

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat. Teknologi berkembang sangat pesat seiring dengan semakin banyaknya kegiatan-kegiatan manusia yang semakin kompleks. Kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan, sehingga menuntut manusia untuk terus melakukan pengembangan dalam bidang Teknologi Informasi (TI). Dengan berkembangnya TI di era modern ini, segala sesuatu dapat dikelola dengan lebih cepat dan akurat, hal itu mengakibatkan sistem kerja secara manual perlahan-lahan mulai tergeser dengan adanya sistem yang terkomputerisasi. Teknologi sistem informasi digunakan dalam suatu perusahaan untuk mempermudah individu dalam menyelesaikan tugasnya. Kemudahan suatu sistem dan pemanfaatan dalam pengelolaan sistem tersebut oleh pemakai sistem merupakan penentu dari keberhasilan suatu sistem yang dimiliki suatu perusahaan. Pengguna yang terkomputerisasi dalam pengolahan data perusahaan merupakan wujud dari perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat. Untuk menunjang kegiatan operasi dalam rangka menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan. Sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat apabila menghasilkan kinerja yang baik, yaitu mampu memenuhi kebutuhan para pemakai sistem informasi Wahyudi,dkk (2018).

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat untuk saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA). Dulu sistem informasi menggunakan cara manual, tetapi saat ini perusahaan beralih menggunakan bantuan komputer dan sistem yang disajikan dengan tujuan data yang dihasilkan akan lebih cepat, tepat dan akurat. Pengaruh sistem sangat besar bagi perusahaan dalam hal sistem informasi dan pengambilan keputusan manajemen. Sistem informasi akuntansi dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada dalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain diluar perusahaan (Nugrahwati, 2013).

Seluruh unit usaha dari Raditya *Holding Company* akan dijadikan tempat dalam penelitian ini. Dipilihnya Raditya *Holding Company* sebagai tempat penelitian karena tingginya aktivitas yang terjadi disetiap unitnya. Raditya *Holding Company* merupakan perusahaan yang sedang berkembang yang membawahi 22 unit usaha. Raditya *Holding Company* merupakan induk unit usaha yang bergerak dalam bidang cash dan kredit, lembaga pendanaan, mini market, restaurant, penjualan elektronik, fitness center, hotel dan villa serta kendaraan listrik. Raditya *Holding Company* yang diprakarsai oleh Bapak I Made Sudiana, S.H.,M.Si, mengawali bisnis dengan mendirikan PT. Raditya Dewata Perkasa pada tahun 1992. Dengan adanya penerapan sistem informasi berbasis digital yang digunakan dalam perusahaan dengan tujuan untuk membantu meringankan pekerjaan akunting, keuangan dan kasir. Namun permasalahan yang dialami oleh

beberapa karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi atau *software* akuntansi yang disediakan oleh perusahaan masih mengalami kendala. Terutama pada peralihan sistem lama menuju sistem baru karena penyesuaian sistem dan *backup* data memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menghambat pekerjaan lainnya yang harus diselesaikan tepat waktu seperti laporan kas harian, laporan mingguan dan laporan bulanan yang memiliki tenggat waktu penyelesaiannya. Dengan disediakan sistem informasi oleh perusahaan, beberapa karyawan masih merasakan ketidakpuasan terhadap sistem tersebut karena dalam mengoperasikan sistem tersebut masih mengalami kendala. Seperti terjadinya eror dalam sistem akuntansi, sehingga semua data yang sudah dikerjakan tidak dapat disimpan dan harus mengulang untuk menginput kembali. Dari beberapa faktor yang dijelaskan tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi antara lain kualitas informasi, kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi, partisipasi manajemen pengguna sistem informasi akuntansi dan kapabilitas teknis personal sistem informasi akuntansi diperusahaan masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu alat yang menggabungkan teknologi informasi yang dirancang untuk membantu dan mengelola serta mengendalikan segala aktivitas organisasi dalam bidang keuangan. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu jenis sistem informasi yang memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan dimana diperlukan oleh perusahaan dalam

menangani kegiatan operasionalnya sehari-hari untuk menghasilkan informasi-informasi akuntansi serta informasi lainnya. Menurut Otinur, Pangemanan dan Warongan (2017), sistem informasi akuntansi berperan penting untuk suatu perusahaan. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik maka perusahaan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mampu mengendalikan proses-proses tersebut sehingga dapat menghasilkan tujuan yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Selain itu, informasi akuntansi yang dihasilkan pada sistem tersebut dapat dipertanggung jawabkan untuk nantinya digunakan dalam mengambil sebuah keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak eksternal perusahaan untuk berhubungan dengan kegiatan bisnis. Ratnaningsih (2013) mengemukakan bahwa penggunaan sistem informasi akan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan karena lebih memahami kondisi pasar dan pelanggan. Penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan daya saing perusahaan agar tidak tersisih oleh lingkungan (Kustono, 2011).

