

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Di Indonesia sendiri, perkembangan perekonomian tidak bisa dilepaskan dari besarnya peranan lembaga keuangan. Menurut Kasmir (2005:9) lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang berada di bidang keuangan dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau menyalurkan dana. Sistem keuangan Indonesia pada prinsipnya dibedakan dalam dua jenis yaitu sistem perbankan dan sistem lembaga keuangan non bank.

Menurut Kasmir (2005:11) lembaga keuangan bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Lembaga keuangan bank merupakan semua perusahaan ataupun institusi keuangan yang kegiatan utamanya adalah meminjamkan sejumlah uang yang disimpan pada mereka. Beberapa badan perusahaan yang tergolong dalam lembaga keuangan bank diantaranya bank sentral, bank umum dan Bank Perkreditan Desa (BPR), badan-badan ini mendorong masyarakat untuk membuat simpanan atau tabungan dan kemudian tabungan yang dikumpulkan tersebut dipinjamkan kembali kepada individu-individu dan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan, sebagian lagi digunakan untuk membeli saham-saham berbagai perusahaan.

Lembaga keuangan non bank menurut UU No.10 Tahun 1998 merupakan suatu badan usaha yang melakukan suatu kegiatan di bidang keuangan, yang menghimpun dana dengan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkannya untuk membayar investasi perusahaan. Lembaga yang termasuk lembaga keuangan non bank di Indonesia yaitu terdiri dari lembaga pembiayaan pembangunan, perusahaan asuransi, koperasi simpan pinjam, perum pegadaian dan lembaga dana pensiun. Selain lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank terdapat pula lembaga keuangan mikro yang mana di Indonesia banyak berkembang lembaga keuangan bukan bank yang melakukan kegiatan usaha bidang keuangan yang banyak membantu kepada masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut perlu dikembangkan terutama secara kelembagaan dan legalitasnya karena telah banyak membantu peningkatan perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan/atau berpenghasilan rendah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 33 Ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Lembaga keuangan mikro lebih fokus pada perekonomian di pedesaan yang masih didominasi oleh usaha-usaha skala mikro dan kecil dengan pelaku utamanya adalah petani, buruh tani, pedagang sarana produksi dan hasil pertanian. Masalah yang biasanya dihadapi adalah permasalahan klasik yaitu kurangnya ketersediaan modal. Kelangkaan modal bisa menyebabkan terjadinya siklus mata rantai kemiskinan pada masyarakat pedesaan yang sulit diputus. Salah satu lembaga yang bergerak

untuk mengentas kesulitan di desa dan di bentuk oleh masyarakat desa itu sendiri salah satunya yaitu Lembaga Perkreditan Desa atau dikenal dengan singkatan LPD. Menurut Perda Provinsi Bali No.3 Tahun 2001 menjelaskan bahwa lembaga perkreditan desa merupakan suatu lembaga yang dibentuk, dikelola dan dimiliki oleh desa pakraman, serta hanya melayani kebutuhan masyarakat desa dan anggota desa pakraman. Tanggung jawab lembaga perkreditan desa dalam pengelolaan potensi keuangan desa pakraman diperlukan lembaga keuangan yang sehat sehingga dapat menjalankan fungsi dan peranannya sebagai lembaga intermediasi keuangan dalam jangka panjang. Lembaga Perkreditan Desa juga menjadi salah satu aset dan sumber pendapatan desa adat sehingga memerlukan pengelolaan yang baik oleh pengurus dan badan pengawas. Secara umum lembaga perkreditan desa bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup warga desa serta melestarikan keberadaan desa adat dengan menjalankan kegiatan dalam bentuk usaha-usaha pemupukan modal. Mengingat pentingnya LPD dalam menunjang perekonomian masyarakat desa maka LPD perlu mendapatkan perhatian lebih dari semua lapisan masyarakat.

Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Bali yang pendapatan asli daerahnya sebagian besar dihasilkan dari sektor pariwisata. Daerah tujuan wisata di Kabupaten Badung dominan terletak di kawasan kecamatan Kuta Selatan, kecamatan tersebut dibagi menjadi enam desa dan kelurahan yakni Desa Kutuh, Desa Pecatu, Desa Ungasan, Kelurahan Benoa, Kelurahan Jimbaran dan Kelurahan Tanjung Benoa. Program pariwisata di setiap desa dan kelurahan pada kecamatan ini sangat

beragam seperti hotel berbintang, villa, restoran, *waterspot*, wisata budaya, wisata agro, wisata tirta dan lain sebagainya dengan tetap memegang konsep pariwisata milik masyarakat dan pemberdayaan masyarakat lokal. Berawal dari perkembangan kawasan Nusa Dua sebagai destinasi wisata terkenal, mendorong desa-desa di sekitarnya seperti Jimbaran, Pecatu, Ungasan dan Kutuh mengembangkan potensi pariwisata yang dimiliki dalam rangka meningkatkan pendapatan desa serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengelolaan dan perkembangan wisata yang sangat pesat peran Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan sebagai lembaga keuangan pada era globalisasi sekarang ini dituntut profesional pada berbagai aspek penting untuk dapat berkompetisi merebut pangsa pasar. Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan memberikan jasa layanan di bidang simpan pinjam bagi nasabahnya, sehingga telah memiliki kredibilitas yang tinggi dari masyarakat sebagai sarana alternatif untuk mengamankan dana yang dimilikinya serta sebagai jasa mediator bagi nasabah yang kekurangan dana untuk dapat memberikan pinjaman dalam bentuk kredit yang dikelolanya.

Terkenalnya kawasan tersebut dengan nilai perekenomian yang sangat besar maka dipastikan sangat berpengaruh pada tingginya nilai aset Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan. Adapun data aset Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Aset Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan
Tahun 2017-2020

No	NAMA LPD	ASET			
		2017 (Rp Miliar)	2018 (Rp Miliar)	2019 (Rp Miliar)	2020 (Rp Miliar)
1	Pecatu	469,786	497,467	576,955	503,146
2	Jimbaran	386,320	412,027	451,489	399,225
3	Bualu	347,055	393,595	454,774	458,564
4	Tanjung Benoa	200,034	208,728	218,793	194,680
5	Ungasan	-	90,145	86,691	84,384
6	Kampial	165,615	213,018	220,314	216,861
7	Peminge	156,128	156,950	151,993	144,471
8	Tengkulung	14,174	14,761	15,063	12,720
Total Asset (Rp Triliun)		1,739	1,986	2,176	2,014

Sumber: LP LPD Kabupaten Badung (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah aset yang dimiliki Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan dari tahun 2017 s.d 2020 mencapai nilai lebih dari Rp. 1 Triliun pada setiap tahunnya. Pertumbuhan nilai harta kekayaan di Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan meningkat dari tahun 2017-2019, namun menurun pada tahun 2020 akibat pandemi *covid-19*. Hal tersebut dipicu oleh masalah kredit yang tidak diangsur sebagaimana mestinya dan penarikan dana secara bersamaan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan harian saat terkena pemutusan hubungan kerja (PHK). Menurunnya jumlah aset tersebut tidak membuat pihak Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan mengurangi pelayanan kepada nasabah melainkan meningkatkan pelayanan dengan bentuk lebih menggunakan sistem informasi di tengah tatanan kehidupan baru akibat pandemi. Penggunaan sistem informasi akuntansi sangat diperlukan ketika diharuskan untuk membatasi pertemuan. Sistem

yang diterapkan akan lebih menampilkan fitur terbaru untuk pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan secara manual. Jika sistem informasi akuntansi dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan menghasilkan informasi keuangan yang akurat, relevan dan tepat waktu maka akan menghasilkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan jumlah aset yang diperoleh Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan dari tahun 2017 s.d 2020 dapat dikatakan sangat tinggi jika dibandingkan dengan perolehan aset pada tahun sebelumnya. Selain pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap LPD untuk menginvestasikan dananya dan pemberian pinjaman modal guna usaha-usaha yang dikembangkan terdapat faktor lain yang menyebabkan nilai aset pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan begitu tinggi. Faktor tersebut yaitu penggunaan sistem informasi akuntansi yang dipastikan sangat membantu proses pengolahan data. Menggunakan sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pelayanan terhadap nasabah, mengelola dan menyajikan informasi keuangan dengan mudah, cepat dan akurat. Penelitian ini difokuskan untuk menilai penerapan sistem informasi akuntansi pada seluruh Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan melalui tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan atau ketidakpuasan dalam menggunakan sistem informasi dapat membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan atau jasa pada sistem yang diterapkan.

