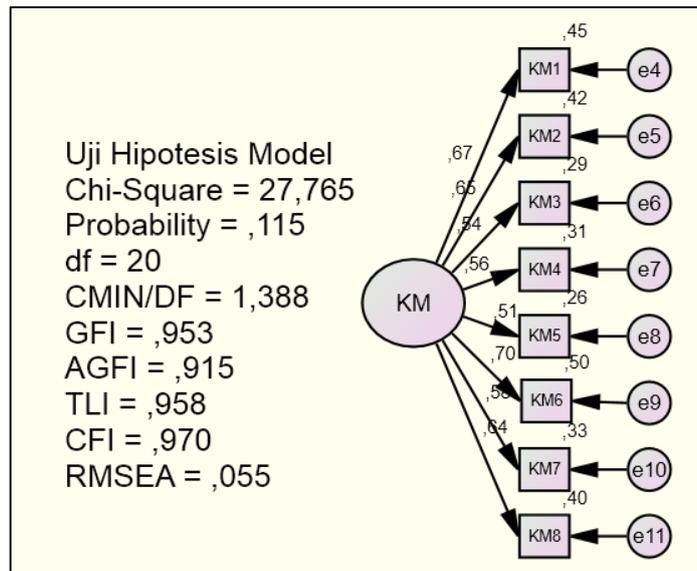
c. Analisis Konfirmatori Variabel Kinerja Manajerial

Analisis konfirmatori variabel Kinerja Manajerial dilakukan untuk mengkonfirmasi apakah variabel yang diamati dapat mencerminkan faktor yang dianalisis, yaitu memiliki uji kesesuaian model – *goodness of*

fit test, signifikan bobot faktor dan nilai lambda atau *factor loading*. Hal ini dapat dilihat Gambar 12.

Gambar 12

Analisis Konfirmatori Variabel Kinerja Manajerial



Sumber : Data primer diolah, 2016.

5) Uji Kesesuaian Model – *Goodness of Fit*

Hasil pengujian kesesuaian model pada konfirmatori faktor analisis disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 16

Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Kinerja Manajerial

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut of value</i>	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (df=20)	< 31,41	27,75	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,115	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,388	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,055	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,953	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,915	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,958	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,970	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Chi Square = 27,765 dengan tingkat signifikan 0,115 demikian pula tingkat kelayakan yang lain memenuhi kriteria baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian populasi yang diestimasi diterima yang berarti model adalah fit. Dan secara keseluruhan model dapat diterima untuk memberikan konfirmasi cukup untuk dapat diterima unidimensionalitas bahwa 8 indikator yang digunakan dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis yaitu Kinerja Manajerial.

6) Uji Signifikan bobot Faktor

Berdasarkan informasi Tabel 16 menunjukkan bahwa nilai *loading factor* setiap indikator \geq nilai *cut-off* sebesar 0,5, nilai probabilitas (p) \leq 0,05, nilai *Reliability Construct* sebesar 0,825 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,7 dan nilai *Variance Extract* sebesar 0,572 lebih besar dari nilai *cut-off* sebesar 0,5. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang diuji ternyata memiliki reliabilitas yang baik dalam membentuk dan mengoperasionalkan variabel latent Kinerja Manajerial.

Tabel 17

Hasil Uji Variabel Kinerja Manajerial

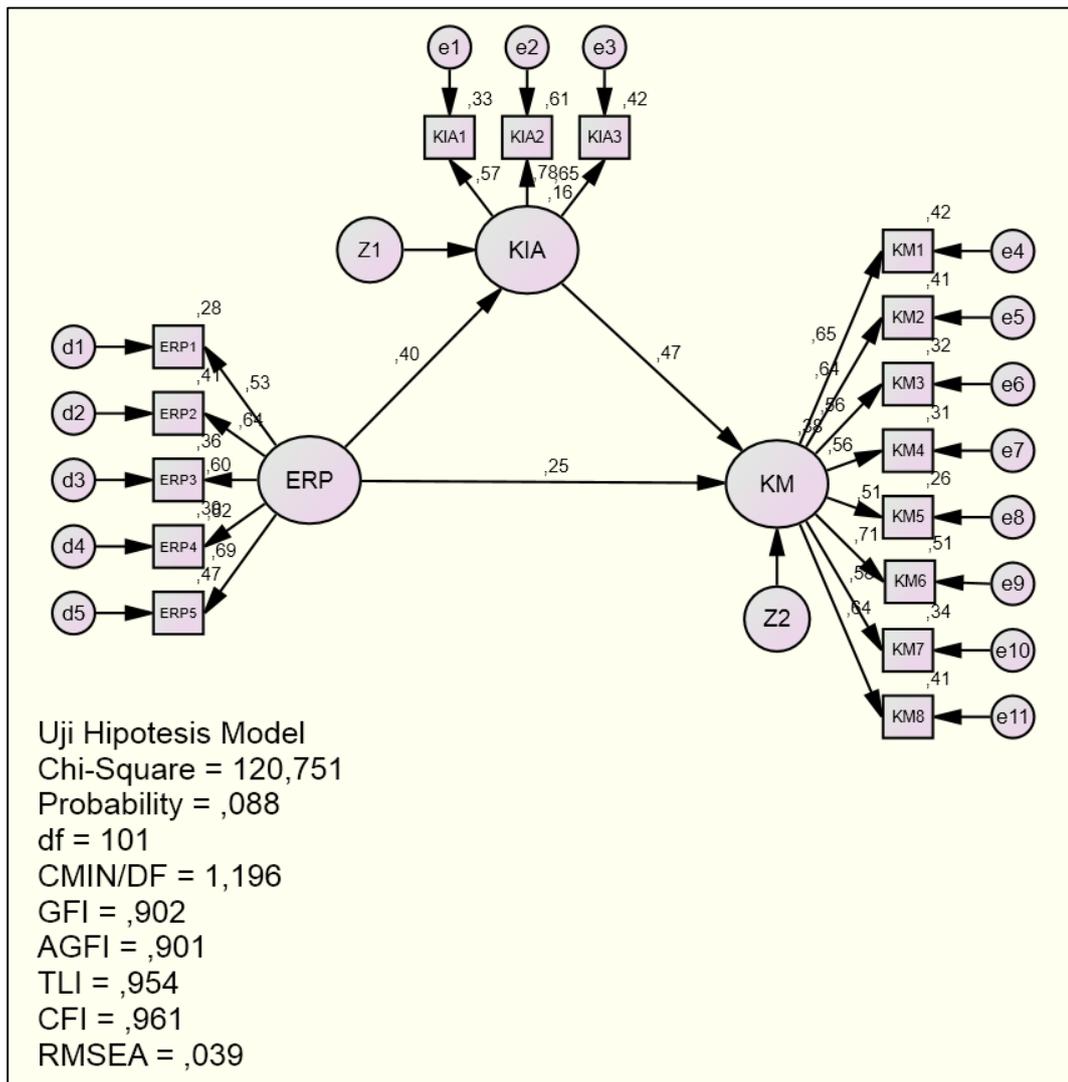
Indikator	garis arah	Variabel Latent	<i>Loading Factor</i>	Nilai P	Keterangan
KM1	←	KM	0,672	0,000	Valid
KM2	←	KM	0,651	0,000	Valid
KM3	←	KM	0,543	0,000	Valid
KM4	←	KM	0,558	0,000	Valid
KM5	←	KM	0,512	0,000	Valid
KM6	←	KM	0,704	0,000	Valid
KM7	←	KM	0,576	0,000	Valid
KM8	←	KM	0,636	0,000	Valid
<i>Reliability Construct</i>		= 0,825	(cut-off value = 0,7)		Reliabel
<i>Variance Extract</i>		= 0,572	(cut-off value = 0,5)		Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

d. Uji Kesesuaian Model (*Goodness Of Fit*)

Sesuai dengan telaah pustaka dan tujuan penelitian, maka dikembangkan model struktural keseluruhan seperti berikut:

Gambar 13
Hasil Analisis SEM



Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Keterangan :

ERP : *Enterprise Resource Planning*

KIA : *Kualitas Informasi Akuntansi*

KM : *Kinerja Manajerial*

Berdasarkan komputasi AMOS 18 untuk model SEM ini, dihasilkan indeks-indeks kesesuaian model (*goodness of fit*) yang disajikan pada Tabel 17 Selanjutnya nilai-nilai indeks ini dibandingkan dengan nilai *kritis (cut-of value)* dari masing-masing indeks. Sebuah model yang baik diharapkan mempunyai indeks *goodness of fit* yang lebih besar atau sama dengan nilai kritis.

