

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat. Keterlibatan teknologi informasi mengembangkan sistem informasi yang sangat menunjang kinerja perusahaan. Sistem informasi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya. Penerapan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global (Romney, dkk, 2015).

Perkembangan sistem informasi saat ini menuntut sumber daya manusia untuk mampu mengimbangnya. Komputer memiliki peran penting dalam sistem informasi karena tanpa adanya komputer, sistem informasi tidak dapat berfungsi. Dengan berfungsinya sistem informasi ini dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan tersebut, seperti pada bagian administrasi, bagian keuangan maupun bagian gudang. Begitu banyak manfaat dari sistem informasi yang digunakan. Perusahaan sebaiknya memperhatikan sistem informasi yang digunakan supaya selalu berjalan dengan baik (Rukmiyati, 2016).

Terdapat banyak manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem informasi. Dengan berjalannya sistem yang baik, akan menciptakan kenyamanan bagi para karyawan. Tidak hanya kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, akan tetapi para karyawan juga merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi yang disediakan. Namun sistem informasi yang disediakan tidak selalu berkualitas baik. Kualitas sendiri merupakan standar khusus yang dapat diukur. Dengan berkualitasnya sistem informasi yang disediakan perusahaan, maka akan mempermudah menyelesaikan aktivitas-aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal penting untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi (Rukmiyati, 2016).

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat untuk saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA). Dulu pencatatan akuntansi menggunakan cara manual saja, tetapi saat ini perusahaan beralih menggunakan bantuan komputer supaya informasi yang disajikan akan lebih tepat, cepat, dan akurat. Pengaruh komputer sangat besar bagi perusahaan dalam hal sistem informasi. SIA 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, 2013:20).

Tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah LPD Kecamatan Tembuku. Salah satu Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Tembuku yang menunjukkan perkembangan pesat pada tahun

2019 adalah LPD Jehem. LPD Jehem mempunyai visi terwujudnya kesejahteraan krama Desa Adat Jehem menuju kemandirian Desa Adat Jehem dengan LPD yang sehat dan produktif. Visi ini sejalan dengan misi yang pertama, yaitu membangkitkan ekonomi lokal. Menurut Nyoman Dacin selaku Ketua LPD Jehem, awal LPD Jehem ini berdiri pada tahun 1990 mengelola dana sebesar Rp 2.000.000 dan pada tahun 1991 mendapat bantuan dari pemerintah sebesar Rp 2.500.000 sehingga menjadi Rp 4.500.000 dan sampai per 31 Desember 2019 telah mempunyai aset sebesar Rp 24 miliar. Peningkatan aset pada LPD Jehem terjadi karena pengawasan dari prajuru adat yakni bendesa adat Jehem telah berjalan dengan baik serta transparansi yang dilakukan pegawai LPD kepada masyarakat (patrolipost.com, 2020).

Pesatnya perkembangan pada LPD Jehem melatarbelakangi dipilihnya LPD Kecamatan Tembuku sebagai tempat penelitian. Hal ini karena penulis ingin mengetahui apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan seluruh LPD yang berada di Kecamatan Tembuku, mengingat daerah Tembuku merupakan daerah pedesaan, sudah cukup baik dalam menunjang seluruh kegiatan yang ada sehingga mampu untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, serta respon atau tingkat kepuasan karyawan LPD di Kecamatan Tembuku terhadap sistem yang digunakan.

Beberapa faktor yang akan dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, antara lain faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi, dan dukungan manajemen puncak. Kepuasan pengguna

merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem yang tersebut. Sedangkan pengguna sistem merupakan sikap terhadap sistem yang digunakan, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem telah menimbulkan pertimbangan perilaku dalam pengembangan sistem informasi (Hanan, 2019).

Faktor kualitas sistem dikatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi oleh Hanan (2019). Pengguna sistem informasi akuntansi percaya dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan penggunaan sistem informasi tidaklah sulit, maka mereka akan percaya bahwa sistem informasi akuntansi dapat memberikan manfaat yang lebih besar dan meningkatkan kinerja pengguna. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi semakin akurat, tepat waktu dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkat kepercayaan pemakai tersebut. Teori ini didukung oleh Model DeLone and McLean yang menjelaskan bahwa kualitas perangkat lunak yang digunakan relatif tinggi dan mampu meningkatkan kinerja akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi daripada kualitas perangkat lunak yang digunakan relatif rendah dan tidak mampu meningkatkan kinerja. Dengan begitu kualitas perangkat lunak yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Hanan, 2019).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suhendro (2016), Wenny (2016), Widodo (2016), Hapsari (2017), Kuncoro (2017), Pamungkas (2017), Putri (2017), Putrawan, dkk (2017), Buana (2018), Hanan (2019), dan Karnita, dkk (2019) dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun berbeda dengan hasil penelitian dari Novia (2018), Ridho (2019), dan Sutopo (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Faktor kualitas informasi juga dikatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi oleh Buana (2018). Kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila informasi tersebut lengkap, akurat, tepat, cermat, dan ringkas. Ketika informasi yang dihasilkan dapat menghasilkan keluaran informasi dan memberikan hasil yang akurat, maka pengguna akan merasa bahwa aplikasi akuntansi yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir sehingga akan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna meningkat (Hanan, 2019).

Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyanti (2015), Kuncoro (2017), Hapsari (2017) dan Buana (2018) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh Widodo (2016), Wenny (2016) dan Karnita, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Faktor berikutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu kualitas pelayanan. Trisnawati, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Menurut Kotler dalam Hendro, dkk (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lepalelo (2015), Suhendro (2016), Pelealu, dkk (2016) dan Trisnawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Namun hasil penelitian dari Kuncoro (2017), Hapsari (2017), dan Karnita, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Faktor pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi dikatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi oleh Amalia, dkk (2016). Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang

dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dharmawan, dkk, 2016). Program pelatihan perlu diberikan agar sistem dapat dipakai dengan benar serta memberikan keuntungan yang besar. Setelah pengguna mengikuti program pelatihan, pengguna akan memahami fitur-fitur yang ada didalam sistem sehingga pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut yang dimana hal itu akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Menurut Ridhawati (2016) jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan SIA berbasis komputer.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septianingrum (2014) dan Amalia (2016) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian Ridhawati (2016) menyatakan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu dukungan manajemen puncak. Swandewi (2017) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Manajemen puncak disini yaitu kepala atau pimpinan LPD sebagai pucuk pimpinan dalam mengelola LPD dan bertanggung jawab kepada Desa Pekraman. Tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak tersebut bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam

menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Ketika pimpinan mengetahui keberadaan dan manfaat dari sistem informasi akuntansi untuk pengelolaan keuangan, serta sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat menghasilkan laporan yang tepat seperti yang mereka butuhkan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna (Swandewi, 2017).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayati (2017), Swandewi (2017), Kurniawan (2019), dan Sutopo (2019), menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati (2016), Putrawan, dkk (2017), dan Hanan (2019) yang menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Banyaknya LPD yang berdiri di Kecamatan Tembuku ini perlu meninjau tentang kepuasan para pengguna sistem informasi. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya diketahui masih banyak terdapat ketidakpastian hasil dari penelitian sebelumnya yang menyebabkan terjadinya inkonsistensi penelitian (*research gap*), sehingga peneliti tertarik untuk meneliti ulang dengan mengambil judul : **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Pelatihan Pengguna SIA, dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah pelatihan pengguna SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
5. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi Mahasiswa hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengaplikasikan teori dan praktek yang telah didapat pada bangku perkuliahan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu hasil studi empiris untuk memberikan pemahaman, gambaran, dan wawasan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Bagi Universitas hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang ilmu akuntansi dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan atau lembaga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi pada penggunaan sistem informasi akuntansi sehingga memberikan kepuasan pada karyawan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 (Davis *et al.*, 1989). Teori TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut yang secara khusus dirancang dan dikonsepsikan mengenai bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru (Davis *et al.*, 1989). Ciri khas model TAM adalah sederhana, namun dapat memprediksi penerimaan maupun penggunaan teknologi. TAM berargumen bahwa penerimaan seorang pengguna terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. TAM berhubungan dengan variabel teknologi dan variabel pemanfaatan. Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku atau sikap yang digambarkan dalam TAM menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara persepsi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu perusahaan, orang-orang membentuk tujuan terhadap perilaku yang diyakini akan dapat meningkatkan kinerjanya.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna

(*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*).

Keterkaitan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini, yaitu dalam penggunaan teknologi informasi akuntansi akan memberikan manfaat dan kemudahan bagi karyawan LPD Kecamatan Tembuku. Kualitas sistem informasi yang mudah digunakan akan membantu kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Kualitas informasi yang baik akan membantu kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu serta menghasilkan keluaran informasi dan memberikan hasil yang akurat dan bersifat mutakhir. Apabila penggunaan informasi akuntansi terpenuhi dan didukung dengan pemahaman pengetahuan akuntansi yang didapatkan oleh pengguna sistem informasi akuntansi lewat pelatihan tentang bagaimana penggunaan sistem teknologi dan memahami fitur-fitur yang ada didalam sistem sehingga para karyawan akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi, maka kemungkinan besar karyawan akan merasa puas dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini juga didukung dengan kualitas pelayanan yang baik oleh penyedia aplikasi *software* serta kesiagaan penyedia aplikasi akan masalah yang dialami karyawan LPD Kecamatan Tembuku dalam penggunaan sistem informasi sehingga dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi.