Akuntansi merupakan sistem informasi yang menghasilkan informasi keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai

aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan (Rudianto 2009:4). Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang terarah dan terintegrasi dengan baik merupakan hal yang mutlak yang dibutuhkan perusahaan untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

Mulyadi (2016:3) sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang 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. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem

informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Menurut Sutabri (2014:3) teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dengan hasil informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Peran teknologi informasi dalam membantu proses akuntansi dalam perusahaan/organisasi telah lama berlangsung. Alasan utama penggunaan teknologi informasi dalam akuntansi ialah untuk meningkatkan efisiensi, penghematan waktu, biaya efektivitas dan mencapai hasil/output laporan keuangan dengan benar serta perlindungan atas aset perusahaan.

Teknologi informasi didefinisikan sebagai penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, layanan dan infrastruktur pendukung untuk mengelola dan menyampaikan informasi menggunakan suara, data dan video. Hubungan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah teknologi informasi dapat memudahkan dalam mengolah, mengelola serta menyajikan laporan keuangan. Kemudahan-kemudahan tersebut tentunya membuat pihak pengguna lebih cepat untuk menerima hasil laporan yang dibutuhkan sehingga dapat menimbulkan manfaat dan kepuasan dari sistem tersebut. Teknologi informasi perlu dilakukan pengembangan secara terus menerus agar tidak terjadi perbedaan

realita dengan sistem komputer yang digunakan. Menurut Sulistyono (2013), Pramanik (2014), Prayana, dkk (2016), Pertiwi, dkk (2016) dan Yanto (2017) dalam penelitiannya menyatakan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Selain teknologi informasi, kemampuan teknik personal juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kemampuan merupakan kapasitas individual untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan (Robbins 2011:83). Kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengoperasikan sistem dalam mengolah data menjadi sebuah informasi yang tepat, akurat, berkualitas serta dapat dipercaya bagi pengguna. Kemampuan teknik personal sistem informasi diartikan sebagai rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari pengguna. Kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat.

Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi yang dimiliki oleh pengguna maka pengguna semakin paham dengan sistem informasi yang digunakan sehingga pengguna semakin sering menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut Amalia (2016) dan Santa (2018) kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan menurut Fahrianta (2010) kemampuan

teknik personal berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan menurut Purwahyuono (2014) dan Ridhawati (2016) kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem merupakan persyaratan yang menjelaskan masalah, desain, model solusi, kode yang membuat program dapat dieksekusi dan pengujian yang menguji perangkat lunak untuk menemukan kesalahan. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi, fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean dalam Simposium Nasional Akuntansi X 2007:12). Kualitas sistem juga menjadi ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan dan waktu respon yang merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

Livari (2005:9) mendefenisikan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari produk informasi. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakaiannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka

akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Prayana (2016), Swandewi, dkk (2017), Luckytasari (2018), Sumarto (2019) dan Langkedeng, dkk (2020) menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Sutopo (2019) dan Rinaldo (2020) mendapatkan hasil kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, serta menurut penelitian Zai (2014), Yanto (2017), Hanadia, dkk (2017) dan Ariani (2018) menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi adalah persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi (Winarsih 2010:2). Persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang, persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi melalui wujud memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah apabila pengguna sistem

informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem baik, maka pengguna akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Septianita (2014), Pramanik (2014), Suhendro (2016), Rinaldo (2019), dan Marlina (2017) memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan hasil penelitian Pratiwi, dkk (2014) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Jogiyanto (2008:114) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan maka pengguna akan memiliki rasa kepercayaan terhadap sistem tersebut dan mendapatkan kepuasan.

Semakin tinggi tingkat *perceived usefulness* yang dirasakan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyati (2016), Mandasari (2017), Surya (2017), Buana, dkk (2018), dan Hanan (2019) memberikan bukti empiris *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Sutopo (2019), Sumarto (2019) dan Langkedeng, dkk (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan menurut penelitian Amalia, dkk (2016) dan penelitian Hasibuan (2018) menyatakan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini mengacu pada penerapan sistem informasi akuntansi di Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan. Sebagian besar pengolahan data pada Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan telah menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai penyaji informasi keuangan dengan tujuan dapat menghasilkan informasi keuangan yang baik, relevan, akurat dan tepat waktu. Penilaian penerapan sistem informasi ini diukur dengan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan atau kesalahan jasa sistem yang diterapkan. Sehingga tidak adanya kecurangan dan salah saji yang sengaja maupun tidak sengaja dalam pemrosesan data.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka penelitian ini meneliti mengenai pengaruh teknologi informasi, kemampuan teknik

personal, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan *perceived usefulness*. Dari latar belakang yang telah dijelaskan dengan permasalahan yang telah diungkap, peneliti tertarik untuk kembali meneliti mengenai Sistem Informasi Akuntansi dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Kuta Selatan”**

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan ?
2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan ?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan?