Tabel 18

Hasil Pengujian *Goodness Of Fit* Model Struktural Modifikasi

<i>Goodness Of Fit Index</i>	<i>Cut-of Value</i>	Hasil Model	Keterangan
Chi-Square (df = 101)	124,34	120,751	Baik
Probability Chi-Square	$\geq 0,05$	0,088	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,196	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,039	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,902	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,901	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,954	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,961	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan hasil evaluasi kriteria *Goodness of Fit Indices* pada Tabel 18 di atas, menunjukkan bahwa evaluasi model secara keseluruhan sudah memenuhi, maka model dapat diterima.

4. Pengujian Hipotesis Menggunakan Model

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai p (probabilitas), jika nilai $p \leq$ dari 0,05, maka dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

a. Pengujian Hipotesis Satu

Hipotesis satu menyatakan bahwa pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kualitas informasi. Berdasarkan hasil analisis pada pengujian hipotesis satu seperti terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 19
Hasil Uji SEM
 $KIA = \beta_1 ERP + z_1$

Variabel	Factor loading		S.E.	C.R.	P
	Standardized Regression Weight	Estimate			
ERP	0,397	0,375	0,121	3,111	0,002

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Tabel 19 menunjukkan bahwa variabel ERP mempunyai nilai *critical ratio* (CR) lebih besar dari 2 dan nilai *p-value* \leq dari 0,05 yaitu sebesar 0,002. Dalam bentuk *standardized koefisien factor loading* ERP bernilai 0,397. Hasil ini memberikan keputusan bahwa variabel ERP berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kualitas informasi secara statistik terbukti (dapat diterima).

b. Pengujian Hipotesis Dua

Hipotesis dua menyatakan bahwa pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan hasil analisis pada pengujian hipotesis satu seperti terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 20
Hasil Uji SEM
 $KM = \beta_2ERP + z_2$

Variabel	Factor loading		S.E.	C.R.	P
	Standardized Regression Weight	Estimate			
ERP	0,247	0,236	0,114	2,073	0,038

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Tabel 20 menunjukkan bahwa variabel ERP mempunyai nilai *critical ratio* (CR) lebih besar dari 2 dan nilai *p-value* \leq dari 0,05 yaitu sebesar 0,038. Dalam bentuk *standardized* koefisien *factor loading* ERP bernilai 0,247. Hasil ini memberikan keputusan bahwa variabel ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial secara statistik terbukti (dapat diterima).

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Pengguna sistem ERP berpengaruh terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi. Berdasarkan hasil analisis pada pengujian hipotesis tujuh seperti terlihat dalam Tabel 21.

Tabel 21

Hasil Uji t (CR) Pengaruh Pengguna Sistem ERP Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Kualitas Informasi

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung	Pengaruh Total
Pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial melalui kualitas informasi	0,236	$0,375 \times 0,480 = 0,180$	0,416

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi berstatus sebagai variabel intervening yang dapat memediasi variabel pengguna sistem ERP, karena nilai pengaruh total lebih besar dari pengaruh langsung. Hal ini berarti kualitas informasi akuntansi mampu memediasi pengguna sistem ERP dalam meningkatkan kinerja manajerial.

5.3. Pembahasan

1. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Para pengguna sistem akan merasa lebih puas apabila kualitas informasi yang dihasilkan, memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta detail dan benar (*accuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness*). Dengan adanya sistem ERP memberikan banyak manfaat dan perbaikan dari segi, kerja sama antara

manajer dan karyawan, konsolidasi keuangan, pemasaran dan penjualan, sumber daya manusia, dan aplikasi manufaktur, informasi manajemen yang tersedia *real-time* tersedia dimana saja dan kapan saja, juga informasi sistem untuk manajemen persediaan, serta mengatur biaya tenaga kerja, lembur, dan waktu pengiriman. ERP merupakan sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung dan mengotomatiskan proses bisnis, serta menyediakan informasi yang luas, akurat dan *real time* tentang perusahaan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

2. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP terhadap Kinerja Manajerial

Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Pengelolaan manajemen yang tepat dan efektif dari sistem ERP sangat penting untuk keberhasilan implementasi ERP. Program manajemen sistem ERP memerlukan tugas-tugas, akuntansi untuk sumber alokasi, mengontrol sistem yang merupakan kecenderungan sistem untuk memperoleh persyaratan perangkat lunak tambahan dan kustomisasi dan untuk mengungkap masalah tersembunyi seiring berjalannya waktu. Seorang manajer yang berkompeten merupakan faktor yang paling penting dalam implementasi sistem informasi. Ruang lingkup sistem harus jelas dan ditetapkan, dikelola, dan dikendalikan. Cakupan program untuk membangun sistem adalah kunci untuk implementasi ERP yang sukses. Serta perubahan yang diusulkan harus dievaluasi terhadap manfaat bisnis, dan ruang lingkup permintaan ekspansi harus diberikan waktu tambahan dan biaya perubahan yang diusulkan. Selain itu perubahan yang disetujui perlu dikoordinasikan ke

semua pihak yang terkena dampaknya. Mengusulkan agar implementasi sistem ERP dapat dilengkapi dengan *Total Quality Management (TQM)* dan merancang proses bisnis untuk mempersiapkan organisasi untuk menjadi lebih reseptif terhadap sistem ERP yang baru. Hal ini sesuai dengan pendapat Mamduh dan Halim (2005:34) suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Ketika salah satu kriteria tersebut tidak ada dalam informasi yang diberikan kepada manajer, manajer tersebut cenderung untuk membuat keputusan yang tidak efektif. Demikian pula, informasi yang relevan, namun disediakan sangat terlambat untuk sebuah keputusan, tidak dapat dipergunakan untuk membuat sebuah keputusan dalam waktu yang mendesak. Penerapan sistem informasi merupakan suatu keharusan untuk memperlancar aktivitas-aktivitas dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat lebih cepat, tepat, akurat dan efisien. Dengan sistem yang ada tersebut diharapkan aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.

3. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem ERP terhadap Kinerja Manajerial melalui Kualitas Informasi Akuntansi

Kualitas informasi akuntansi mampu memediasi pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi merupakan tingkat baik buruknya kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan pihak-pihak manajemen dalam membantu pengambilan keputusan. Informasi akuntansi menyebabkan peningkatan proses pengambilan keputusan manajer, pengendalian internal, dan kualitas

laporan keuangan serta memfasilitasi proses transaksi keuangan perusahaan. Sistem informasi akuntansi dinilai efektif secara keseluruhan terhadap peningkatan kinerja. Menurut Romney dan Steinbart penerapan teknologi Sistem Informasi Akuntansi di perusahaan dapat memberi nilai tambah bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi keuangan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (kinerja keuangan dan non keuangan).

4. Temuan Penelitian

Pada *financial accounting* terdapat fakta-fakta sebagai berikut :

- a. Kegagalan dalam mengantisipasi perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, dan perubahan kebijakan otoritas terkait :
 - 1) Transaksi setor dan tarik tunai tanpa adanya uang fisik.
 - 2) Kelemahan prosedur di Unit *Teller*, yaitu tidak meneliti kelengkapan dokumen Formulir Penarikan Tanpa ATM yang ditandatangani *Customer Servicer Officer (CFO)*.
- b. Ketidaktepatan dalam perumusan strategi :
 - 1) Penarikan dan/atau pemindahbukuan tabungan tanpa kartu ATM tidak dilengkapi dengan 'Formulir Penarikan Tanpa ATM'.
 - 2) Kelemahan dalam tertib administrasi.
- c. Lingkungan internal dan eksternal yang kurang memadai :
 - 1) Terdapat pembukaan deposito di atas (melebihi) kewenangan Kepala Cabang (tergantung level cabang). Misal : Kantor Kas Rp. 500.000.000 – Rp. 1.000.000.000,-; Kantor Cabang Kelas II Rp.