2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan manajemen. Sistem informasi akuntansi terutama berhubungan dengan prosedur yang dilakukan dalam suatu perusahaan. Untuk itu, sistem informasi akuntansi dirancang untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau rutin terjadi (Mandasari, 2017).

Sistem informasi menunjukkan penggunaan teknologi komputer dalam organisasi untuk memberikan informasi kepada pengguna. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, melaksanakan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Taufiq, 2013:18).

Salah satu kunci utama keberhasilan setiap perusahaan adalah tersedianya informasi akuntansi yang akurat, handal, tepat waktu, dan terpercaya. Informasi semacam ini hanya bisa dihasilkan melalui sistem informasi akuntansi yang sistematis, komprehensif dan tentu saja bertumpu pada standar pelaporan yang berlaku. Tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan serta menyediakan informasi bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, apakah sudah sesuai atau tidak dengan sistem akuntansi yang baik (Mandasari, 2017).

Krismiaji (2015:4) mengemukakan untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

1. Mengumpulkan transaksi dan data lain dan memasukkannya ke dalam sistem.
2. Memproses data transaksi.
3. Menyimpan data untuk keperluan dimasa mendatang.
4. Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan atau memungkinkan para pemakai untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer.
5. Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya.

Adapun manfaat dari sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut :

1. Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu.
2. Meningkatkan keefektifitasan dan keefisienan dalam bekerja dibandingkan mengolah data secara manual.
3. Meningkatkan kemampuan dalam mengambil keputusan.
4. Meningkatkan *sharing* pengetahuan.
5. Untuk menerapkan sistem pengendalian internal, memperbaiki kinerja dan tingkat kendala (*reability*).
6. Untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban (akuntabilitas).

2.1.3 Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2015:6) adalah: “Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi akuntansi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*).”

Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992) dalam Swandewi (2017), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Livari (2015) menyatakan kualitas sistem sebagai ciri karakteristik sistem yang komponennya saling berhubungan di dalam organisasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan penyajian informasi, serta pengawasan dan pengendalian terhadap perusahaan.

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem (Pawirosumarto, 2016). Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti fleksibilitas, kemudahan untuk digunakan, waktu respon, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

2.1.4 Kualitas Informasi

Mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi (DeLone & McLean, 1992 dalam Swandewi, 2017). Menurut DeLone & McLean (1992) dalam Amalia dan Pratomo (2016) kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Sedangkan menurut Suwardjono (2001) dalam Rukmiyati (2016) kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan.

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil (Hanan, 2019). Informasi dengan kualitas yang terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi (Liu dan Annet, 2000 dalam Rukmiyati dan Budhiarta, 2016). Salah satu informasi yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi adalah laporan keuangan.

Definisi indikator pengukuran kualitas informasi menurut Swandewi, dkk (2017):

1. *Completeness* yaitu kelengkapan informasi.
2. *Timeliness* yaitu ketepatan waktu.
3. *Accuracy* yaitu keakuratan informasi.
4. *Up to date* yaitu ketepatan dan kekinian sesuai dengan kebutuhan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan sistem informasi pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia *software* aplikasi sistem informasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) menyatakan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Stemvelt yang diterjemahkan oleh Purwoko (2015) konsep kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (*formulasi*) agar penerapannya (*implementasi*) dapat diuji kembali (*evaluasi*) untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman yang diterjemahkan oleh Sutanto (2014) bahwa konsep kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan, yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi, selalu melakukan peningkatan sistem dan memiliki *respond* yang baik jika sistem mengalami masalah akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.6 Pelatihan Pengguna SIA

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dharmawan dan Ardianto, 2017). Pelatihan yaitu sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan (Mirahasri, dkk, 2016). Pelatihan merupakan usaha untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan individu atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Marlina (2017) mengungkapkan bahwa pelatihan adalah upaya yang direncanakan untuk mempermudah pembelajaran para karyawan tentang pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.

Pelatihan bukan merupakan pemborosan karena manfaat dari ikut dalam suatu pembekalan atau pelatihan sangatlah besar dan dapat meningkatkan nilai perusahaan. Program pelatihan perlu diberikan agar sistem dapat dipakai dengan benar serta memberikan keuntungan yang besar (Hutama, 2017). Setelah pengguna mengikuti program pelatihan, pengguna akan memahami fitur-fitur yang ada didalam sistem sehingga pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut yang dimana hal itu akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Menurut Ridhawati (2016) jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan SIA berbasis komputer.