5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan lingkungan akademis sehingga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam memperoleh bukti empiris dan peneliti lain terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengambilan kebijakan khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan agar lebih baik dalam mengelola sumber daya manusia terutama dalam kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan berguna sebagai bahan masukan dan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2008:111). *Technology Acceptance Model* Davis (1993), didefinisikan sebagai salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi. Model TAM yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*) bertujuan untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

Technology Acceptance Model (TAM) mendeskripsikan bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*) (Davis, 1989:320). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek

keperilakuan pengguna. Simpulan dari model TAM adalah menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi. Namun pada perkembangan selanjutnya, sejumlah peneliti di bidang 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 EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *End User Computing* adalah pengembangan seluruh atau sebagian sistem informasi oleh pengguna (McLeod dan Schell 2008:99). Menurut Hill & Barnes (2011:67) kepuasan pengguna akhir merupakan sebuah sistem informasi yang dikembangkan oleh pengguna itu sendiri.

Doll & Torkzadeh (1988) mengungkapkan bahwa evaluasi ini menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan teknologi dengan menilai lima komponen yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Kepuasan pemakai adalah digambarkan sebagai tingkat dimana para pemakai percaya sistem informasi tersedia untuk pengguna dan sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Pada penelitiannya, model ini memiliki reliabilitas dan validitas yang memadai, dan dapat diterapkan pada evaluasi berbagai sistem. Mereka juga menyimpulkan bahwa model ini mudah digunakan, karena menggabungkan faktor yang berbeda.

End User Computing Satisfaction (EUCS) menurut Wynne W. Chin (1997:1) merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna. Wynne W. Chin juga menggambarkan bahwa EUCS sebagai pemakai akhir dengan suatu sistem informasi secara keseluruhan dan cenderung melakukan evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna terkait dengan sistem informasi tersebut. Istilah “pengalaman” dikhususkan untuk memusatkan atas aspek yang berhubungan dengan sistem informasi itu misalnya; komputasi dan pelatihan. Kepuasan pengguna biasanya dihormati sebagai salah satu ukuran sukses yang paling utama dalam sistem informasi. Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Pengguna akhir (*end user*) adalah perwakilan dari luar kelompok sistem informasi, dimana aplikasi yang dikembangkan diperuntukan bagi mereka. Para pengguna ini memainkan peran yang terus bertambah dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi. Menurut Romney & Steinbart (2014:637) kepuasan pengguna adalah orang-orang yang menggunakan teknologi informasi untuk terpenuhinya informasi yang dibutuhkan. Menurut Jogiyanto (2007:23) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dimanfaatkan secara optimal. Delone & McLeon menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna akhir itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Tjiptono (2012:55-56) mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan pengguna, sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Ketidakpuasan pengguna memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, *complain*, intervensi pemerintah, dan reaksi pesaing. Ketidakpuasan pengguna bisa membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasa yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah.

Modifikasi bisa dilakukan untuk memperbaiki kinerja produk dan jasa, sehingga masalah kecil serupa tidak akan terulang di masa mendatang. Sementara kepuasan pengguna bisa membantu perusahaan dalam memperkokoh posisi bersaing produknya melalui segmentasi.

2.1.4 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem sebagai sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui tiga tahapan yaitu *input*, proses dan *output* (Widjajanto 2008:2). Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan juga informasi yang di dapat dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi. Menurut Mulyadi (2014:3) sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

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. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya berupa tenaga pelaksanaan, peralatan, maupun perangkat dan sistem komunikasi untuk mengubah data menjadi informasi yang berbentuk

laporan dimana laporan tersebut akan diperlukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan untuk membantu suatu keputusan yang berguna bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Sistem informasi akuntansi terdiri dari tiga sub sistem, yaitu sistem pemrosesan transaksi, sistem buku besar/pelaporan dan sistem pelaporan manajemen. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penyusunan sistem informasi akuntansi yaitu harus menyediakan informasi yang diperlukan dengan cepat, tepat waktu dan memenuhi prinsip murah yang berarti bahwa biaya untuk menyelenggarakan sistem informasi akuntansi tersebut dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi yang efektif.

2.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki sistem, dengan kata lain semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem tersebut (Santoso 2009:78).