1.000.000.000 – Rp. 5.000.000.000,-; sedangkan Kantor Cabang Kelas III di atas Rp. 5.000.000.000,-

- 2) Kelemahan dalam prosedur pelayanan nasabah, yang seharusnya uang disetor dulu (secara fisik diterima pihak Bank) namun belum terealisasi (mendebet rekening yang belum disetor.

Fakta-fakta tersebut di atas dapat diselesaikan dengan manajemen risiko strategis. Terjadi risiko strategis akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Risiko srategis juga timbul karena kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis, mencakup kegagalan dalam mengantisipasi perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, dinamika kompetisi di pasar, dan perubahan kebijakan otoritas terkait. Risiko strategis dapat bersumber antara lain dari kelemahan dalam proses formulasi strategi dan ketidak tepatan dalam perumusan strategi, sistem informasi manajemen yang kurang memadai, hasil analisis lingkungan internal dan eksternal yang kurang memadai, penetapan tujuan straegis yang terlalu agresif, ketidaktepatan dalam implementasi strategi, dan kegagalan mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Kegagalan manajemen risiko strategis dapat menimbulkan likuiditas. Tujuan utama manajemen risiko strategis adalah untuk memastikan bahwa proses manajemen risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif

dari ketidaktepatan pengambilan keputusan strategis dan kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Langkah-langkah yang bisa dilakukan, yaitu : Strategi manajemen risiko, Tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko, Pengukuran risiko strategis, dan Pemantauan risiko strategis.

a. Strategi manajemen risiko

- 1) Bank Mandiri wajib mengevaluasi penyusunan strategi dalam posisi kompetitif di industri perbankan nasional
- 2) Bank Mandiri harus memahami kondisi lingkungan bisnis, ekonomi, dan industri perbankan kompetitor
- 3) Bank Mandiri harus dapat mengukur kekuatan dan kelemahannya terkait posisi daya saing.
- 4) Bank Mandiri harus mampu menganalisis seluruh alternatif strategi dan mempertimbangkan tujuan strategis serta toleransi atas segala risiko yang akan terjadi.
- 5) Bank Mandiri harus menetapkan rencana strategis dan rencana bisnis secara tertulis dan melaksanakan kebijakan tersebut.
- 6) Bank Mandiri harus mengevaluasi rencana strategis dan rencana bisnis.
- 7) Bank mandiri harus berencana menerapkan strategi yang bersifat jangka panjang dan berkelanjutan.

b. Tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko

- 1) Bank Mandiri harus menetapkan tingkat risiko yang harus diambil dan toleransi risiko. Untuk risiko strategis mengacu pada cakupan penerapan secara umum yang telah ditetapkan.

- 2) Bank Mandiri harus mengidentifikasi dan menatausahakan deviasi atau penyimpangan sebagai akibat tidak terrealisasi atau tidak efektifnya pelaksanaan strategi usaha maupun rencana bisnis yang telah ditetapkan, terutama yang berdampak signifikan terhadap permodalan Bank Mandiri.
- 3) Bank Mandiri harus melakukan analisis risiko, terutama terhadap strategi yang membutuhkan banyak sumber daya dan /atau berisiko tinggi

c. Pengukuran risiko strategis

- 1) Bank Mandiri dapat menggunakan indikator/parameter berupa tingkat kompleksitas strategi bisnis, posisi bisnis di industri perbankan, dan pencapaian rencana bisnis.
- 2) Bank Mandiri dapat melakukan *stress test* terhadap implementasi strategi, yaitu dengan mengidentifikasi setiap peristiwa atau perubahan lingkungan bisnis yang dapat berdampak negatif terhadap pemenuhan asumsi awal dari rencana srategis.
- 3) Bank Mandiri harus memberikan umpan balik hasil *stress testing* terhadap proses perencanaan strategi.

d. Pemantauan risiko strategis

- 1) Bank Mandiri wajib memiliki proses untuk memantau dan mengendalikan pengembangan implementasi strategi secara berkala. Pemantauan dilakukan antara lain dengan memperhatikan pengalaman kerugian atau penyimpangan yang telah terjadi pada masa lalu yang

disebabkan oleh risiko strategis atau penyimpangan pelaksanaan rencana strategis.

- 2) Bank Mandiri harus dapat menginventarisir isu-isu strategis yang timbul akibat perubahan operasional dan lingkungan bisnis yang memiliki dampak negatif terhadap kondisi bisnis atau kondisi keuangan bank, dan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Fakta-fakta yang telah teridentifikasi pada penelitian tahap II ini dapat diselesaikan dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) risiko strategis dan Sistem Pengendalian Internal (SPI).

a. Sistem Informasi Manajemen (SIM) risiko strategis :

- 1) Bank Mandiri harus memastikan bahwa sistem informasi manajemen yang dimiliki telah memadai dalam rangka mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan strategis dan dikaji ulang secara berkala.
- 2) Satuan kerja/fungsi yang melaksanakan manajemen risiko untuk risiko strategis bertanggungjawab memastikan bahwa seluruh risiko material yang timbul dari perubahan lingkungan bisnis dan implementasi strategi dilaporkan kepada pimpinan secara tepat waktu.

b. Sistem Pengendalian Internal (SPI)

- 1) Bank Mandiri harus membentuk tim penilaian proses penerapan manajemen risiko strategis yang efektif dilengkapi dengan sistem pengendalian internal yang andal.

- 2) Penerapan sistem pengendalian internal secara efektif dapat membantu Bank Mandiri menjaga aset bank, menjamin tersedianya pelaporan keuangan, dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mengurangi risiko terjadinya kerugian, penyimpangan, dan pelanggaran.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna sistem merasa puas dengan kualitas informasi yang dihasilkan, karena memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta detail dan benar (*accuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness*). Dengan adanya sistem ERP memberikan banyak manfaat dan perbaikan dari segi, kerja sama antara manajer dan karyawan, konsolidasi keuangan, pemasaran dan penjualan, sumber daya manusia, dan aplikasi manufaktur, informasi manajemen yang tersedia *real-time* tersedia dimana saja dan kapan saja, juga informasi sistem untuk manajemen persediaan, serta mengatur biaya tenaga kerja, lembur, dan waktu pengiriman.
2. Kepuasan Pengguna Sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Pengelolaan manajemen yang tepat dan efektif dari sistem ERP sangat penting untuk keberhasilan implementasi ERP. Seorang manajer yang berkompeten merupakan faktor yang paling penting dalam implementasi sistem informasi.
3. Kualitas informasi akuntansi mampu memediasi pengaruh kepuasan pengguna sistem ERP terhadap kinerja manajerial.

6.2. Saran

1. Bank Mandiri perlu memperhatikan kepuasan pengguna yang merupakan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Dengan hasil penelitian ini diharapkan akan dapat membantu bank dalam mengoptimalkan kepuasan pengguna yang terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kinerja manajerial.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang pemikiran bagi pihak manajemen perusahaan dalam menyempurnakan pemanfaatan penerapan sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* dalam rangka meningkatkan kinerja manajerial perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, W .W., and Todd, Peter A., 2005. *On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. MIS Quarterly*. June.
- DeLone, W.H., and Ephraim R. Mclean, 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*. Hal: 60-95.
- Delone, W.H., 2004. *Determinants of Success for Computer Usage in Small Business*. MIS Quarterly/March. Hal: 51-61.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 2006. The Measurement of End User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 2. Hal: 159-174.
- Kim, S. dan McHaney, Roger, 2007. Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments. *The Journal of Computer Information System*. Vol.41. No. 1. Hal:49.
- Li, Y. N, Tan, K. C and Xie, M, 2002. Measuring Web-Base Service Quality. *Total Quality Management* Vol. 13, No. 5. Hal: 685 – 700.
- Liu, C. K. dan Arnett. P, 2000. Exploring the Factors Associated with WEB Site Successin The Context of Electronic Commerce. *Information and Management*. Vol. 38, No. 1. Hal: 197 –208.
- Mahoney, T., Jerdee, T., Carroll, S., 2003. *The Jobs of Management*. Industrial Relations 4, 97-110.
- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & Klobas, Jane, 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resource Management Journal*. Vol. 16, No.1. Hal: 24.
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B., 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information System Research*. Vol.13, No.1. Hal: 29-34.
- Seddon. P.B., 2005. A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success. *Information System Research*. Vol. 8. Hal: 240-250.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Saudara

