

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pengaruh perkembangan teknologi sekarang ini begitu pesat. Menurut Jogiyanto (2003), sistem teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi dan kompetitif. Kemajuan sistem teknologi informasi sekarang mempunyai pengaruh pada pengembangan pengolahan data. Data dari suatu tempat dapat dikirimkan ke tempat lain dengan alat komunikasi. Perkembangan sistem teknologi seperti ini pun berpengaruh pada berbagai bidang.

Perkembangan sistem informasi sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Sistem informasi akuntansi memberikan dampak positif bagi kegiatan usaha karena memungkinkan proses pencatatan, penyimpanan, pengolahan, pengambilan keputusan, hingga pelaporan menjadi lebih efisien dan efektif (Dana dan Setiawati, 2011). Penggunaan teknologi komputer yang meningkat saat ini berdampak pada perkembangan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi strategi bisnis dan memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melakukan proses data. Informasi akuntansi bisa dan mampu menjadi sistem informasi utama organisasi dan menyediakan informasi bagi pengguna yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka (Romney dan Steinbart, 2015:11). Sebab itu, setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan (Iranto, 2012). Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non-keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi.

Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Sari dan Maria, 2009). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Prakoso, 2017). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali cabang Utama Denpasar adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyalurannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang penting karena karyawan berhadapan langsung dengan nasabah. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo. Diharapkan dengan adanya sistem informasi akuntansi dapat memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reability*) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan, yang tentunya untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan (Adnyani, 2020).

Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar menggunakan sistem informasi secara *Online*, dimana artinya semua sistem tersebut terpusat dalam satu induk yaitu pada Bank BPD Bali Kantor Pusat Denpasar. Hal ini menandai bahwa akses informasi yang terjadi di kantor cabang secara langsung memberikan informasi kepada kantor pusat. Dari hasil observasi dan wawancara, sistem informasi yang digunakan Bank BPD Bali Cabang Utama Denpasar juga tidak jarang mengalami hambatan dalam proses penggunaannya, seperti salah satunya yaitu jalannya sistem menjadi lambat karena banyaknya penggunaan sistem informasi akuntansi yang sedang melakukan akses informasi dari setiap cabang dan dari berbagai tempat dalam waktu bersamaan. Hambatan lainnya tak hanya

terjadi karena lambatnya sistem informasi akuntansi. Kesalahan dalam memasukan data, kurangnya pengetahuan, kurangnya pengalaman pengguna juga menjadi hambatan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi. Hal tersebut terjadi karena operasional teknologi informasi masih menggunakan faktor manusia, dimana setiap manusia memiliki watak dan perilaku yang berbeda-beda satu dengan yang lain. Hal yang menghambat proses terjadinya sistem informasi akuntansi dikarenakan beberapa faktor lain yaitu latarbelakang pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, kepercayaan dan watak dasar maupun faktor-faktor lain yang berasal dari manusia itu sendiri (Marlina, 2017). Sumber daya manusia sebagai faktor yang paling dominan dalam pencapaian tujuan, tanpa pertimbangan perilaku manusia bagaimanapun majunya sistem informasi yang direncanakan tidak akan berjalan dengan baik (Adnyani, 2020).

Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri (*User Accounting Information System Satisfaction*) dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi (*User Accounting Information System Use*). Tingkat kepuasan *end user* merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan suatu sistem. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Guimaraes, *et al.*, 2003).

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan

*software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Apabila pengguna sistem informasi percaya dengan kualitas layanan sistem informasi yang digunakan dan merasa bahwa menggunakan sistem tersebut tidak rumit, maka mereka akan percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka. Terlebih lagi jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem tersebut (Buana dan Wirawati, 2018).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyati (2015) tentang pengaruh kualitas sistem informasi pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi menghasilkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Swandewi, dkk. (2017), Buana dan Wirawati (2018), Nilam dan Anton (2016), Surya (2017) dan Putra (2018). Namun, hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Bhuana (2018), Sutopo (2019), Hanan (2019), Naufal, dkk. (2017), serta Ridho dan Suwarno (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat kepercayaan karyawan suatu perusahaan dan seberapa mudahnya sistem informasi akuntansi digunakan dalam bekerja dan mampu memenuhi harapan, sehingga mereka merasa puas telah menggunakannya. Teori

ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanto (2021), Josephine (2018), Ulfah (2016), serta Setyowati dan Respati (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Sumarto (2019) dan Rahmana (2021) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan menambah atau memberikan kemampuan yang dibutuhkan pengguna dalam mengerjakan tugasnya dalam hal ini menjalankan sistem informasi akuntansi. Jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer (Ridhawati dan Rani, 2016). Hal tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sudjarwo dan Sulistiyo (2016), Amalia (2019) yang menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Sutopo (2019), Dewi (2018) dan Paramitha (2017) yang menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika pengaruh kualitas informasi seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna, maka dia

tidak akan menggunakannya. Dari pernyataan tersebut tentunya suatu kepercayaan yang baik terhadap suatu informasi akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem tersebut. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyati (2015), Naufal, dkk. (2017), Juwandi Dan Fernando (2017), Buana dan Wirawati (2018), serta Surya (2017) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016), Ridho (2019), serta Maharani (2021) dan Sumarto (2019) menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya, diketahui bahwa masih banyak terdapat ketidakpastian hasil penelitian terdahulu yang menyebabkan terjadinya inkonsistensi hasil-hasil penelitian (*research gap*), sehingga peneliti tertarik untuk meneliti ulang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Pengguna, Program Pelatihan dan Pendidikan, Serta Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

- 1) Apakah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar?
- 2) Apakah Persepsi Kemudahan Pengguna Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar?
- 3) Apakah Program Pelatihan Dan Pendidikan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar?
- 4) Apakah Persepsi Manfaat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar?

UNMAS DENPASAR

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar.

- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dan nantinya dapat dijadikan referensi dan pedoman untuk penelitian selanjutnya.

##### **2) Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan evaluasi pada pengguna sistem informasi akuntansi sehingga memberikan kepuasan

pada karyawan pengguna sistem informasi akuntansi di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Utama Denpasar.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model penelitian yang digunakan untuk menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan diusulkan oleh Davis (1989). TAM mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua faktor kunci yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi Kebermanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) (Surya, 2017).

*Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan dari teori psikologis yang menjelaskan tentang perilaku pengguna komputer yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan Ajzen dan Fishbein (1980) merupakan dasar dari TAM. TRA menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna. Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Tujuan utama TAM adalah memberikan penjelasan tentang penentuan penerimaan komputer secara umum, memberikan penjelasan tentang perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi (Davis, 1989). TAM menyatakan bahwa *behavioral intention to use* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama, *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai sejauh mana

seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem adalah mudah. TAM juga menyatakan bahwa dampak variabel-variabel eksternal seperti (karakteristik sistem, proses pengembangan dan pelatihan) terhadap *intension to use* adalah dimediasi oleh *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*. Konsep TAM juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *perceived ease of used*. Venkatesh (2000) menyatakan bahwa TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru. TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana *user* menerima sebuah sistem (Prabawati, 2019).

Menurut Gefen, *et al.*, (2003) sampai saat ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan-penerimaan teknologi informasi dengan dimensi- dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pemakai. *Technology Acceptance Model* (TAM) mendefinisikan dua persepsi dari pemakai teknologi yang memiliki suatu dampak pada penerimaan mereka (Setyowati dan Respati, 2017).

Dengan demikian, dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakai teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi

pemakai atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi informasi, selain itu dalam penelitian ini juga ditambahkan faktor lain yang mempengaruhi yaitu kualitas sistem informasi serta program pelatihan dan pendidikan. (Setyowati dan Respati, 2017).

Keterkaitan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini yaitu, untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Pengguna sistem informasi akuntansi ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu sistem informasi akuntansi. Kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi. Apabila penggunaan informasi terpenuhi dan didukung oleh pemahaman pengetahuan akuntansi yang baik, kemungkinan besar karyawan akan merasa puas dalam menggunakan teknologi informasi. Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi sehingga akan membantu kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, maka pengguna teknologi informasi akan bisa menerima dan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi (Wulandari, 2017).

### **2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* merupakan pengembangan dari TRA. Icek Ajzen (1991) mengembangkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk tersebut adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral*

*control*). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Asumsi dasar dari TPB ini adalah banyaknya perilaku yang tidak sepenuhnya dibawah kontrol individu sehingga dibutuhkan tambahan konsep kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Iranto dan Juniarti, 2012). Juniarti (2001) menyatakan ada tiga elemen yang membentuk perilaku yaitu:

- a) Sikap terhadap penggunaan (*attitude*).
- b) Norma-norma subyektif (*subjective norms*).
- c) Kontrol perilaku persiapan (*perceived behavioral control*).

TPB dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempengaruhi niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi (Iranto dan Juniarti, 2012).

Keterkaitan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan penelitian ini adalah untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Penggunaan teknologi komputer dapat mempengaruhi niat atau keinginan dengan membentuk sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) sehingga dengan adanya keinginan untuk menggunakan teknologi merupakan langkah awal untuk membentuk munculnya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan mendorong penggunaan teknologi dan mengetahui hasil akhir dari penggunaan sistem tersebut sehingga ketika sistem berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan maka pengguna akan merasa puas (Iranto dan Juniarti, 2012).