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pengadopsian sistem informasi akuntansi. Dengan menunjukkan rasa puas terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakannya dapat diartikan bahwa pengguna merasa sistem informasi mampu memenuhi harapan. Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Setyo dan Dessy 2015).

Dwitrayani, dkk (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat berpikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks ini kepuasan pengguna merupakan hal yang secara menyeluruh dapat mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi berkaitan dengan seberapa jauh pemakai percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kualitas keputusan sebagai suatu tujuan penting sistem informasi dalam mendukung pembuatan keputusan.

Kualitas informasi berarti bahwa informasi yang dihasilkan atau dikelola mampu memenuhi kebutuhan manajemen dalam melakukan aktivitas bisnis dan pengambilan keputusan. Menurut Sutopo (2019) 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. Suatu keberhasilan sistem dalam menghasilkan informasi yang berkualitas sangat ditentukan pada penguasaan teknik. Irianto (2012) menyatakan kualitas informasi dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiarta, 2016). Hasil dari penelitian Hutabarat (2016), Swandewi, dkk (2017), Buana dan Wirawati (2018), Sinaga (2019), dan Tulodo (2019), menyatakan bahwa

kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Widodo, dkk (2016), Khairunnisa dan Yunanto (2017), menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai prosedur pemakaian sistem informasi akuntansi yang mudah diterapkan dan mudah diaplikasikan oleh karyawan. Kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna dari sistem tersebut merupakan penentu dari keberhasilan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan menjadi sarana penting guna mempercepat kinerja karyawan dalam perusahaan serta meningkatkan kinerja karyawan dengan menyediakan informasi akuntansi dan keuangan (Vipraprastha, 2016). Pengguna sistem informasi akuntansi mempercayai bahwa sistem informasi akuntansi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Semakin mudah sistem informasi akuntansi yang digunakan maka semakin tinggi kepahaman karyawan atas sistem tersebut (Linda dan Keristin, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fradana (2011), Setyawati dan Respati (2017), Ginting dan Marlina (2017), Johannes dan Frima (2018), menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil berbeda diperoleh pada penelitian Arrafi (2018) dan Stefani (2020) bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penerapan sistem informasi akuntansi memerlukan adanya partisipasi manajemen dalam mendukung implementasi dan pengembangan sistem informasi akuntansi (Ratnaningsih, 2013). Partisipasi manajemen adalah dukungan yang diperlukan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai pelaksananya. Partisipasi manajemen diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan perilaku yang baik bagi karyawan. Salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pengguna sistem sebagai partisipasi manajemen dalam pengembangan sistem yang berpengaruh pula pada kepuasan pengguna ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Partisipasi manajemen merupakan eksekutif yang mengkoordinasikan dalam perencanaan dan pengendalian untuk mencapai target perusahaan yang memiliki tanggung jawab atas keberlangsungan segala aktivitas dalam departemen akuntansi dan keuangan. Tanggung jawab tersebut menuntut seorang kepala bagian akuntansi dan keuangan untuk memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap implementasi sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Yani (2015), Kowanda (2016) dan Wati (2021) menunjukkan partisipasi manajemen berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian Kusumawati (2017) dan Aditya (2019) menunjukkan bahwa partisipasi manajemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kapabilitas teknis personal sistem informasi akuntansi sangat bermanfaat dan berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan keuangan yang akurat. Kemampuan teknis pengguna sistem sangat menentukan kesuksesan suatu sistem. Pengguna sistem informasi akuntansi yang handal serta mengetahui perkembangan SIA dan perkembangan teknologi diharapkan dapat meningkatkan pekerjaannya. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut akan berdampak pada individu pemakai sistem itu sendiri dan juga berdampak pada perusahaan. Kinerja organisasi yang baik tercipta dari para pemakai dalam menjalankan tugasnya tepat waktu (Alannita, 2014). Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis computer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar. Keterlibatan pengguna dalam menggunakan SIA dip perusahaan sangat diperlukan karena SIA memberikan manfaat dan kemudahan dalam proses penyusunan laporan. Pada penelitian Ardiwinata (2019), Sonia (2018) dan Sarastini (2017), kapabilitas teknis berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Akan tetapi hasil penelitian pada Agustina (2020) dan Ridhwati,dkk (2016) ditemukan kapabilitas teknis personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, dari hasil penelitian masih terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian, maka peneliti tertarik meneliti ulang mengenai **“Pengaruh Kualitas Informasi,**

Kemudahan Penggunaan, Partisipasi Manajemen dan Kapabilitas Teknis Personal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company* ?
- 2) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company* ?
- 3) Apakah partisipasi manajemen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company* ?
- 4) Apakah kapabilitas teknis personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company*.

- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company*.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh partisipasi manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company*.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kapabilitas teknis personal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada seluruh unit usaha Raditya *Holding Company*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat dari tujuan penelitian yang telah dipaparkan, diantaranya :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan dan juga untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran yang nantinya berguna bagi almamater sebagai tambahan kepustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak manajemen Raditya *Holding Company* dan seluruh unit usahanya

sebagai pertimbangan untuk langkah selanjutnya agar lebih etis dan profesional terutama dalam penggunaan sistem informasi akuntansi (SIA). Serta dapat memberi masukan kepada pihak perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kinerja sistem informasi akuntansi dalam mencapai tujuan perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Teori pengharapan menjelaskan bahwa seseorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila meyakini upaya akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik (Victor Vrom 2006). Seseorang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan-tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut, atau dengan kata lain seseorang akan termotivasi bila ada keterkaitan yang kuat antara usaha (*effort*), kinerja (*performance*) dan dampak hasil (*outcome*). *Expectancy Theory* berasumsi bahwa seseorang mempunyai keinginan untuk menghasilkan suatu karya pada waktu tertentu tergantung pada tujuan-tujuan khusus orang yang bersangkutan dan juga pemahaman seseorang tentang nilai suatu prestasi kerja sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

Keterkaitan antara kualitas informasi dan teori pengharapan adalah sejauh mana informasi akuntansi tersebut dipercaya dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tugas karyawan dan sesuai dengan kebutuhan tugas karyawan, sehingga memberikan dampak hasil (*outcome*) kualitas informasi bernilai positif terhadap penerapan sistem informasi akuntansi. Teori pengharapan ini dapat menjelaskan hubungan upaya seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan sistem untuk tujuan dihasilkannya

kualitas informasi yang memberikan kepuasan bagi penggunanya dan dapat mendorong pencapaian tujuan pengembangan sistem dan tujuan organisasi.

Teori pengharapan juga mempengaruhi partisipasi manajemen berupa kinerja (*performance*) terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, seperti penggunaan teknologi informasi yang canggih pada perusahaan yang dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dan keikutsertaan dari manajemen dalam pengembangan dan penerapan desain sistem yang digunakan. Penggunaan sistem informasi akuntansi selanjutnya akan menjadi sumber motivasi bagi karyawan yang akan mengarah pada pengharapan atas keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989). TAM beragumen bahwa penerimaan seorang pengguna terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. TAM menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan system. Hubungan antara persepi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu perusahaan, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilaku yang diyakininya akan dapat meningkatkan kinerjanya. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam

suatu organisasi. Kenyamanan dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi merupakan faktor penting dalam suksesnya suatu sistem informasi di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Apabila sistem informasi yang digunakan di suatu perusahaan mudah dipahami atau dioperasikan maka akan menimbulkan lingkungan kerja yang nyaman, lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pengguna informasi dalam menciptakan sistem informasi yang efektif.

TAM merupakan dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi penggunaan terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi penggunaan terhadap kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, dan *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun. *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada (*perceived usefulness*) yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi pengguna sistem informasi akuntansi.

Persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) pada teori ini diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun. Konsep ini menjelaskan tujuan penggunaan dan kemudahan pengguna, sehingga faktor pelatihan dan pendidikan dapat dilihat mudah atau tidaknya sistem digunakan dan pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi

persyaratan informasi. Faktor kemampuan teknik personal dapat menjelaskan kesulitan dalam sistem yang digunakan. Formalisasi pengembangan menjelaskan tingkat kesulitan yang digunakan dan mempengaruhi keberhasilan sistem.

