

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu lembaga keuangan non bank yang terdapat di daerah Bali adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang merupakan Badan Usaha Milik Desa Adat (BUMDA). Berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Bali No. 2 Tahun 1988 menyatakan bahwa Lembaga Perkreditan Desa adalah suatu badan usaha simpan pinjam yang dimiliki Desa yang merupakan unit operasional yang berfungsi sebagai wadah kekayaan yang berupa uang dan surat-surat berharga lainnya yang mana penggunaan dan pemanfaatan dananya ditujukan untuk usaha-usaha yang menyangkut kepentingan desa dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Lembaga ini terinspirasi dan terbentuk setelah mengikuti seminar yang diselenggarakan oleh Departemen Dalam Negeri yang bertajuk seminar kredit pedesaan di Semarang pada tanggal 20 sampai 21 Februari 1984. Dengan mengadopsi konsep *sekehe* yang sudah tumbuh di dalam masyarakat Bali, Prof. Dr. Ida Bagus Mantra menggagas pendirian suatu lembaga keuangan yang berlandaskan adat. Lembaga Perkreditan Desa merupakan bisnis jasa keuangan yang telah tersebar diwilayah Bali dan dikelola oleh Desa Pekraman atau Desa Adat.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2007 Lembaga Perkreditan Desa adalah salah satu unsur kelembagaan desa pekraman yang menjalankan fungsi keuangan dan mengelola potensi

keuangan desa pekraman Lembaga ini sangat berpotensi dan telah terbukti dalam memajukan kesejahteraan masyarakat desa dan memenuhi kepentingan desa itu sendiri. Lembaga Perkreditan Desa merupakan salah satu lembaga keuangan milik Desa Pakraman, yang menjalankan salah satu fungsi keuangan Desa Pakraman yaitu mengelola sumber daya keuangan milik Desa Pakraman, dalam bentuk simpan pinjam, untuk keperluan pembiayaan kehidupan anggota masyarakat Desa Pakraman, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dalam rangka pengembangan fungsi-fungsi sosio-kultural dan keagamaan masyarakat Desa Pakraman ( Mantra 2005:8).

Sebagai lembaga ekonomi, tujuan didirikannya Lembaga Perkreditan Desa adalah untuk mendapatkan keuntungan dan kelangsungan hidup berkembang dalam jangka panjang (Sunarto, 2000:74). Menurut Bodnar (2010:1) sistem informasi akuntansi adalah gabungan sumber daya, seperti manusia dan perlengkapan yang dirancang untuk merubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi.

Krismaji (2015:15) mendefinisikan sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengolah, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Bodnar dan Hopwood (2006:03) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan

peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data yang lainnya ke dalam informasi.

Sebagai bagian dari sistem perbankan di Indonesia serta tuntutan untuk menyediakan pelaporan keuangan yang relevan akurat, dan tepat, memicu LPD mengembangkan sistem informasi akuntansi. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada nasabah. LPD merupakan pilihan utama bagi masyarakat untuk mendapatkan pinjaman dana dengan prosedur yang mudah. Keberadaan LPD memberikan dampak social pembangunan desa, 5 persen dana pemerdayaan dan 5 persen dana social (Peraturan Gubernur Bali Nomor 11 Tahun 2013, pasal 75).

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seseorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna. Menurut Rainer and Harison (2014) bahwa “ *The end-user satisfaction is regarded as the individual's attitude toward computer uses, or related activities required to perform tasks in an organization*”. Yang berarti bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan computer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisasi. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan

pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu memudahkan, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Jika pengguna sistem informasi akuntansi puas dan percaya akan sistem informasi akuntansi, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas pelayanan, kualitas informasi, ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha.

Beberapa fenomena yang terjadi di LPD Kecamatan Sidemen bahwa masih adanya beberapa karyawan LPD di Kecamatan Sidemen yang tidak menggunakan sistem informasi akuntansi secara terintegrasi dan komputerisasi, dari 19 total LPD kecamatan sidemen 2 LPD tidak menggunakan sistem informasi akuntansi maka LPD tersebut tidak bisa mengimbangi bersaing dengan LPD yang lainnya. LPD yang sudah menggunakan SIA secara integritas dan kompetitif dilihat dari perkembangan aset LPD yang meningkat setiap tahunnya karena didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi tersebut yang secara optimal sehingga LPD tersebut mampu bersaing dan bisa dikatakan cukup sehat. Selain kajian teoritis dan fenomena, Penelitian ini juga dikembangkan berdasarkan kajian empiris.