Responden di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Penelitian saya yang berjudul: **“PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ERP (*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*) TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DAN KINERJA MANAJERIAL”**, saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu / Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan lengkap. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak / Ibu / Saudara, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan serta data dalam Penelitian saya dan tidak untuk dipublikasikan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Dr. Sihwahjoeni, SE, M.Si

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Tingkat Pendidikan :
5. Lama Bekerja :
6. Jabatan :
7. Bidang Pekerjaan :
 - a. Area Hotel*
 - b. Area Operational Head*
 - c. Branch Manager*
 - d. Branch Operational Manager*
 - e. Customer Service Officer*
 - f. Head Teller*
 - g. Area Business Control Head*

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Isilah sesuai dengan pendapat atau opini anda dengan memberikan tanda (X) pada jawaban:

- SS** = SangatSetuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

1. KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ERP

Pernyataan ini berkisar tentang deskripsi perilaku seseorang terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi situasi tertentu. Kepuasan pengguna mengacu pada respon yang diberikan pengguna, seberapa efektif dan efisienkah sistem informasi bagi pengguna dan apakah pengguna puas dengan sistem yang mereka gunakan.

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
<i>a. Content</i>					
Dalam operasinya, Bank Mandiri melakukan penanaman dalam aktiva produktif seperti kredit dan surat — surat berharga atau selain <i>spread based</i> , dan hal ini telah diketahui oleh nasabah.					
<i>b. Accuracy</i>					
Laporan posisi kas disajikan setiap minggu, dengan memuat perbandingan kas dengan <i>forecast</i> dan <i>budget</i> serta perbandingan kas periode sebelumnya dan tidak bias atau menyesatkan					
<i>c. Format</i>					
Laporan kinerja keuangan dan operasional perusahaan disajikan setiap minggu, dengan memuat perbandingan antara kondisi sebenarnya dengan <i>budget</i> dan <i>forecast</i> dengan format yang mudah dipahami.					
<i>d. Easy of use</i>					
Sistem integrasi manajemen informasi internal dan eksternal yang digunakan di Bank Mandiri <i>user friendly</i> dalam proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi.					
<i>e. Tepat waktu (timeliness)</i>					
Informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data selalu tepat waktu, mempunyai nilai yang baik, dan mendukung pengambilan keputusan					

2. KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI

Pernyataan ini berkisar tentang deskripsi proses pengolahan data menjadi informasi sehingga memiliki arti bagi penggunanya, bisa berupa fakta dan nilai yang bermanfaat, sehingga memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan perbankan dalam meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini informasi akuntansi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, sehingga harus disajikan dalam bentuk relevan, konsisten, dan dapat diandalkan.

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
a. Relevan					
Rancangan sistem integrasi manajemen informasi internal dan eksternal untuk mengatur dan memfasilitasi arus informasi di antara karyawan sesuai dengan kebutuhan pemakai dan metode-metode pengukuran serta pelaporan akuntansi keuangan dalam proses pengambilan keputusan.					
b. Konsisten					
Laporan kinerja keuangan dan operasional bank serta laporan kewajiban gaji terhadap pegawai perdepartemen dapat dibandingkan antar periode untuk memudahkan dalam mengetahui persamaan dan perbedaannya.					
c. Dapat Diandalkan					
Laporan capaian penjualan produk perbankan sampai per tanggal laporan, bebas dari penyimpangan, kesalahan material, dan bias.					

3. KINERJA MANAJERIAL

Pernyataan ini untuk mengetahui aktivitas manajerial yang efektif mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan.

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
a. Perencanaan					
Dalam penentuan kebijakan, manajer mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur dan program kerja sehingga terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan					
b. Investigasi					
Dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer telah melakukan pemeriksaan dan koordinasi sehingga mempermudah pengukuran hasil dan analisis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan					
c. Koordinasi					
Dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer telah menyelaraskan tinthkan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi yang berhubungan dengan unitnya guna menyesuaikan program kerja yang akan dijalankan.					
d. Evaluasi					
Dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer melakukan penilaian terhadap rencana yang telah dibuat dan ditujukan untuk menilai pegawai dan catatan hasil kerja					

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	CS	TS	STS
sehingga dapat diambil keputusan yang diperlukan.					
e. Supervisi					
Dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer melakukan penilaian atas usulan kinerja yang diamati dan dilaporkan.					
f. <i>Staffing</i>					
Dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer melakukan pembinaan dan mempertahankan bawahan dalam suatu unit kerja, menyeleksi pekerjaan baru, menempatkan dan mempromosikan pekerjaan tersebut dalam unitnya atau unit kerja lainnya.					
g. Negosiasi					
Dalam melakukan pengumpulan dan penyampaian informasi sebagai bahan pencatatan dan pembuatan laporan, manajer berusaha untuk memperoleh kesepakatan dalam hal perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan.					
h. Representasi					
Dalam melakukan proses perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, laporan pertanggungjawaban, pembinaan, dan pengawasan, manajer menyampaikan informasi tentang visi, misi, dan kegiatan-kegiatan organisasi dengan menghadiri pertemuan kelompok bisnis dan konsultasi dengan unit-unit lain yang terkait.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian

Resp	ERP1	ERP2	ERP3	ERP4	ERP5	KIA1	KIA2	KIA3
1	4	4	4	3	2	4	5	5
2	4	4	2	3	3	4	4	4
3	5	3	4	5	5	3	3	3
4	4	4	3	4	5	4	4	5
5	4	3	3	4	3	4	5	5
6	4	4	4	4	5	5	4	4
7	4	4	3	4	2	5	5	4
8	4	4	5	4	5	4	4	4
9	4	4	5	3	3	3	4	4
10	4	4	3	5	5	4	4	3
11	4	4	3	4	5	4	5	5
12	4	4	3	3	2	4	4	5
13	4	4	4	3	4	4	4	5
14	5	4	3	3	3	4	4	4
15	5	4	4	3	5	3	4	4
16	4	3	2	3	5	4	4	5
17	3	4	3	3	2	4	3	2
18	4	5	5	4	5	3	4	5
19	4	4	5	4	3	5	4	3
20	4	4	3	4	4	4	4	5
21	4	5	5	3	5	4	3	4
22	4	4	5	4	5	2	3	3
23	4	4	5	4	3	3	4	4
24	4	4	3	4	5	4	4	5
25	4	4	4	3	4	5	5	5
26	5	5	5	4	5	3	4	4
27	4	4	5	4	5	3	3	4
28	4	5	5	4	5	3	5	4
29	4	4	5	4	5	2	3	4
30	4	4	5	4	3	3	5	5
31	3	4	5	4	4	4	4	5
32	4	4	5	4	3	3	3	4

Resp	ERP1	ERP2	ERP3	ERP4	ERP5	KIA1	KIA2	KIA3
33	5	4	4	4	3	3	3	4
34	4	4	5	4	4	5	4	4
35	5	4	4	3	3	4	4	4
36	4	4	5	4	5	4	3	3
37	3	4	4	5	3	3	4	3
38	4	5	5	4	5	5	5	4
39	4	4	3	4	5	5	4	4
40	5	4	4	3	5	4	4	4
41	4	4	3	4	5	5	5	5
42	5	4	5	5	5	3	3	4
43	4	4	5	4	5	3	4	5
44	4	4	5	4	5	5	4	4
45	4	4	5	4	5	2	3	3
46	4	4	3	4	5	3	5	5
47	4	4	5	4	5	4	4	5
48	4	4	5	4	4	3	4	4
49	4	4	5	4	5	4	4	5
50	3	4	4	3	4	3	3	4
51	4	4	4	5	5	4	4	5
52	4	3	3	4	3	4	5	5
53	2	4	4	4	4	5	5	5
54	2	3	2	3	2	4	4	3
55	4	5	4	4	3	3	4	3
56	4	5	3	3	4	3	3	4
57	3	3	4	4	4	4	5	4
58	4	3	4	3	4	4	3	3
59	3	4	4	4	3	5	5	4
60	4	3	2	4	4	3	4	4
61	4	3	2	4	5	4	5	5
62	2	3	3	2	1	3	3	3
63	1	2	1	1	2	2	2	2
64	5	3	4	5	3	4	5	4
65	3	5	4	3	5	4	4	4