Dengan demikian, teori TAM menjelaskan sikap terhadap pengguna teknologi informasi, dimana pengguna mengembangkannya berdasarkan kemampuan dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Penggunaan sistem dan tujuan perilaku atau sikap yang digambarkan dalam teori TAM menunjukkan adanya kemampuan individu dengan adanya kemudahan penggunaan, dilihat dari keakuratan sistem dan tingkat kualitas pada program sistem informasi tersebut.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah alat yang ketika dimasukkan ke dalam bidang sistem informasi dan teknologi (TI), dirancang untuk membantu dalam pengelolaan dan pengendalian area keuangan ekonomi organisasi. Menurut Bodnar dan Howood (2011:19) menyatakan sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk instruksi dan prosedur. Romney dan Steinbart (2014:473) sistem informasi akuntansi adalah sumber daya manusia dan modal dalam organisasi yang bertanggung jawab untuk persiapan informasi keuangan dan informasi yang diperoleh dari mengumpulkan dan memproses berbagai transaksi perusahaan. Sistem informasi akuntansi adalah bagian dari sistem informasi akuntansi struktur menyatu dalam suatu entitas, seperti perusahaan, yang menggunakan sumber daya fisik dan

komponen lainnya untuk mengubah data yang bernilai ekonomi menjadi informasi akuntansi, dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi dari berbagai pemakai.

Akuntansi berperan sebagai alat pembantu dalam pengambilan keputusan-keputusan ekonomi dan keuangan yang semakin disadari oleh usahawan dan dapat membantu melancarkan tugas manajemen yang sangat menonjol, khususnya dalam melaksanakan fungsi perencanaan dan pengawasan (Eva, 2014). Tugas pengolahan data perusahaan dilaksanakan oleh sistem informasi akuntansi yang mengumpulkan data kegiatan perusahaan dan memprosesnya menjadi informasi yang berguna bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan kecuali pesaing. Karakteristik sistem informasi akuntansi yaitu melaksanakan tugas yang diperlukam, berpegang pada prosedur standar, menangani data yang rinci, berfokus pad data masa lampau dan menyediakan informasi pemecah masalah yang minimal.

Menurut Hanun (2021) sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah untuk menyediakan informasi akuntansi kepada pihak atau pengguna. Menurut Pebriani (2019) Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah, menganalisis dan mengkomunikasikan informasi finansial dan pengambilan keputusan yang relevan bagi pihak luar perusahaan dan pihak ekstern. Sehingga dapat disimpulkan pengertian sistem informasi akuntansi adalah kumpulan

sumberdaya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan.

2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, ketika sebuah sistem informasi diperlukan, kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

Sebagai pengguna meningkatkan kegunaan sebuah sistem dan terealisasinya tujuan dianggap keberhasilan dari sebuah sistem. Oleh karena itu kepuasan pengguna merupakan faktor kritis dalam pengembangan kegunaan sistem dan keberhasilan sebuah sistem. Definisi kepuasan pengguna telah diajukan Ives, Baroudi, dan Olson (1983) sebagai mana informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan.

Sedangkan Ives, *et al* (1983) menyatakan bahwa kepuasan pengguna mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Beberapa definisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berkaitan dengan kesesuaian antara kebutuhan informasi dengan karakteristik informasi yang dicirikan oleh isi, keakuratan,

format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu penting diperhatikan agar informasi tersebut sesuai dengan harapan pengguna, pengembangan sistem harus dapat memprediksi *outcome* informasi yang dibutuhkan pengguna untuk menghindari kegagalan sistem dan mencapai tujuan keberhasilan sistem.

2.1.5 Kualitas Informasi

Setyo dan Dessy (2015) dalam penelitiannya dinyatakan bahwa 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. Kualitas Informasi mengacu pada kualitas output yang dihasilkan sistem informasi, yang bisa dalam bentuk laporan manual atau secara online. Menurut Jeong (2001), di lingkungan komputer dimediasi, keputusan pengguna sistem informasi pada produk dan jasa perusahaan dapat ditentukan oleh kualitas informasi yang dirasakan. Studi juga menegaskan bahwa kualitas informasi dari penawaran perusahaan merupakan komponen penting dari citra positif (Rahayu, dkk 2018). Demikian juga, kualitas informasi yang buruk juga menyebabkan gangguan bagi pengguna karena meningkatkan pencarian dan pengolahan informasi bagi pengguna. Misalnya, informasi usang membuat lebih sulit bagi pengguna untuk menemukan informasi yang berharga. Sebaliknya, informasi berkualitas tinggi akan membantu pengguna untuk memiliki

pemahaman yang lebih baik dari topik dan membuat keputusan yang lebih baik.