Kualitas sistem menurut Susanto, 2013:14 “Kualitas sistem adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”. Kualitas sistem menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna sistem informasi akuntansi akan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat dan memudahkan pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Siswanto (2016), Suaryana, dkk (2016), Sri dan Budiarta (2016) Hasil menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan menurut penelitian Groho *et. al.*, (2014) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Selain kualitas sistem, kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang dimasa yang akan datang. Persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih ( 2014:2) menyebutkan “ pelayanan adalah

suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Diperkirakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian Setiawan dan Siswanto (2016), Suaryana, dkk (2016), memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan menurut penelitian Jumardi, *et al.*, ( 2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor selanjutnya kualitas informasi, kualitas Informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi yang digunakan (Istianingsih Dan Wijayanto, 2008). Model DeLone and McLean menjelaskan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh perangkat lunak relative tinggi memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi daripada kualitas sistem informasi yang dihasilkan perangkat lunak relative rendah. Pengaruh sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu,

akurat, sesuai kebutuhan dan relevan serta memenuhi kriteria dari ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Setiawan dan Siswanto (2016), Suaryana, dkk (2016), Sri dan Budiarta (2016), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan hasil penelitian Livari (2005) membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Ekspektasi kinerja merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Ekspektasi kinerja merupakan tingkat dimana seorang individu meyakini dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerja individu tersebut. Konsep ini menggambarkan manfaat dari sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness* yaitu tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja, motivasi intrinsik, *job fit*, dan keuntungan relatif, ekspektasi kerja tidak hanya timbul dari keinginan intrinsik individu tersebut tetapi bisa juga timbul dari pengaruh lingkungan kerja (Venketesh, *et al.* 2003). Misalnya, dari merebaknya penggunaan sistem informasi dari rekan kerjanya. Hubungan antara ekspektasi kinerja dengan penggunaan sistem informasi akuntansi adalah ketika perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi maka mengatur operasional perusahaan, sumber daya perusahaan dan pembuatan strategi dalam perusahaan akan terlaksana dengan baik yang mengakibatkan meningkatnya kinerja dalam perusahaan tersebut. Dengan kata lain ketika

semakin tinggi kinerja dalam suatu perusahaan maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi akuntansi yang digunakan ( Savitri dan Wiratmaja, 2015). Dengan melihat peningkatan kinerja rekan kerja tersebut dengan menggunakan sistem, mereka merasa puas sehingga seorang individu dapat mendorong menggunakan sistem informasi yang sama. (Venkatesh, *et al.* 2003). Hasil penelitian Jogiyanto (2007) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja suatu sistem yang akan membantu untuk mendapatkan kinerja di pekerjaannya. Hasil penelitian Handayani (2007) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna sistem informasi. Penelitian yang dilakukan Venkatesh, *et al.* (2003) dilakukan pada industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi public. Menurut Sumistar (2007), Yulinartati (2012), Ningrum (2016) dan Suhartini (2017) menunjukkan bahwa ekpektasi kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan menurut penelitian Herdianto dan Wijayanto ( 2018) menunjukkan bahwa ekpektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Ekspektasi usaha merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Ekspektasi usaha merupakan dimana tingkatan individu merasa menggunakan sistem informasi akan menghemat waktu dan tidak perlu menggunakan upaya yang berlebihan dalam pekerjaannya. Kemudahan penggunaan sistem informasi akan membuat individu merasa sistem yang memiliki manfaat yang akhirnya memunculkan perasaan nyaman dan puas menggunakan sistem informasi