Resp	ERP1	ERP2	ERP3	ERP4	ERP5	KIA1	KIA2	KIA3
66	5	4	4	5	5	4	4	4
67	3	4	3	3	3	4	3	4
68	5	5	5	5	5	3	4	5
69	5	4	5	3	4	5	4	5
70	1	2	3	3	1	4	3	4
71	3	5	5	4	5	5	4	5
72	4	5	4	4	3	3	4	3
73	4	3	4	3	3	4	4	3
74	4	4	4	3	4	4	4	3
75	5	3	4	5	3	5	4	5
76	4	5	3	4	5	3	4	3
77	4	3	3	3	3	3	4	3
78	4	5	4	5	5	3	4	5
79	4	2	2	3	2	4	4	3
80	4	3	5	4	5	5	5	5
81	4	5	4	4	5	5	5	5
82	4	5	4	5	5	5	5	5
83	4	5	3	3	4	4	3	5
84	5	4	4	4	5	5	4	5
85	5	4	3	5	4	5	5	5
86	1	2	3	3	2	4	3	4
87	5	4	5	4	5	4	4	5
88	4	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	5	4	4	4
90	3	4	4	3	5	4	4	5
91	4	3	5	4	5	4	5	4
92	5	4	4	3	5	5	4	5
93	5	3	5	3	5	5	4	5
94	1	2	3	3	2	4	3	4
95	4	4	4	4	3	3	4	3
96	4	4	4	4	5	5	4	5
97	4	3	4	5	5	4	4	3
98	4	4	4	3	3	4	4	3

Resp	ERP1	ERP2	ERP3	ERP4	ERP5	KIA1	KIA2	KIA3
99	4	1	3	1	2	3	4	3
100	4	4	4	3	5	3	4	3
101	4	5	5	5	4	5	5	5
102	4	4	3	4	5	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	3	3	4	3	3	3
105	3	3	4	4	5	4	4	3
106	3	3	4	3	2	4	4	5
107	3	3	5	4	5	3	3	4
108	5	4	5	3	3	4	5	5
109	4	4	3	4	3	4	4	3
110	3	4	4	4	5	4	4	4
111	3	3	3	3	2	4	4	3
112	4	4	4	4	5	4	4	5
113	4	4	4	5	5	4	4	4
114	4	4	3	3	4	4	3	2
115	5	4	4	3	3	5	4	5
116	5	4	5	4	5	5	4	5
117	4	4	4	5	4	4	5	5
118	4	3	4	4	5	5	4	5
119	5	3	3	4	3	4	4	5
120	5	4	4	4	5	3	3	4
121	4	4	5	4	4	5	4	5
122	5	4	4	3	3	3	4	4
123	4	4	5	4	5	4	4	4
124	3	4	4	5	3	5	4	3
125	4	5	5	4	5	3	3	4
126	4	4	5	4	5	5	4	5
127	5	4	4	3	3	3	4	4
128	4	4	5	4	5	4	3	3
129	3	4	4	5	3	5	4	3

Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
1	4	3	4	5	4	4	3	5
2	5	4	3	3	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	2	3
4	4	4	5	3	4	4	3	4
5	3	4	3	3	4	4	3	4
6	3	4	5	5	4	4	3	3
7	4	4	3	3	4	4	5	5
8	4	3	3	5	4	4	3	5
9	4	4	3	5	4	4	5	4
10	4	3	4	5	4	4	3	4
11	3	4	3	5	4	4	5	3
12	3	3	4	5	4	4	3	5
13	4	4	4	3	5	4	4	3
14	4	4	3	5	4	4	5	3
15	4	4	3	5	4	4	3	5
16	3	3	4	3	4	4	5	4
17	4	4	3	5	4	4	3	4
18	4	4	5	4	4	4	3	3
19	3	3	4	5	4	4	3	4
20	5	4	3	3	4	4	3	2
21	4	4	5	3	4	4	3	2
22	4	4	4	5	4	3	2	4
23	4	4	3	4	4	3	3	4
24	3	3	2	3	4	4	5	4
25	3	4	5	5	4	4	3	5
26	4	4	3	2	4	4	5	3
27	4	3	3	3	4	4	5	3
28	3	4	4	5	4	4	5	5
29	4	4	3	5	4	3	4	4
30	4	4	3	5	5	4	5	5
31	4	4	5	3	4	4	5	4
32	4	4	3	5	4	4	3	5

Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
33	4	4	3	4	3	3	4	3
34	3	4	4	5	4	4	3	4
35	3	4	4	5	4	4	5	3
36	3	3	4	4	4	4	5	5
37	3	4	4	3	4	2	3	4
38	4	4	5	4	3	4	5	5
39	4	4	5	5	3	4	4	4
40	4	5	5	3	3	4	4	5
41	3	3	4	5	4	4	5	4
42	4	4	3	4	3	4	4	5
43	4	4	3	5	4	4	3	4
44	4	4	5	4	4	3	4	5
45	4	4	5	3	2	3	4	4
46	3	4	5	5	2	3	4	3
47	3	4	4	5	4	4	5	4
48	3	3	4	3	4	4	5	4
49	5	5	4	3	4	4	4	5
50	3	4	4	5	4	5	5	3
51	5	4	3	3	4	5	5	4
52	4	5	5	5	4	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5
54	3	3	4	3	4	4	4	5
55	5	4	4	4	5	4	5	5
56	4	5	3	3	4	5	4	4
57	3	5	5	5	4	5	5	5
58	4	3	3	5	5	4	5	4
59	5	5	5	5	4	5	5	5
60	3	2	3	4	3	3	3	3
61	4	4	5	5	4	3	5	5
62	3	5	3	4	3	4	4	4
63	2	2	2	2	2	2	2	2
64	5	5	5	5	4	5	5	5
65	3	5	3	4	4	3	4	4

Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
66	5	3	4	5	5	4	5	3
67	3	3	3	3	4	3	2	3
68	4	5	5	5	4	5	5	5
69	3	3	3	3	2	3	3	3
70	5	3	3	3	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	5	4	5	3	4
73	5	5	4	5	5	3	4	5
74	3	3	4	3	5	4	4	4
75	5	5	5	5	4	5	5	5
76	5	5	4	4	3	5	5	5
77	3	4	3	4	4	3	4	5
78	5	5	5	5	4	5	5	5
79	4	5	3	4	4	3	4	4
80	4	5	4	5	4	5	5	5
81	3	4	4	3	3	4	5	3
82	5	5	5	5	4	5	5	5
83	5	4	5	5	4	3	5	5
84	3	3	5	3	4	5	3	4
85	5	5	4	5	5	5	5	5
86	3	3	5	3	3	4	3	4
87	5	4	5	5	4	5	5	5
88	5	5	5	5	4	5	4	5
89	3	4	3	4	3	4	4	3
90	4	4	5	5	4	4	5	5
91	5	4	4	5	5	5	4	5
92	4	5	3	3	5	4	5	3
93	5	4	3	5	3	5	3	5
94	3	3	3	3	3	3	2	4
95	5	5	5	4	4	4	4	3
96	5	4	5	5	4	5	4	5
97	5	5	5	5	4	5	5	5
98	3	2	3	2	4	3	2	2

Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
99	3	4	4	5	3	4	4	3
100	4	5	3	4	4	3	4	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5
102	3	3	3	4	3	4	4	3
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	4	5	4	4	4	3	3
105	5	5	4	5	5	5	5	3
106	4	3	3	5	4	3	4	4
107	3	5	4	3	3	5	5	3
108	5	5	5	5	5	5	5	5
109	3	3	3	4	4	4	3	4
110	4	3	4	3	4	5	5	4
111	3	4	3	4	3	3	4	3
112	5	4	4	5	5	5	4	5
113	3	3	2	3	3	3	2	3
114	4	5	3	4	4	4	5	3
115	5	5	5	5	4	5	5	5
116	3	3	4	3	3	3	4	3
117	4	5	5	5	5	5	5	5
118	3	3	3	3	2	3	3	2
119	4	4	4	5	5	4	5	5
120	4	4	3	4	3	3	4	4
121	3	4	4	5	4	4	3	4
122	3	4	4	5	4	4	5	3
123	3	3	4	4	4	4	5	4
124	3	4	4	3	4	2	3	3
125	4	4	5	4	3	4	5	5
126	3	4	4	4	4	4	3	4
127	3	4	4	5	4	4	5	4
128	3	3	4	4	4	4	5	4
129	3	4	4	3	4	2	3	3

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

ERP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	25	19,4	19,4	19,4
	4	80	62,0	62,0	81,4
	3	17	13,2	13,2	94,6
	2	3	2,3	2,3	96,9
	1	4	3,1	3,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

ERP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	15,5	15,5	15,5
	4	79	61,2	61,2	76,7
	3	24	18,6	18,6	95,3
	2	5	3,9	3,9	99,2
	1	1	,8	,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

ERP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	42	32,6	32,6	32,6
	4	49	38,0	38,0	70,5
	3	31	24,0	24,0	94,6
	2	6	4,7	4,7	99,2
	1	1	,8	,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

ERP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	20	15,5	15,5	15,5
	4	65	50,4	50,4	65,9
	3	41	31,8	31,8	97,7
	2	1	,8	,8	98,4
	1	2	1,6	1,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

ERP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	64	49,6	49,6	49,6
	4	21	16,3	16,3	65,9
	3	30	23,3	23,3	89,1
	2	12	9,3	9,3	98,4
	1	2	1,6	1,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KIA1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	32	24,8	24,8	24,8
	4	58	45,0	45,0	69,8
	3	35	27,1	27,1	96,9
	2	4	3,1	3,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KIA2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	20,2	20,2	20,2
	4	76	58,9	58,9	79,1
	3	26	20,2	20,2	99,2
	2	1	,8	,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KIA3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	51	39,5	39,5	39,5
	4	46	35,7	35,7	75,2
	3	29	22,5	22,5	97,7
	2	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	32	24,8	24,8	24,8
	4	46	35,7	35,7	60,5
	3	50	38,8	38,8	99,2
	2	1	,8	,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	33	25,6	25,6	25,6
	4	61	47,3	47,3	72,9
	3	32	24,8	24,8	97,7
	2	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	39	30,2	30,2	30,2
	4	43	33,3	33,3	63,6
	3	44	34,1	34,1	97,7
	2	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	63	48,8	48,8	48,8
	4	28	21,7	21,7	70,5
	3	35	27,1	27,1	97,7
	2	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	14,7	14,7	14,7
	4	84	65,1	65,1	79,8
	3	21	16,3	16,3	96,1
	2	5	3,9	3,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	33	25,6	25,6	25,6
	4	67	51,9	51,9	77,5
	3	25	19,4	19,4	96,9
	2	4	3,1	3,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM7

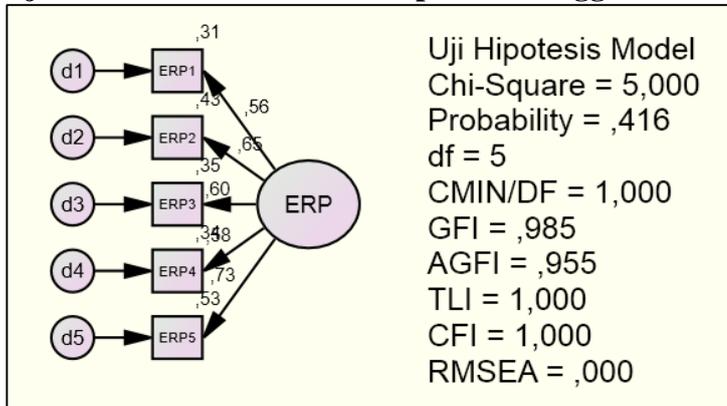
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	57	44,2	44,2	44,2
	4	32	24,8	24,8	69,0
	3	33	25,6	25,6	94,6
	2	7	5,4	5,4	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

KM8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	48	37,2	37,2	37,2
	4	43	33,3	33,3	70,5
	3	33	25,6	25,6	96,1
	2	5	3,9	3,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Lampiran 4. Uji Konfirmatori

Uji Konfirmatori Variabel Kepuasan Pengguna Sistem ERP



Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

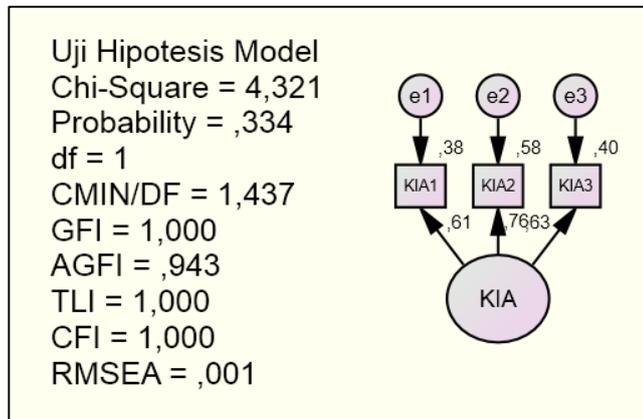
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ERP3 <--- ERP	1,000				
ERP2 <--- ERP	,909	,174	5,226	***	par_1
ERP1 <--- ERP	,873	,185	4,723	***	par_2
ERP4 <--- ERP	,781	,160	4,865	***	par_3
ERP5 <--- ERP	1,519	,276	5,494	***	par_4

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
ERP3 <--- ERP	,595
ERP2 <--- ERP	,652
ERP1 <--- ERP	,558
ERP4 <--- ERP	,582
ERP5 <--- ERP	,727

Uji Konfirmatori Variabel Kualitas Informasi Akuntansi



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

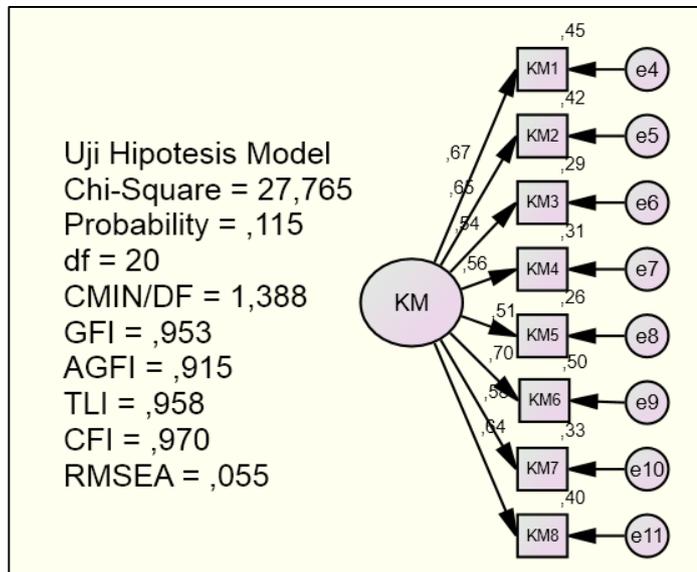
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KIA2 <--- KIA	1,000				
KIA3 <--- KIA	1,048	,225	4,667	***	par_1
KIA1 <--- KIA	,974	,209	4,651	***	par_2

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KIA2 <--- KIA	,764
KIA3 <--- KIA	,632
KIA1 <--- KIA	,615

