

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang kian pesat memberikan banyak kemudahan terutama pada pengembangan sistem informasi yang berpengaruh kepada proses pengambilan keputusan suatu perusahaan. Setiap perusahaan maupun organisasi dalam menjalankan bisnisnya tentu memerlukan sistem informasi yang memadai, dengan berkembangnya teknologi maka peran sistem informasi akuntansi juga akan semakin berpengaruh. Pengaplikasian Sistem Informasi Akuntansi yang berbasis komputer dengan baik sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan guna memperoleh informasi yang relevan.

Sistem informasi yang sudah terkomputerisasi membuat pengguna dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Manfaat dari sistem informasi yang telah terkomputerisasi antara lain meningkatkan ketepatan waktu dalam penyajian informasi akuntansi, meningkatkan akurasi pencatatan transaksi, pengolahan data dan penyajian informasi menjadi lebih cepat dan pelaporan bagi pihak eksternal menjadi lebih baik (Ghasemi *et al.*, 2011).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas pembuatan laporan organisasi dalam menggunakan sistem informasi yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap dampak individu dan dampak organisasi. Penelitian DeLone & Mclean (1992) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan

pengguna sistem informasi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai (Setyo dan Dessy, 2015). Penelitian Swandewi *et al.* (2017), Buana dan Wirawati (2018), Sendy *et al.* (2017), dan Marlina (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan hasil penelitian dari Prayanthi *et al.* (2020) dan Kholis *et al.* (2020) menunjukkan hal yang berbeda yaitu kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem informasi merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas *output* akan semakin baik. Beberapa penelitian seperti Juwandi dan Fernando (2014), Prayanthi *et al.* (2020), Soekamto dan Prasetya (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sendy *et al.* (2014), Suarta dan Sudiadnyani (2015), Kholis *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perceived Usefulness merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Peningkatan kerja yang terjadi akibat pengaruh *perceived usefulness* dapat memberikan dampak bagi kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Penelitian Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, pernyataan ini juga didukung oleh penelitian dari Juwandi dan Fernando (2014), Soekamto dan Prasetya (2020). Namun terdapat hasil penelitian yang bertentangan seperti hasil penelitian dari Prayanthi *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas layanan merujuk pada layanan yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi, pengguna sistem informasi akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sistem aplikasi baik (Kholis *et al.*, 2020). Perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan servis. Pertama sistem informasi yang mengumpulkan informasi kinerja servis untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai (*valued*) berguna oleh para pelanggan (Pawirosumarto, 2016). Penelitian dari Kholis *et al.* (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi, berbeda dengan hasil penelitian dari Sendy *et al.* (2014). yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Selain dari faktor – faktor diatas, terdapat faktor lainnya seperti partisipasi pemakai. Partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi ditaksir dapat meningkatkan motivasi dan membantu para pemakai sistem (karyawan perusahaan) dalam penerimaan sistem informasi akuntansi yang digunakan. Penelitian sebelumnya dari Kusumawati (2007) dan Adiputra (2012) menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, penelitian dari Sujarwo dan Heru menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian dari Rakhmi *et al.* (2016) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan suatu Lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya menerapkan sistem informasi akuntansi yang dapat mencatat transaksi secara tepat untuk menyampaikan informasi kepada nasabahnya. Selain kepada nasabah BPR juga menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan dalam bentuk laporan keuangan yang penyusunannya sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Untuk memenuhi kewajiban dalam menyajikan laporan, maka BPR dalam kegiatan operasionalnya harus didukung dengan sistem informasi akuntansi yang baik agar dapat menghasilkan laporan keuangan yang relevan sehingga dapat memberi pengaruh positif pada BPR.

BPR dipilih sebagai objek penelitian karena BPR merupakan Lembaga keuangan yang sistem informasi akuntansinya mengalami perkembangan yang cukup pesat. Tidak hanya menggunakan sistem informasi akuntansi secara manual tetapi BPR juga sudah menerapkan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Fenomena yang terjadi pada BPR berdasarkan identifikasi dari OJK yaitu pengelolaan SDM dan penyediaan infrastruktur yang kurang optimal sehingga berdampak pada melemahnya daya saing BPR dengan lembaga jasa keuangan lain, selain itu keandalan sistem informasi akuntansi memungkinkan untuk dimanipulasi sehingga risiko teknologi informasi perlu untuk diperhatikan (Nusabali.com, 2019). Dalam pengaplikasian sistem informasi akuntansi pada BPR masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti terjadinya *error* pada sistem atau ketidaksinkronan antara sistem komputer dan manual yang membuat karyawan bekerja double untuk memastikan kebenaran output dari sistem tersebut, hal ini menyebabkan laporan yang dihasilkan kadang tidak relevan.