(Handayani, 2007). Ekspektasi usaha adalah suatu kemudahan yang diperoleh ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Menurut Savitri dan Wiratmaja (2015) semakin individu mendapat kemudahan ketika menggunakan sistem informasi akuntansi maka akan semakin menimbulkan rasa nyaman dan membuat individu menjadi ketergantungan untuk terus menerus menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi karena mempunyai nilai kegunaan bagi individu (Sekarini dan Merianto, 2014). Hasil penelitian Agustine (2009) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi berbasis komputer. Hasil penelitian Herdianto dan Wijayanto (2018) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi. Sedangkan hasil penelitian sumistar (2011) menunjukkan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Lembaga Perkreditan Desa kecamatan Sidemen sudah banyak yang menerapkan sistem informasi akuntansi agar memiliki potensi yang unggul pada setiap Lembaga Perkreditan Desa. Karena sistem informasi akuntansi berfungsi sebagai back-up dan perbandingan laporan keuangan yang secara manual dilakukannya, tetapi masih banyak juga Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Sidemen yang kurang memahami penggunaan sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali tentang **“Pengaruh kualitas**

**sistem, kualitas pelayanan, kualitas informasi, ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD kecamatan sidemen”.**

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka pokok permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
4. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
5. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang diuraikan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh kualitas sistem pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi .

2. Untuk mengetahui dan memperoleh nilai empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh ekspektasi kinerja pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris tentang pengaruh ekspektasi usaha pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yang akan dicapai antara lain:

a. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan tambahan mengenai penggunaan sistem informasi akuntansi serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

b. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yakni dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam kebijakan yang berkaitan dengan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akuntansi pada LPD di Sidemen.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

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

Beberapa model penelitian *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989:2) dengan menambahkan variabel *trust* dengan judul *Trust enhanced technology acceptance model* yang meneliti tentang hubungan antara variabel TAM dan *trust*. Modifikasi TAM lain yaitu *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) yang menggunakan variabel kepercayaan dan resiko bersama variabel TAM. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan, sikap, keinginan dan hubungan perilaku pengguna.

Tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat dan variabel kemudahan pemakaian (*ease of use*). TAM meyakini bahwa pengguna sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi, disamping itu pengguna sistem informasi tergolong lebih mudah dan

tidak memerlukan usaha keras untuk memakainya. Namun pada perkembangan selanjutnya, sejumlah peneliti dibidang TAM tidak menyertakan variabel perilaku dalam analisisnya, karena berdasarkan fakta empiris ditemukan hubungan mediasi perilaku yang lemah antara *beliefs* dan *behavior intention* (Vankatesh, 1999:201).

Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap pemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai satu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

### **2.1.2 Expectancy Theory**

Menurut Vroom (1964) dalam Kreitner dan Kinicki (2001:301) motivasi merupakan suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah pada hasil yang diinginkan atau dapat dikatakan bahwa motivasi dipengaruhi oleh harapan individu bahwa tingkatan usaha tertentu akan menghasilkan tujuan prestasi yang dimaksud. Menurut Vroom dalam Sondang (2003:292) motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada suatu hasil yang diinginkan. *Expectancy Theory*

merupakan salah satu teori yang berkaitan dengan keyakinan individu terhadap kemungkinan bahwa perilaku tertentu akan diikuti oleh hasil tertentu. Teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hasil yang diinginkannya itu.

Seseorang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan-tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut. Seseorang akan termotivasi apabila ada keterkaitan yang kuat antara usaha, kinerja dan dampak hasil. Tinggi rendahnya tingkat motivasi seseorang menurut Vroom ditentukan oleh interaksi tiga komponen : (1) Ekspektasi (2) Valensi (3) Instrumentalis. Motivasi merupakan salah satu penggerak yang mendasari seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Dalam teori ini menyebutkan bahwa seseorang akan memaksimalkan sesuatu yang menguntungkan dan meminimalkan sesuatu yang merugikan dalam mencapai tujuan akhir seseorang. Berdasarkan teori ekspektasi selain pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam mengoperasikan sistem, secara intrinsik dan faktor ekstrinsik juga mempengaruhi pengharapan terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.