2.1.6 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan merupakan kepercayaan diri atau suatu keyakinan diri atas kapabilitas dan keahlian komputer seseorang untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan teknologi informasi akuntansi. Kegunaan yang dirasakan sebagai faktor penting dalam penggunaan sistem informasi. Hal ini sering dikaitkan dengan kemudahan penggunaan dan dianggap sebagai faktor penting untuk pengembangan sistem informasi. Sinaga (2019) menemukan bahwa kemudahan penggunaan signifikan untuk mencapai kepuasan. Pratiwi (2019) juga menyebutkan pentingnya kemudahan penggunaan dalam mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dari kualitas sistem. Konsep kemudahan penggunaan mempertimbangkan faktor-faktor berikut:

- 1) kemudahan memahami struktur sistem, fungsinya, *interface* dan isi yang dapat diamati oleh pengguna
- 2) kesederhanaan penggunaan sistem dalam tahap awal
- 3) kecepatan pengguna dalam menemukan apa yang mereka butuhkan
- 4) kemudahan navigasi sistem dan penggunaan dalam hal waktu yang diperlukan dan tindakan yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan
- 5) kemampuan pengguna untuk mengontrol apa yang mereka lakukan dan di mana mereka berada pada saat tertentu.

2.1.7 Partisipasi Manajemen

Partisipasi manajemen adalah keterlibatan manajemen dalam melaksanakan sistem informasi akuntansi dan strategi pengembangan untuk system informasi yang akan diimplementasikan. Komala (2012), menyatakan bahwa dukungan manajemen merupakan faktor yang menentukan titik kritis antara keberhasilan dan kegagalan potensial ketika mengembangkan dan menerapkan kelangsungan bisnis dari manajemen proyek dan sistem. Sedangkan Biwi (2015), mengatakan bahwa dukungan manajemen merupakan panduan mengenai komitmen dan dukungan atas segala sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan.

Manajemen menunjukkan partisipasinya dalam hal pembinaan manajerial dalam perencanaan, desain sistem, pengembangan sistem, dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Manajemen bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Partisipasi manajemen akan mendorong pengguna untuk mengembangkan sikap positif terhadap sistem informasi akuntansi. Menurut Dewi (2013), manajemen dapat mengambil keputusan lebih baik untuk pencapaian tujuan perusahaan secara maksimal, diperlukan juga informasi akuntansi manajemen sebagai pedoman bagi manajemen.

2.1.8 Kapabilitas Teknis Personal

Kapabilitas teknis personal dapat didefinisikan sebagai tingkatan pendidikan atau pengalaman seseorang dalam menggunakan SIA. Kapabilitas teknis personal disini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi akuntansi. Ada dua jenis kapabilitas

teknis, yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem), dan kemampuan umum (meliputi teknis analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya).

Maryani (2020) mengemukakan bahwa kapabilitas teknis pemakai yang baik akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi. Pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan teknis yang baik yang diperolehnya dari pendidikan atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pemakai memiliki pengetahuan dan kemampuan memadai.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

1) Rukmiyati dan Budiarta (2016)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada hotel berbintang di provinsi Bali.

2) Swandewi, dkk (2017)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA. Teknis analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi linear 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.

3) Setyowati dan Respati (2017)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan computer *self efficacy*. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA pada karyawan coffee shop di Kabupaten Sleman. Teknis analisis dari penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear 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.

4) Ginting dan Marlina (2017)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Variabel dependen : kepuasan pengguna dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas e-filing pada KPP Pratama di

daerah Pondok Gede. Teknis analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-filing,

5) Buana dan Wirawati (2018)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA. Teknis analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi baik secara simultan maupun parsial.

6) Sutopo (2019)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dukungan *top management*, *perceived usefulness*, dan pelatihan pengguna SIA. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA. Teknis analisis dari penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, dukungan *top management* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, pelatihan pengguna SIA tidak

memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA pada karyawan yang bekerja di perusahaan manufaktur yang berdomisili di wilayah Jakarta dan Tangerang dan memakai sistem informasi akuntansi.

7) Sinaga (2019)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kemudahan penggunaan. Variabel dependen : kepuasan pengguna SIA. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program AMOS. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, dan Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Anugerah Langkat Makmur (ALAM).

8) Prabawati (2019)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan dan ukuran organisasi. Variabel dependen : kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linier berganda. 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.

9) Rinaldo (2019)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Variabel dependen dalam penelitian ini kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

10) Maharani (2021)

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan dukungan manajemen puncak. Variabel dependen dalam penelitian ini kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas informasi, kualitas layanan sistem informasi, *perceived usefulness* dan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PT. Sakajaja Makmur Abadi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi,

kualitas informasi, kemudahan penggunaan, partisipasi manajemen dan kapabilitas teknis personal. Terdapat kesamaan pada objek yang digunakan merupakan pada pengguna sistem yang meliputi karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas layanan, program pelatihan dan pendidikan, ukuran organisasi, dukungan *top management*, pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi, persepsi manfaat, *computer self efficacy*. Tahun penelitian dilakukan pada tahun 2016 sampai tahun 2021 dengan lokasi penelitian yang berbeda.