### 2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Mulyadi (2013:30) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah subsistem dari akuntansi manajemen yang terdapat dalam organisasi yang mengelola data keuangan menjadi informasi keuangan yang memenuhi pemakai intern dan ekstern. Faktor – faktor yang dipertimbangkan dalam penyusunan sistem informasi akuntansi yaitu sistem informasi akuntansi yang disusun harus memenuhi prinsip cepat dan tepat waktu serta dapat memenuhi kebutuhan dan kualitas yang sesuai, sistem informasi disusun harus memenuhi prinsip aman yaitu sistem informasi harus dapat membantu menjaga keamanan harta milik perusahaan.

Menurut Winarno (2006), sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan perangkat data dan menyajikan informasi akuntansi kepada pihak internal (manajemen perusahaan) dan pihak eksternal (pembeli, pemasok, pemerintah, kreditur dan sebagainya). Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub sistem-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan (Susanto, 2009:18).

### 2.1.4 Kualitas Sistem Informasi

Menurut Amalia (2016), kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Hall

(2007:21) menyatakan suatu organisasi atau perusahaan memperoleh sistem umumnya melalui dua cara, yaitu mengembangkan sistem yang disesuaikan dari awal melalui aktivitas pengembangan sistem internal, atau membeli sistem komersial yang siap pakai dari para vendor peranti lunak.

Menurut DeLeone dan McLean (2003), indikator dari kualitas suatu sistem informasi, yaitu fleksibilitas (*flexibility*) yaitu kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan yang ada kaitannya dengan kebutuhan pengguna memiliki kualitas baik, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dalam menggunakan sistem informasi tersebut, dan keandalan sistem (*reliability*), dimana sistem tersebut dapat kita andalkan dalam konteks ini diandalkan adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan (Sutopo, 2019). Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas sistem informasi adalah kinerja dari kombinasi *hardwere* dan *softwere* dalam suatu sistem informasi.

#### **2.1.5 Persepsi Kemudahan Pengguna**

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha. Usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Setyowati dan Respati, 2017).

Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi. Konsep persepsi kemudahan pengguna menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya (Setyowati dan Respati, 2017). Hal ini berarti kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami.

Selain itu, intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Intensitas penggunaan sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Auraningtyas, 2012). Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat kepercayaan karyawan suatu perusahaan dan seberapa mudahkan sistem informasi akuntansi digunakan dalam bekerja dan mampu memenuhi harapan, sehingga mereka merasa puas telah menggunakannya.

#### **2.1.6 Program Pelatihan dan Pendidikan**

Menurut Dessler (2009) program pelatihan dan pendidikan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, berupa keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Selain itu, program pelatihan dan pendidikan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, dan lain sebagainya (Prabawati, 2019).

Dengan adanya program pelatihan dan pendidikan bagi pengguna sistem informasi akuntansi diharapkan mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan sistem, sehingga nantinya mampu memenuhi harapan mereka dalam menggunakan sistem untuk melakukan pekerjaannya dan menghasilkan output yang meningkatkan nilai perusahaan (Sutopo, 2019).

### 2.1.7 Persepsi Manfaat

Menurut Davis (1989:320), persepsi manfaat adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu mampu meningkatkan kinerja dan output dari sistem informasi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem informasi tersebut (Setyowati dan Respati, 2017). Adamson dan Shine (2003) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Venkatesh, *et al.*, (2003) menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Venkatesh (2000:201) membagi dimensi persepsi manfaat menjadi berikut:

- 1) Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*),
- 2) Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu (*increases productivity*),
- 3) Penggunaan sistem mampu meningkatkan

efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*), 4) Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

### 2.1.8 Kepuasan Pengguna

Menurut Delone and McLean (1992), indikator kepuasan pemakai adalah kepuasan dan perangkat sistem informasi, karena *user* akan dapat memberikan kinerja yang lebih baik jika sistem yang efektif juga ditunjang dengan sarana (*hardware*) yang mendukung. Selain itu, kepuasan terhadap kepuasan yang diambil, karena dengan adanya sistem, maka *user* diharapkan dapat membuat keputusan yang lebih baik sehingga memberikan nilai tambah positif bagi perusahaan (Rusmini, 2016).

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: efisiensi, keefektifan, rasa puas, dan kebanggaan (Setyowati dan Respati, 2017). Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan model untuk mengukur kepuasan pengguna akhir komputer yang disebut dengan *End-user Computing Satisfaction* (EUCS). Instrumen EUCS yang terdiri dari lima komponen, yaitu :

- a) Isi informasi (*content*), menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai.
- b) Akurasi (*accuracy*), merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.