Keterkaitan antara keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dan teori ekspektasi adalah sejauh mana sistem informasi akuntansi tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tugas-tugas pengguna sehingga dapat terselesaikan, selalu mengevaluasi dampak dari

penggunaan sistem informasi akuntansi dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Istilah sistem informasi akuntansi meliputi beragam aktivitas yang berkaitan dengan siklus-siklus pemrosesan transaksi perusahaan. Meskipun tidak ada organisasi yang identik tetapi sebagian besar mengalami kejadian ekonomi yang hampir sama. Sistem informasi akuntansi ini semakin dibutuhkan mengingat kebutuhan manajer akan sistem informasi semakin meningkat dengan berkembangnya suatu perusahaan dimana sistem informasi akuntansi ini dapat digunakan sebagai alat pengendali aktivitas perusahaan secara menyeluruh.

Krismaji (2015:15) mendefinisikan sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengolah, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Bodnar dan Hopwood (2006:03) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data yang lainnya ke dalam informasi.

Suatu sistem tentunya tidak akan berdiri sendiri. Umumnya sistem terdiri dari beberapa unsur yang berkaitan. Widjajanto (2001:04) menyatakan sistem informasi akuntansi selalu terbentuk dari:

- 1) Serangkaian formulir yang tercetak, seperti faktur, nota, dan laporan yang dipergunakan untuk membangun sistem akuntansi dan administrasi perkantoran termasuk berbagai prosedur yang merupakan dasar pembuatan keputusan ayat-ayat akuntansi.
- 2) Serangkaian buku baik dalam bentuk fisik berupa kartu-kartu maupun buku-buku dalam bentuk format yang hanya terbaca oleh mesin. Buku tersebut meliputi jurnal atau buku besar.
- 3) Serangkaian laporan atau pernyataan seperti neraca saldo, perhitungan laba rugi dan neraca
- 4) Serangkaian kegiatan klerikal, termasuk operasi pengolahan data elektronik, yang harus dilaksanakan untuk mencatat berbagai informasi akuntansi pada formulir, buku, jurnal dan buku besar, serta dalam penyusutan laporan dan surat pernyataan.
- 5) Penggunaan peralatan klerikal, khususnya komputer, mesin ketik, sarana komunikasi, untuk mentransfer data yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan sistem.

Istilah komputerisasi yang berarti bahwa sebagian besar proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer sebagai alat bantu. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer adalah suatu proses pengelolaan data transaksi yang sebagian besar dari kegiatannya dilakukan menggunakan komputer memegang peran yang utama dalam proses pengelolaan data (Siswanto,2012)

Menurut Widjajanto (2001:65) metode perkembangan teknologi informasi yang terkomputerisasi pada sistem yang terkomputerisasi dapat menjadi beberapa metode, yaitu:

1) *Batch Sistem*

Prinsip dari sistem ini adalah menyimpan dan menumpuk semua data transaksi untuk diproses pada waktu yang telah ditentukan. cara kerja sistem ini secara garis besar adalah:

- a) Semua dokumen dikumpulkan kemudian diserahkan kekomputer sentral.
- b) Dokumen kemudian diubah menjadi bentuk yang dapat dibaca oleh mesin.
- c) Program untuk pemrosesan data dijalankan sesuai dengan waktu yang ditentukan untuk memproses dokumen-dokumen tersebut.
- d) Hasilnya diberikan kepada pemakai, ini terjadi karena data yang diperlukan tidak berada dalam komputer pemakai, melainkan dipusat komputer, sehingga pemakai tidak dapat informasi melalui komputernya.

2) *Real Time Sistem*

Sistem ini berupa perbaikan dari *batch* yang berusaha memperbaiki informasi yang kurang *up-to-date*. Sistem ini memungkinkan setiap pemakai fasilitas komputer dapat menginterogasi mesin setiap saat untuk memperoleh data yang paling aktual. Untuk menjelaskan sistem ini dibutuhkan perantara yang lebih banyak dan

semua program serta dan harus selalu tersedia dalam jalur komunikasi file komputer. Sistem *batch* dan *real time* menyimpan data dalam bentuk file. Pada umumnya departemen-departemen memiliki file tersendiri yang dianggap sebagai pemilik departemen masing-masing yang mana ini menimbulkan adanya duplikasi data.