Uji Konfirmatori Variabel Kinerja Manajerial



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

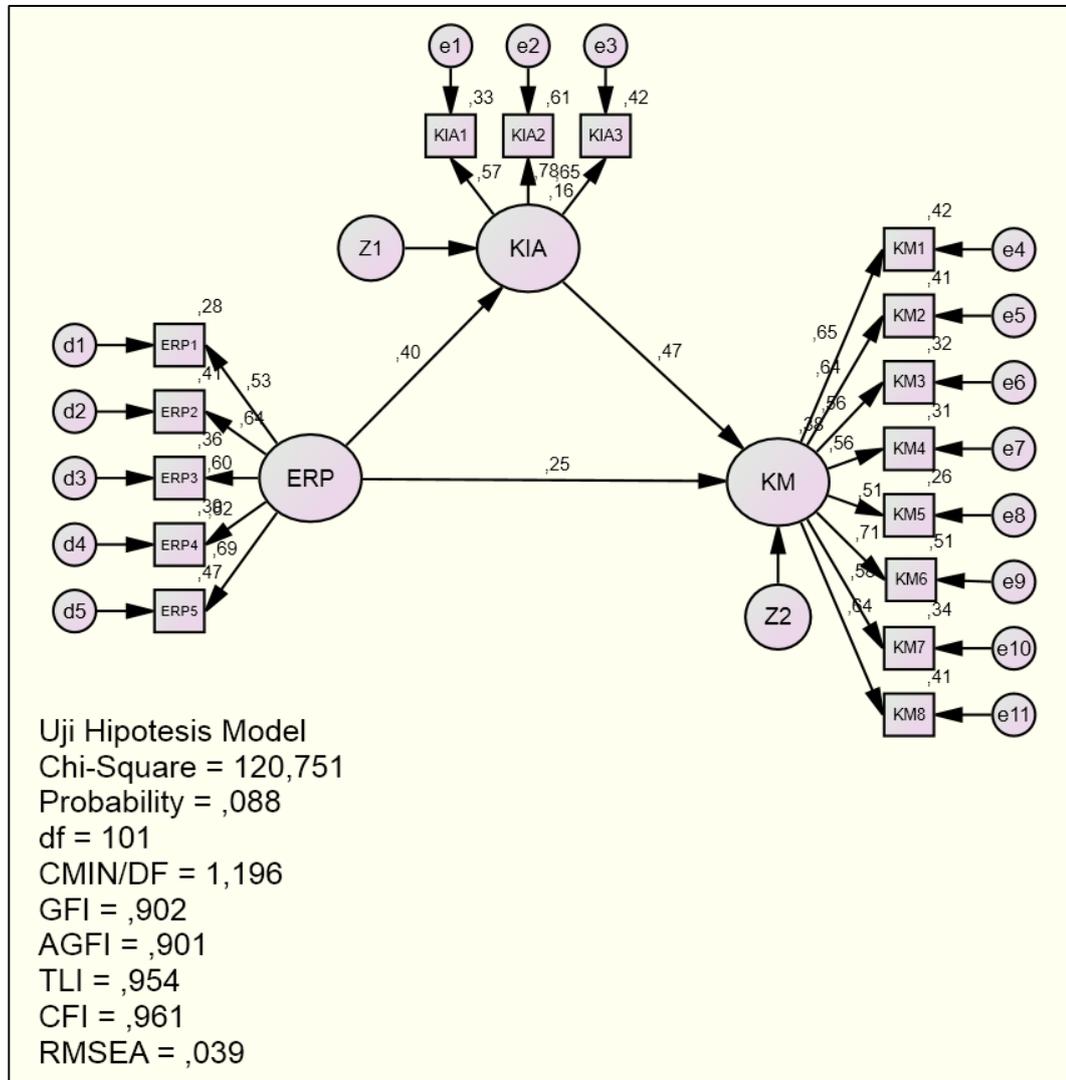
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KM1 <--- KM	1,000				
KM2 <--- KM	,933	,151	6,197	***	par_1
KM3 <--- KM	,861	,162	5,300	***	par_2
KM4 <--- KM	,940	,173	5,428	***	par_3
KM5 <--- KM	,642	,128	5,026	***	par_4
KM6 <--- KM	,989	,150	6,592	***	par_5
KM7 <--- KM	1,019	,183	5,583	***	par_6
KM8 <--- KM	1,044	,172	6,076	***	par_7

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KM1 <--- KM	,672
KM2 <--- KM	,651
KM3 <--- KM	,543
KM4 <--- KM	,558
KM5 <--- KM	,512
KM6 <--- KM	,704
KM7 <--- KM	,576
KM8 <--- KM	,636

Lampiran 5. Analisis SEM

Model Penelitian



Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KM8	2,000	5,000	-,412	-1,911	-,895	-2,076
KM7	2,000	5,000	-,531	-2,461	-,971	-2,251
KM6	2,000	5,000	-,428	-1,986	-,126	-,292
KM5	2,000	5,000	-,640	-2,968	,998	2,314
KM4	2,000	5,000	-,529	-2,452	-1,147	-2,660
KIA1	2,000	5,000	-,213	-,987	-,650	-1,508
ERP5	1,000	5,000	-,735	-3,410	-,662	-1,534

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
ERP4	1,000	5,000	-,509	-2,359	1,158	2,685
KM3	2,000	5,000	-,060	-,280	-1,174	-2,722
KM2	2,000	5,000	-,237	-1,100	-,592	-1,372
KM1	2,000	5,000	,196	,910	-1,234	-2,862
KIA3	2,000	5,000	-,475	-2,204	-,813	-1,884
KIA2	2,000	5,000	-,146	-,679	-,217	-,503
ERP1	1,000	5,000	-1,375	-6,378	3,055	7,082
ERP2	1,000	5,000	-,815	-3,781	1,510	3,502
ERP3	1,000	5,000	-,565	-2,618	-,207	-,481
Multivariate					2,190	,518

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
99	34,191	,005	,484
83	31,363	,012	,463
70	30,649	,015	,303
63	30,297	,017	,166
93	29,403	,021	,143
46	28,380	,028	,163
107	26,301	,050	,466
86	24,401	,081	,830
61	24,354	,082	,740
45	23,580	,099	,833
3	23,363	,104	,801
72	23,361	,104	,706
56	22,578	,125	,837
124	22,502	,128	,780
129	22,502	,128	,690
76	22,501	,128	,590
92	22,490	,128	,489
105	22,334	,133	,448
69	22,323	,133	,354
98	21,928	,146	,417
62	21,705	,153	,415
37	21,339	,166	,479
65	21,068	,176	,508
21	20,777	,187	,549
66	20,706	,190	,493
84	20,671	,192	,421

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
94	20,272	,208	,522
75	19,946	,223	,595
40	19,844	,227	,561
114	19,696	,234	,552
118	19,524	,242	,556
16	19,143	,261	,667
22	18,977	,270	,672
91	18,849	,277	,662
7	18,680	,286	,672
20	18,651	,287	,613
79	18,424	,300	,657
38	18,334	,305	,631
73	18,175	,314	,642
17	17,807	,335	,756
1	17,769	,338	,713
58	17,675	,343	,694
106	17,602	,348	,665
50	17,464	,356	,671
104	17,173	,375	,755
54	17,150	,376	,705
26	16,883	,393	,776
42	16,811	,398	,754
30	16,693	,406	,753
36	16,649	,409	,716
24	16,635	,410	,661
60	16,589	,413	,620
119	16,562	,414	,566
12	16,560	,415	,497
5	16,454	,422	,491
64	16,248	,436	,549
100	15,934	,458	,672
74	15,895	,460	,629
53	15,612	,480	,729
2	15,529	,486	,715
95	15,520	,487	,658
113	15,513	,487	,596
57	15,408	,495	,594
97	14,982	,526	,778
10	14,979	,526	,725
19	14,968	,527	,670

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
11	14,957	,528	,611
29	14,917	,531	,568
18	14,904	,532	,507
28	14,898	,532	,441
55	14,858	,535	,398
33	14,753	,543	,398
81	14,575	,556	,446
15	14,567	,557	,383
108	14,529	,559	,340
51	13,999	,599	,625
125	13,881	,608	,635
115	13,834	,611	,598
25	13,759	,617	,578
32	13,499	,636	,681
6	13,353	,647	,708
116	13,340	,648	,651
71	13,305	,650	,605
128	13,143	,662	,643
77	12,980	,674	,682
44	12,867	,682	,687
4	12,770	,690	,683
80	12,718	,693	,647
41	12,576	,703	,671
122	12,556	,705	,614
68	12,545	,706	,546
110	12,522	,707	,486
49	12,518	,708	,412
27	12,460	,712	,377
13	12,230	,728	,459
48	12,212	,729	,394
52	12,141	,734	,366
14	12,134	,735	,297
78	12,079	,739	,262
39	12,071	,739	,204