- c) Bentuk (*format*), merupakan tampilan suatu sistem informasi.
- d) Kemudahan (*ease*), menyangkut kemudahan operasionalisasi sistem dan tata cara penggunaan.
- e) Ketepatan waktu (*timeliness*), menyangkut efektifitas dan efisiensi output yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Berikut berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya dan sejenis dengan penelitian ini:

- 1) Rukmiyati (2015) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software* akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas informasi (X2), *Perceived Usefulness* (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, Uji statistik F, Uji statistik t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

- 2) Ulfah (2016) yang meneliti tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta). Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Isi (X1), Akurat (X2), Bentuk (X3), Kemudahan Pengguna (X4) ketepatan Waktu (X5) dan Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 0,05, Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi.
- 3) Setyowati dan Respati (2017) meneliti tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Manfaat, *Computer Self Efficacy*, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan Pengguna (X1), Persepsi Manfaat (X2), *Computer Self Efficacy* (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada karyawan *coffee shop* di Kabupaten Sleman. Sebaliknya, *Computer Self Efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada karyawan *coffee shop* di Kabupaten Sleman.
- 4) Surya (2017) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan *Perceived Ussefulness* Terhadap Kepuasan

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada STMIK Triguna Dharma Medan). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas Informasi (X2), *Perceived Usefulness* (X3), Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Metode analisis yang digunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastisitas), Uji Hipotesis (Uji Koefisien Determinasi, Uji F (Simultan), Uji t ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, (2) Kualitas Informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, (3) *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, (4) Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

- 5) Swandewi, dkk. (2017) meneliti tentang Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dukungan manajemen puncak (X1), Kualitas sistem (X2), Kualitas informasi (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA di LPD Kabupaten Buleleng, kualitas sistem berpengaruh

positif terhadap kepuasan pengguna SIA di LPD Kabupaten Buleleng, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA di LPD Kabupaten Buleleng.

- 6) Bhuana (2017) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Dukungan Manajemen Puncak, Dan Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Di PT. Mensa Binasukses Cabang Denpasar. Variable yang digunakan yaitu Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1), Dukungan Manajemen Puncak (X2), Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer (Y). Metode analisis data menggunakan pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji kelayakan model dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak dan partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer, sedangkan kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer.
- 7) Buana dan Wirawati (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas Informasi (X2), *Perceived Usefulness* (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan yaitu

analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian menunjukkan Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefullness* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

- 8) Putra (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di PT.Cendana Indopearls. Variable yang digunakan yaitu Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan Sistem Informasi (X3), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, variabel kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan variabel kualitas layanan sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- 9) Prabawati (2019) meneliti tentang Pengaruh Partisipasi Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Program Pelatihan Dan Pendidikan Sertaukuran Organisasi Terhadap Kepuasan Penggunasistem Informasi Akuntansi Di PT Tohpati Poultry. Variable yang digunakan yaitu Pengaruh Partisipasi Pemakai (X1), Dukungan Manajemen Puncak (X2), Program Pelatihan Dan Pendidikan (X3), Kepuasan Pengguna sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan secara deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji kelayakan model. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan serta ukuran organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

- 10) Sutopo (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Dukungan *Top Management*, *Perceived Usefulness*, Dan Pelatihan pengguna Sia terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas informasi (X1), Kualitas sistem (X2), Dukungan *top management* (X3), *Perceived usefulness* (X4), Pelatihan pengguna SIA (X5), Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y). Teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji *Validitas* dan Uji *reliabilitas*, Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolonieritas, Uji Heterokedastisitas), Uji hipotesis (Uji t dan Uji f) regresi linear berganda, Uji Koefisien Determinasi (R). Hasil Penelitian menunjukkan (1) Pengaruh Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, (2) Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, (3) Dukungan top management memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, (4) *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, (5) Pelatihan pengguna SIA tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada penggunaan variabel independen yang sama seperti kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan pengguna, program pelatihan dan pendidikan dan persepsi manfaat. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan variabel, tahun penelitian dan lokasi penelitian. Dimana variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi Akuntansi, Komputer *Self Efficacy*, Isi, Akurat, Bentuk, Ketepatan Waktu, Partisipasi, Kemampuan, Dukungan manajemen puncak, Kualitas Layanan Sistem Informasi dan ukuran Organisasi. Tahun penelitian ini dilakukan di tahun 2021 sedangkan tahun penelitian sebelumnya dilakukan di tahun 2015, 2016, 2017, 2018 dan 2019. Serta tempat penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali cabang utama Denpasar, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Pemerintah Aceh, RSUP dr. Soeradjitirtonegoro Klaten, Hotel Berbintang Di Provinsi Bali, BPR di Kota Surakarta, Hotel Di Kota Semarang, STMIK Triguna Dharma Medan, Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng, PT. Mensa Binasukses Cabang Denpasar, PT.Cendana Indopearls dan PT. Tohpati Poultry.