2.1.7 Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Hashmi dalam Hanan (2019), dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi akuntansi. Tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak tersebut bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Sementara itu, menurut Kushardiyantini dalam Hanan (2019) mengatakan manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi yang bertanggungjawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan karyawan. Dukungan pimpinan dapat dikatakan mempunyai peran penting dalam keberhasilan implementasi sistem tersebut. Selain itu pimpinan juga bertugas mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang digunakan, sehingga akan memotivasi pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem. Keterlibatan tersebut diharapkan akan membawa penggunaan sistem informasi secara efektif.

Dukungan manajemen puncak akan memotivasi individu untuk menggunakan sistem karena adanya perhatian dan dukungan sumber daya finansial dan nonfinansial serta pelatihan-pelatihan agar individu dapat memahami penggunaan sistem. Di sisi lain, dukungan manajemen puncak juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena manajemen tekun mengamati penggunaan sistem informasi hal ini merupakan reward nonfinansial yang mengarahkan individual bangga menggunakan sistem informasi (Hanan, 2019).

2.1.8 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Kotler (2008) dalam Cahyono, dkk (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok dengan tujuan pemakaiannya (Setyowati, dkk, 2017).

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Perusahaan pada saat ini selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi akuntansi sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi. Karena dengan tercapainya kepuasan para pengguna diharapkan dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal yang tentunya akan berdampak baik untuk operasional perusahaan.

Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Swandewi (2017), kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan sebagainya. Jadi, kepuasan pengguna merupakan respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi diantaranya sebagai berikut:

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lapalelo (2015), dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validasi, uji reliabilitas, analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan sistem informasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016), dengan judul “Pengaruh Dukungan Top Management, Pelatihan Pengguna SIA, Kemampuan Teknik Personal SIA Terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Studi Empiris Pada PT. Bank Sulteng)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validasi, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan dukungan top management, pelatihan pengguna SIA, dan kemampuan teknik personal SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pelealu (2016), dengan judul “Analisis Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Car Care Center (C3) Car Wash* Manado”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan strategi promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rukmiyati (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel berbintang di Provinsi Bali)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendro (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi pada Koperasi di Kota Pematangsiantar”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas sistem, kualitas layanan dan ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di Koperasi Pematangsiantar, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Koperasi Pematangsiantar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wenny (2016), dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akuntansi”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,

kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) di PT Kereta Api Indonesia (persero) Semarang”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai mediasi, dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan sebagai mediasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2017), dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna SAP dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu". Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP, sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2017), dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu dalam Level Manajer (Studi pada Perusahaan (Persero) Manufaktur di Semarang)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Partial Least*

Square (PLS). Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mandasari (2017), dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* *Ease of Use* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menyatakan *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2017), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan yang Menggunakan Sistem ERP)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putrawan (2017), dengan judul “Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menyatakan kualitas sistem

dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMDA, sedangkan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMDA.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017), dengan judul “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA di LPD Kabupaten Buleleng.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati (2017), dengan judul “Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada PT. Trio Motor Banjarmasin”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan dukungan manajemen, keterlibatan pengguna, kapabilitas teknik, serta pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA berbasis komputer. Hanya formalisasi pengembangan sistem yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA berbasis komputer.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Swandewi (2017), dengan judul “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kabupaten Buleleng.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Buana (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Novia (2018), dengan judul “Integrasi Model Kesuksesan Sistem Informasi dan Model Penerimaan Teknologi untuk Menjelaskan Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Debitur (SID)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menyatakan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Sedangkan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanan (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kegunaan, Kualitas Informasi dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, sementara dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Karnita, dkk (2019), dengan judul “Analisis Informasi Sistem Sukses Model DeLone dan McLean pada Sistem Aplikasi BPHTB Online”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas SIAKAD dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di SIAKAD di Universitas Merdeka Malang”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir SIAKAD yang ada di Universitas Merdeka Malang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridho (2019), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Kelurahan di Kecamatan Polanharjo, Klaten)”. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Pengetahuan dan keterlibatan pengguna, kualitas sistem informasi, dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutopo (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Dukungan *Top Management*, *Perceived Usefulness*, dan Pelatihan Pengguna SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi dan dukungan *top management* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas sistem, *perceived usefulness*, pelatihan pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati (2019), dengan judul ”Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas PGRI Banyuwangi”. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa program studi Bimbingan dan Konseling Universitas PGRI Banyuwangi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama, yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti *perceived usefulness*, keterlibatan pengguna, kapabilitas teknik, formalisasi pengembangan sistem, dan ekspektasi kinerja. Kedua, jika dilihat dari tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018, dan 2019. Ketiga, jika dilihat dari lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di LPD Kecamatan Tembuku, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (persero) Semarang, Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta, Universitas Merdeka Malang, dan Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng.