### 3) *Data Base Sistem*

Konsep dasar dari sistem data base ini adalah data dipusatkan pada suatu departemen dimana departemen lain dapat mengakses datanya. Dengan demikian, departemen-departemen tidak lagi menyimpan datanya sendiri dan semua pemakai komputer akan bekerja pada satu perangkat terpusat.

Widjajanto (2001:72), menyatakan sistem informasi berbasis komputer memiliki beberapa kelebihan:

- a) Dapat meningkatkan *throughput* dan efisiensi, khususnya jika data yang diolah cukup besar. *Throughput* adalah ukuran kapasitas sistem mulai input sampai *output* dalam suatu periode tertentu. Dengan menggunakan komputer, *throughput* akan semakin besar sehingga volume data yang diolah cukup besar, maka biaya transaksi akan semakin rendah.
- b) Pengolahan data dengan menggunakan komputer juga menjanjikan kemudahan karena komputer biasa melakukan perhitungan secara otomatis. Selain itu, komputer juga mampu melakukan verifikasi kecermatan angka angka data transaksi input dan membandingkan

data tersebut dengan data yang sah. Komputer juga mampu membuat ikhtisar sesuai dengan acuan yang digunakan.

- c) Komputer juga mampu menyajikan informasi secara cepat. Selain cepat, komputer juga mampu menyajikan dengan kecermatan yang tinggi.

Meskipun memiliki beberapa kelebihan, komputer tetap saja memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut antara lain:

- a) Komputer hanyalah alat

Secepat apapun proses yang dikerjakan komputer, jika manusia merupakan *brainware* bagi komputer tidak berperan didalamnya, maka komputer hanyalah sebagian alat mati yang tidak berfungsi apa apa.

- b) Komputer memerlukan program aplikasi

Untuk mengerjakan data memproses sesuatu, komputer membutuhkan program aplikasi. Setiap pekerjaan yang berbeda memerlukan aplikasi-aplikasi yang berbeda pula. Jika belum terdapat program-program tersebut maka komputer belum dapat sebagai alat bantu yang siap pakai.

- c) Komputer terbatas pada kemampuan algoritmis

Komputer bekerja berdasarkan algoritma. Algoritma yang dimaksud adalah suatu urutan langkah yang memproses untuk mendapatkan hasil pekerjaan. Komputer tidak bisa melakukan suatu pengambilan keputusan diluar algoritma yang diberikan.

#### 2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Satoso (2009:78) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka puas dengan sistem yang dimaksud. Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi serta kualitas pelayanan yang dihasilkan maka kepuasan atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pemakainya. Ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha merupakan harapan seseorang dengan menggunakan sistem akan mempermudah mereka melakukan pekerjaannya, semakin mereka meyakini bahwa menggunakan

sistem dapat mempermudah pekerjaannya maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Jika pengguna sering memakai sistem informasi maka semakin banyak tingkat pembelajaran yang didapat dari sistem informasi, peningkatan pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perubahan dalam aktifitas pengguna, dan telah mengubah keputusan persepsi mengenai peningnya atau kegunaan sistem informasi. Keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan kegunaan dari sistem informasi. Keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik. Penggunaan sistem informasi didefinisikan sebagai perilaku seorang individu yang menggunakan sistem informasi karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penerapan suatu sistem dalam institusi dihadapkan kepada dua hal, apakah institusi mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai, *et.al* 2002).

### 2.1.5 Kualitas Sistem

Menurut Mulyadi (2001:02) sistem adalah sekelompok unsur yang berhubungan erat dengan satu dan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut:

1. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur.
2. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian yang terpadu dari sistem yang bersangkutan
3. Unsur-unsur tersebut bekerja sama untuk tujuan sistem.
4. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Menurut Jogiyanto (2014:12) menjelaskan bahwa “Kualiatas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem itu sendiri”. Sedangkan menurut Kadir (2003:54) sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari definisi sistem diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Arti yang lain adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Husein dan Wibowo (2016:216) suatu sistem mempunyai karakteristik yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem yang lainnya adalah sebagai berikut:

1. Batasan sistem (*boundary*)

Penggambaran dari suatu elemen / unsur mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.