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 136

Number of distinct parameters to be estimated: 35
 Degrees of freedom (136 - 35): 101

Result (Default model)
 Minimum was achieved
 Chi-square = 120,751
 Degrees of freedom = 101
 Probability level = ,088

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KIA <--- ERP	,375	,121	3,111	,002	par_15
KM <--- ERP	,236	,114	2,073	,038	par_14
KM <--- KIA	,480	,137	3,513	***	par_16
ERP3 <--- ERP	1,000				
ERP2 <--- ERP	,873	,166	5,248	***	par_1
ERP1 <--- ERP	,812	,177	4,594	***	par_2
KIA2 <--- KIA	1,000				
KIA3 <--- KIA	1,052	,189	5,579	***	par_3
KM1 <--- KM	1,000				
KM2 <--- KM	,947	,157	6,022	***	par_4
KM3 <--- KM	,924	,170	5,427	***	par_5
ERP4 <--- ERP	,878	,171	5,141	***	par_6
ERP5 <--- ERP	1,405	,258	5,451	***	par_7
KIA1 <--- KIA	,883	,171	5,158	***	par_8
KM4 <--- KM	,972	,181	5,379	***	par_9
KM5 <--- KM	,662	,133	4,977	***	par_10
KM6 <--- KM	1,038	,158	6,562	***	par_11
KM7 <--- KM	1,065	,191	5,573	***	par_12
KM8 <--- KM	1,080	,180	6,001	***	par_13

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KIA <--- ERP	,397
KM <--- ERP	,247
KM <--- KIA	,474

	Estimate
ERP3 <--- ERP	,602
ERP2 <--- ERP	,643
ERP1 <--- ERP	,529
KIA2 <--- KIA	,782
KIA3 <--- KIA	,649
KM1 <--- KM	,650
KM2 <--- KM	,639
KM3 <--- KM	,564
ERP4 <--- ERP	,622
ERP5 <--- ERP	,688
KIA1 <--- KIA	,571
KM4 <--- KM	,558
KM5 <--- KM	,510
KM6 <--- KM	,714
KM7 <--- KM	,582
KM8 <--- KM	,637

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ERP	,297	,090	3,290	,001	par_17
Z1	,224	,057	3,941	***	par_18
Z2	,169	,048	3,515	***	par_19
d3	,523	,079	6,644	***	par_20
d2	,322	,051	6,311	***	par_21
d1	,504	,071	7,078	***	par_22
e2	,168	,044	3,833	***	par_23
e3	,404	,068	5,948	***	par_24
e4	,371	,054	6,897	***	par_25
e5	,352	,051	6,958	***	par_26
e6	,497	,068	7,299	***	par_27
d4	,364	,056	6,492	***	par_28
d5	,652	,112	5,841	***	par_29
e1	,429	,064	6,705	***	par_30
e7	,567	,077	7,320	***	par_31
e8	,338	,045	7,471	***	par_32
e9	,281	,044	6,429	***	par_33
e10	,601	,083	7,230	***	par_34
e11	,465	,067	6,973	***	par_35

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KIA	,158
KM	,379
KM8	,405
KM7	,339
KM6	,510
KM5	,260
KM4	,312
KIA1	,326
ERP5	,474
ERP4	,387
KM3	,318
KM2	,409
KM1	,422
KIA3	,421
KIA2	,612
ERP1	,280
ERP2	,413
ERP3	,362

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,375	,000	,000
KM	,416	,480	,000
KM8	,449	,518	1,080
KM7	,443	,511	1,065
KM6	,431	,498	1,038
KM5	,275	,317	,662
KM4	,404	,466	,972
KIA1	,331	,883	,000
ERP5	1,405	,000	,000
ERP4	,878	,000	,000
KM3	,384	,443	,924
KM2	,394	,454	,947
KM1	,416	,480	1,000
KIA3	,395	1,052	,000
KIA2	,375	1,000	,000
ERP1	,812	,000	,000
ERP2	,873	,000	,000
ERP3	1,000	,000	,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,397	,000	,000
KM	,435	,474	,000
KM8	,277	,302	,637
KM7	,253	,276	,582
KM6	,311	,339	,714
KM5	,222	,242	,510
KM4	,243	,265	,558
KIA1	,227	,571	,000
ERP5	,688	,000	,000
ERP4	,622	,000	,000
KM3	,245	,268	,564
KM2	,278	,303	,639
KM1	,283	,308	,650
KIA3	,258	,649	,000
KIA2	,311	,782	,000
ERP1	,529	,000	,000
ERP2	,643	,000	,000
ERP3	,602	,000	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,375	,000	,000
KM	,236	,480	,000
KM8	,000	,000	1,080
KM7	,000	,000	1,065
KM6	,000	,000	1,038
KM5	,000	,000	,662
KM4	,000	,000	,972
KIA1	,000	,883	,000
ERP5	1,405	,000	,000
ERP4	,878	,000	,000
KM3	,000	,000	,924
KM2	,000	,000	,947
KM1	,000	,000	1,000
KIA3	,000	1,052	,000
KIA2	,000	1,000	,000
ERP1	,812	,000	,000
ERP2	,873	,000	,000
ERP3	1,000	,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,397	,000	,000
KM	,247	,474	,000
KM8	,000	,000	,637
KM7	,000	,000	,582
KM6	,000	,000	,714
KM5	,000	,000	,510
KM4	,000	,000	,558
KIA1	,000	,571	,000
ERP5	,688	,000	,000
ERP4	,622	,000	,000
KM3	,000	,000	,564
KM2	,000	,000	,639
KM1	,000	,000	,650
KIA3	,000	,649	,000
KIA2	,000	,782	,000
ERP1	,529	,000	,000
ERP2	,643	,000	,000
ERP3	,602	,000	,000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,000	,000	,000
KM	,180	,000	,000
KM8	,449	,518	,000
KM7	,443	,511	,000
KM6	,431	,498	,000
KM5	,275	,317	,000
KM4	,404	,466	,000
KIA1	,331	,000	,000
ERP5	,000	,000	,000
ERP4	,000	,000	,000
KM3	,384	,443	,000
KM2	,394	,454	,000
KM1	,416	,480	,000
KIA3	,395	,000	,000
KIA2	,375	,000	,000
ERP1	,000	,000	,000
ERP2	,000	,000	,000
ERP3	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	ERP	KIA	KM
KIA	,000	,000	,000
KM	,188	,000	,000
KM8	,277	,302	,000
KM7	,253	,276	,000
KM6	,311	,339	,000
KM5	,222	,242	,000
KM4	,243	,265	,000
KIA1	,227	,000	,000
ERP5	,000	,000	,000
ERP4	,000	,000	,000
KM3	,245	,268	,000
KM2	,278	,303	,000
KM1	,283	,308	,000
KIA3	,258	,000	,000
KIA2	,311	,000	,000
ERP1	,000	,000	,000
ERP2	,000	,000	,000
ERP3	,000	,000	,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	35	120,751	101	,088	1,196
Saturated model	136	,000	0		
Independence model	16	625,600	120	,000	5,213

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,044	,902	,901	,670
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,180	,464	,393	,410

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,807	,771	,962	,954	,961
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,842	,679	,809
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	19,751	,000	51,489
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	505,600	431,084	587,634

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,943	,154	,000	,402
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	4,887	3,950	3,368	4,591

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,039	,000	,063	,748
Independence model	,181	,168	,196	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	190,751	201,471	290,844	325,844
Saturated model	272,000	313,658	660,934	796,934
Independence model	657,600	662,501	703,357	719,357

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1,490	1,336	1,738	1,574
Saturated model	2,125	2,125	2,125	2,450
Independence model	5,137	4,555	5,778	5,176

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	133	146
Independence model	30	33