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Klungkung dimana Kabupaten Klungkung merupakan salah satu Kabupaten yang mulai menerapkan sistem digitalisasi dalam berbagai pelayanan untuk masyarakat. Berbagai badan usaha mulai dari usaha mikro hingga pelaku jasa keuangan seperti BPR, Koperasi, dan LPD menerapkan digitalisasi pada operasionalnya agar memudahkan karyawan dalam penyusunan laporan keuangan yang lebih relevan.

Berdasarkan uraian fenomena dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten diatas, maka peneliti tertarik menguji kembali pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, kualitas layanan dan

partisipasi pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPR di Kabupaten Klungkung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis antara lain:

- 1) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada BPR di Kabupaten Klungkung?
- 2) Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada BPR di Kabupaten Klungkung?
- 3) Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada BPR di Kabupaten Klungkung?
- 4) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada BPR di Kabupaten Klungkung?
- 5) Apakah partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada BPR di Kabupaten Klungkung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BPR di Kabupaten Klungkung.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BPR di Kabupaten Klungkung.

- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BPR di Kabupaten Klungkung.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BPR di Kabupaten Klungkung.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BPR di Kabupaten Klungkung.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempengaruhi tingkat kepercayaan dan manfaat dari sistem informasi serta Model Kesuksesan Sistem Informasi dimana kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sarana menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi serta menjadi sarana bagi pengguna sistem informasi akuntansi

dalam hal ini karyawan BPR untuk mengetahui kebutuhan informasi yang dibutuhkan guna meningkatkan kepuasan saat menggunakan sistem informasi akuntansi.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model (TAM)* yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang diadopsi dari model TRA. Model penerimaan teknologi atau TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

Davis menggunakan TAM untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Tujuan dari TAM Davis (1989) adalah untuk menjelaskan determinan umum dari penerimaan komputer yang mengarah untuk menjelaskan perilaku pengguna di berbagai teknologi komputasi pengguna akhir dan populasi pengguna. Model TAM dasar menyertakan dan menguji dua keyakinan spesifik yakni *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Kegunaan yang didefinisikan sebagai kemungkinan subjektif pengguna potensial bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan tindakannya dan kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat yang diharapkan pengguna potensial dari sistem menjadi lebih mudah. Versi terakhir dari Model Penerimaan Teknologi dibentuk oleh Venkatesh dan Davis (1996) setelah temuan utama dari kedua manfaat yang dirasakan dan dirasakan kemudahan penggunaan ditemukan

memiliki pengaruh langsung pada niat perilaku, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk membangun sikap (Lai, 2017).

2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model ini dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 menggunakan enam konstruk yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Model kesuksesan ini kemudian dikembangkan kembali oleh DeLone & McLean pada tahun 2003, yang membedakannya dari model kesuksesan (1992) adalah adanya penggabungan dua variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih dan penambahan satu variabel yaitu kualitas layanan sehingga konstruk pada model kesuksesan DeLone & McLean (2003) menjadi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Sandy *et al.*, 2017).

Proses keenam dimensi keberhasilan ini mengemukakan hubungan yang saling terkait bukan bebas. Hal ini memiliki pengaruh penting pada pengukuran, analisis dan pelaporan keberhasilan sistem informasi. kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik, yang ditunjukkan oleh manfaat output sistem dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan dan kepuasan pengguna. *Individual impact* merupakan pengaruh dari keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. *Organizational impact* merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi di mana sistem informasi diterapkan.

DeLone dan McLean mengkaji berbagai penelitian salah satunya kritikan dari Seddon (1997) dan membuat model sistem informasi yang baru. Model kesuksesan Delone dan McLean (2003) merupakan pengembangana dari model kesuksesan Delone dan McLean dengan menambahkan variabel kualitas layanan sebagai respon atas perkembangan teknologi informasi, mengganti variabel dampak individual dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih dan menambahkan dimensi minat memakai (*intention of use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan jaringan dari seluruh prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat-alat yang digunakan untuk mengolah data keuangan menjadi suatu bentuk laporan yang akan digunakan oleh pihak manajemen dalam mengendalikan kegiatan usahanya dan selanjutnya digunakan sebagai alat pengambilan keputusan manajemen (Marina, 2018:32). Menurut Bodnar dan Hopwood (2001) sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi mengenai data keuangan tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan baik dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi.

2.1.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang fokus utamanya ada pada hasil yang dikeluarkan atau diproduksi oleh sistem informasi yang digunakan dan nilai hasil keluaran tersebut bagi pengguna (Dekeng & Rahmawati, 2015). Hasil yang dikeluarkan oleh sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi

ketepatan pengambilan keputusan, semakin baik keluarna yang dihasilkan semakin tepat pula keputusan yang diambil begitu juga sebaliknya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi harus dirancang sedemikian rupa guna mengurangi resiko ketidakpastian yang dihadapi perusahaan.