2. Lingkaran sistem (*environments*)

Segala sesuatu diluar sistem lingkungan menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.

3. Masukan (*input*)

Sumberdaya (data,bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.

4. Keluaran (*output*)

Sumber daya atau produksi (informasi, dokumen, laporan, tampilan layar komputer barang jadi ) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan untuk suatu sistem.

5. Komponen (*components*)

Kegiatan-kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan *input* menjadi bentuk setengah jadi atau *output*.

6. *Interface*

Tempat dimana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.

7. Penyimpanan (*storage*)

Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan,baku dan sebagainya, penyimpanan merupakan media suatu penyangga diantara komponen sistem yang memungkinkan komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang

ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama. Kualitas sistem adalah keakurasian dan efisiensi dari software akuntansi yang berperan menghasilkan informasi (Tjakrawala dan Cahyo,2010). Model DeLone and McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas perangkat lunak yang digunakan relative tinggi dan mampu meningkatkan kinerja akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi daripada kualitas perangkat lunak yang digunakan relative rendah dan tidak mampu meningkatkan kinerja.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang dimasa yang akan datang. Persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2) menyebutkan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang

diterima atau dirasakam sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persipsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk datang kembali dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan poduk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Diperediksi bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

#### **2.1.7 Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi yang digunakan (Istianingsih Dan Wijayanto,2008). Model Delone *and* McLean menjelaskan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh perangkat lunak relative tinggi memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi daripada kualitas sistem informasi yang dihasilakan perangkat lunak relative rendah. Pengaruh sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakterinsik yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan dan relevan serta memenuhi kreteria dari

ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

Untuk menopang terbentuknya kualitas informasi yang baik, ada beberapa atribut yang perlu diperhitungkan (Widjajanto, 2001:25) yaitu:

- 1) Kecermatan (*accuracy*) didefinisikan sebagai perbandingan antara informasi yang benar terhadap total informasi yang dihasilkan dalam bentuk periode.
- 2) Penyajian yang tepat waktu (*timeliness*) didefinisikan sebagai kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, yang mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dengan lebih cepat.
- 3) Kelengkapan (*completeness*) didefinisikan sebagai informasi yang relevan dengan kebutuhan penggunanya.
- 4) Ringkas (*conciseness*) didefinisikan sebagai informasi yang disajikan yang telah diiktisharkan sesuai kebutuhan pengguna dan bidang-bidang yang menjadi fokus utama.

#### **2.1.8 Ekspektasi Kinerja**

Ekspektasi kinerja merupakan tingkat dimana seorang individu meyakini dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerja individu tersebut. Konsep ini menggambarkan manfaat dari sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness* yaitu tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja, motivasi intrinsik, *job fit*, dan

keuntungan relatif, ekspektasi kerja tidak hanya timbul dari keinginan intrinsik individu tersebut tetapi bisa juga timbul dari pengaruh lingkungan kerja. Misalnya, dari merebaknya penggunaan sistem informasi dari rekan kerjanya (Venketesh, *et al.* 2003). Krismadita, (2018:46) menjelaskan ekspektasi kinerja adalah kesederhanaan penggunaan inovasi teknologi akan dapat menumbuhkan rasa percaya diri seseorang, bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan dapat menimbulkan rasa nyaman sehingga mereka puas menggunakan sistem informasi akuntansi. Hubungan antara ekspektasi kinerja dengan penggunaan sistem informasi akuntansi adalah ketika perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi maka mengatur operasional perusahaan, sumber daya perusahaan dan pembuatan strategi dalam perusahaan akan terlaksana dengan baik yang mengakibatkan meningkatnya kinerja dalam perusahaan tersebut. Dengan kata lain ketika semakin tinggi kinerja dalam suatu perusahaan maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi akuntansi yang digunakan ( Savitri dan Wiratmaja, 2015). Dengan melihat peningkatan kinerja rekan kerja tersebut dengan menggunakan sistem, mereka merasa puas sehingga seorang individu dapat mendorong menggunakan sistem informasi yang sama. (Venketesh, *et al.* 2003)..

### **2.1.9 Ekspektasi Usaha**

Ekspektasi usaha merupakan dimana tingkatan individu merasa dengan menggunakan sistem informasi akan menghemat waktu dan tidak perlu menggunakan upaya yang berlebihan dalam pekerjaannya. Kemudahan

penggunaan sistem informasi akan membuat individu merasa sistem yang memiliki manfaat yang akhirnya memunculkan perasaan nyaman dan puas menggunakan sistem informasi (Handayani, 2007). Ekspektasi usaha adalah hubungan antara tingkah laku seseorang dalam bekerja yang ingin dia capai ( Kreitner dan Kinicki, 2001: 301). Menurut Savitri dan Wiratmaja (2015) semakin individu mendapat kemudahan ketika menggunakan sistem informasi akuntansi maka akan semakin menimbulkan rasa nyaman dan membuat individu menjadi ketergantungan untuk terus menerus menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi karena mempunyai nilai kegunaan bagi individu ( Sekarini dan Merianto, 2014).

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian dengan topik yang sama telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti dibawah ini:

Setiawan dan Siswanto (2016) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalsiat Kabupaten Jember”. Teknik penentuan sample yaitu *purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen. Hasil penelitian menyatakan bahwa

kualiatas sistem, kualiatas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen.

Suaryana, dkk (2016) meneliti tentang “Kualiatas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Berbasis WEB”. Teknik penentuan sample yaitu *purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualiatas sistem, kualitas informasi, kualiatas pelayanan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

Sri dan Budiarta (2016) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan *Perceived usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software Akuntansi*”. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Prceived Usefulness* sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Prceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.

Handayani (2007) melakukan penelitian tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi: Studi empiris pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Jakarta”. Teknik penentuan sample yaitu *convenience sampling*

dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi pemakai, sedangkan variabel dependen adalah minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Faktor sosial berpengaruh positif tetapi pengaruh tersebut tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi sedangkan minat pemanfaatan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi.

Agustine (2009) melakukan penelitian tentang “Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kepuasan pemakai terhadap penggunaan sistem informasi berbasis komputer pada perusahaan penerbitan di Surakarta”. Teknik penentuan sample yaitu *purposive sampling* terhadap perusahaan penerbitan di Surakarta dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kepuasan pemakai, sedangkan variabel dependen adalah penggunaan sistem informasi berbasis komputer. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kepuasan pemakai berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi berbasis komputer.

Sumistar (2011) meneliti tentang “Pengaruh minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individu: Studi pada PT Samator Gas Industri”. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial, sedangkan variabel dependen adalah minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi sedangkan ekspektasi usaha dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi.

Yulinartati (2012) meneliti tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi akuntansi”. Teknik penentuan sample yaitu *judgment sampling* dan teknik analisis data menggunakan analisis linear berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial, sedangkan variabel dependen adalah penggunaan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Hendra setiawan (2019) meneliti tentang “Pengaruh Ekspektasi kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada Industri Hotel Melalui Kelas Tiga di Kabupaten Gianyar ”. Teknik penentuan sample yaitu

*purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial, sedangkan variabel dependen adalah minat Pemanfaatan Sitem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, dan factor social berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi berbasis komputer.

Ningrum (2016) melakukan penelitian tentang “Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi: Studi pada Bank Pengkreditan Rakyat di Kabupaten Karanganyar”. Teknik penentuan sample yaitu *purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan variabel dependen adalah minat pemanfaatan sistem informasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Suhartini (2017) melakukan penelitian tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi akuntansi: Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Malang”. Teknik penentuan sample yaitu *judgment sampling* dan teknik analisis

menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan variabel dependen adalah minat pemanfaatan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi akuntansi, sedangkan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Herdianto dan Wijayanto (2018) meneliti tentang “Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kompleksitas tugas terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Teknik penentuan sample yaitu *purposive sampling* dan teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kompleksitas tugas sedangkan variabel dependen adalah minat penggunaan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian menyatakan bahwa ekspektasi kinerja dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi, sedangkan ekspektasi usaha dan kompleksitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu meneliti kualitas sistem, kualitas informasi, pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi,

sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penambahan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, serta perbedaan yang mendasar seperti objek penelitian dan periode pengamatan.