2.1.5 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan (Pawirosumarto, 2016). Sistem informasi akuntansi merupakan komponen yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi akuntansi serta dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan (Marlina, 2016).

2.1.6 *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Buana & Wirawati 2018). Menurut Kurniawan (2013:9) “*Perceived Usefulness* merupakan tingkatan dimana seseorang dalam menggunakan sistem tertentu percaya bahwa untuk meningkatkan performanya

dalam bekerja dan berhubungan dengan manfaat yang diterima seseorang yaitu dengan menggunakan teknologi atau sistem tertentu”.

2.1.7 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan seberapa baik dukungan tim TI di lapangan dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi (Sendy *et al.*, 2017). Keseluruhan dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan, terlepas dari apakah dukungan ini diberikan oleh departemen sistem informasi, unit organisasi baru, atau dialihdayakan ke penyedia layanan Internet. Tingkat kepentingannya kemungkinan besar lebih besar dari sebelumnya sejak pengguna menjadi pelanggan dan dukungan pengguna yang buruk akan menyebabkan hilangnya kepercayaan pelanggan yang berakibat pada menurunnya tingkat penjualan (Delone & McLean, 2003).

2.1.8 Partisipasi Pemakai

Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Kusumawati, 2007). Partisipasi pemakai yang dimaksud adalah perilaku, pernyataan, aktivitas yang dilakukan dalam pengembangan sistem informasi (Rahmadi, 2017). Keterlibatan pemakai merupakan perilaku, tugas serta kegiatan yang dilakukan oleh pengguna selama proses pengembangan sistem (Nurhayati dan Mulyani, 2015).

2.1.9 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan akhir berupa rasa senang atau tidak senang yang dihasilkan interaksi dengan sistem (Seddon dan Kiew, 1996). Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem

informasi (Dekeng dan Rahmawati, 2015). Kepuasan pengguna juga berhubungan dengan *Perceived Usefulness*. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas sistem informasi yang dihasilkan perusahaan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang semakin meningkat.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Kusumawati (2007) meneliti tentang Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan manajer pada bagian keuangan, UBC, HRD, yang terlibat dalam PT. Telkom Divre Divisi Regional V. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah partisipasi pemakai yang dimoderasi oleh keahlian pemakai serta Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Juwandi & Fernando (2014) meneliti tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individu Karyawan PT. Thamrin Brothers Palembang. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah metode sampel non probabilitas dengan metode sampel jenuh (total sampel) dan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model regresi berganda sedangkan variabel mediasi diuji menggunakan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini adalah *perceived usefulness* dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan. Sedangkan, kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan.

Swandewi *et al.*, (2017) meneliti mengenai Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan ke LPD Kabupaten Buleleng yang memiliki kriteria jumlah aset peringkat 30 terbesar di Kabupaten Buleleng. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Sendy *et al.*, (2017) meneliti tentang Peran Mediasi Kegunaan Persepsian pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah. Teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Sampel dari penelitian ini adalah 147 staf pengelola keuangan daerah di seluruh SKPD Pemerintah Kota Batu. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan, kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Buana & Wirawati (2018) meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung yang berjumlah 195 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan ciri tertentu. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kholis *et al.*, (2020) meneliti mengenai Analisis Model Delone & McClean Pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan. Populasi dari penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Medan sebanyak 34 OPD dan sampel sebanyak 61 orang dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Marlina (2016) meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Bank Syariah di Kota Bandung. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 12 Bank Syariah di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Adiputra (2012) meneliti mengenai Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Dengan Tiga Variabel Moderasi Pada Pasar Swalayan di Kota Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada 40 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Suarta dan Sudiadnyani (2015) meneliti mengenai Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan 138 responden yang diambil secara *purposive sampling* dari karyawan LPD di Kabupaten Tabanan, Badung, Gianyar dan Kota Denpasar. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Sudjarwo dan Sulistiyo (2016) meneliti tentang Pengaruh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai yang Berdampak Pada Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Hotel di Kota Semarang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan jumlah populasi sebanyak 30 hotel dan 60 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Rakhmi *et al.* (2016) meneliti mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada PT. Trio Motor Banjarmasin. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 43 orang yang merupakan karyawan PT. Trio Motor Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer, sedangkan secara simultan keterlibatan pengguna dalam proses

pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Prayanthi et al. (2020) meneliti mengenai *The Effect of System Quality, Information Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System User Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kausal dan teknik analisis data regresi linier berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas informasi dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Soekamto dan Prasetyo (2020) meneliti mengenai Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 32 orang karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Persamaan dari beberapa penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan seperti Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, Kualitas Layanan dan Partisipasi Pemakai sebagai variabel independen dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel dependen serta metode penelitian yang sama. Perbedaan dari beberapa penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi dilakukannya penelitian dan beberapa penelitian menggunakan variabel Independen dan Dependen yang berbeda.