Menurut Kotler (2008:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja dan hasil suatu produk dan harapan-

harapannya. Jadi kepuasan pengguna merupakan seberapa mudah dan lancar pengguna sistem dalam melaksanakan aktivitas/pekerjaannya tanpa mengalami kendala. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi. Jika hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna, yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar (Tjiptono dan Chandra 2005:195). Berdasarkan beberapa pernyataan diatas 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 mempermudah, 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 aktivitasnya.

2.1.6 Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas seperti informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan

pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Sutabri 2014:3). Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Teknologi informasi selain sebagai teknologi komputer (*hardware* dan *software*) untuk pemrosesan dan penyimpanan informasi, juga berfungsi sebagai teknologi komunikasi untuk penyebaran informasi. Komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang bisa melipat gandakan kemampuan yang dimiliki manusia dan komputer juga bisa mengerjakan sesuatu yang manusia mungkin tidak mampu melakukannya.

Menurut Haag & Keen (1996) teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut Mulyadi (2014:21) teknologi informasi adalah mencakup *computer* (baik perangkat keras dan perangkat lunak) berbagai peralatan kantor elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi dalam batas-batas ruang dan waktu (Indrajit 2011:2)

Teknologi yang semakin berkembang menyebabkan pengolahan data menggunakan alat elektronik seperti komputer sangat memudahkan pengguna dalam memakainya dan juga menguntungkan pengguna. Sistem

akuntansi berbasis komputer memiliki kelebihan yaitu dapat meningkatkan efisiensi khususnya jika volume data yang diolah cukup besar, pengolahan data dengan menggunakan komputer lebih mudah karena menyajikan informasi secara tepat, cepat dan kecermatan yang tinggi. Dengan menggunakan teknologi informasi dengan tepat perusahaan akan mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Hasil penelitian dari Sulistyono (2013), Pramanik (2014), Prayana, dkk (2016), Pertiwi, dkk (2016) dan Yanto (2017) dalam penelitiannya menyatakan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.7 Kemampuan Teknik Personal

Menurut Robbins (2011:83) kemampuan adalah kapasitas individual untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan. Dengan kemampuan yang dimiliki karyawan diharapkan akan mendukung kegiatan karyawan yang juga akan mendukung kegiatan badan usaha, sehingga akan terasa wajar apabila badan usaha memberi harapan pada karyawan agar tujuan karyawan dalam bekerja dapat tercapai. Hal-hal yang mempengaruhi kemampuan menurut Hasley dalam bukunya Kossen (2012:189) adalah kemampuan karyawan ditentukan oleh beberapa komponen, antara lain *knowledge*, *initiative*, dan *attitude*. Dari dua pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kemampuan individu adalah kemampuan untuk melakukan berbagai macam aktivitas mental atau fisik.

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti sanggup melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan,

kecakapan, kekuatan (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989:552). Lebih lanjut Robbins (2011:46) mengatakan, kemampuan merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Fung (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi karena adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan sistem informasi akuntansi.

Kemampuan personal sistem informasi diklasifikasikan dalam dua kategori, yaitu kemampuan spesialis dan kemampuan generalis (Benbasat *et.al*, 1980) dalam Jong-Min (1996). Kemampuan personal juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu jika selalu belajar untuk menguasai suatu pengetahuan maupun sistem yang sedang digunakan dan selalu mengasah kemampuan tersebut maka semakin lama pemakai menggunakan sebuah sistem dan dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Menurut Amalia, dkk (2016) dan Santa (2018) kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan menurut Fahrianta (2010) kemampuan teknik personal berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan menurut Purwahyuono (2014) dan Ridhawati (2016) kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.8 Kualitas Sistem

Menurut Chen (2010:318) kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem itu sendiri. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan, misalnya apakah sistem komputer mudah dioperasikan dan interaksi dengannya menyenangkan. DeLone dan McLean dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Kualitas sistem merupakan integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Susanto 2013:14). Kualitas sistem dapat ditinjau dari sudut pandang teknis yang dimana merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya, dalam hal ini mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang dipikirkan pemakai (Dilworth dalam Amrul dan Syar'ie 2005:867). Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga pengguna akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Prayana, dkk (2016), Swandewi, dkk (2017), Luckytasari (2018), Sumarto (2019) dan

Langkedeng, dkk (2020) menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Sutopo (2019) dan Rinaldo (2020) mendapatkan hasil kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, serta menurut penelitian Zai (2014), Yanto (2017), Hanadia, dkk (2017) dan Ariani (2018) menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.9 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sistem informasi pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan oleh penyedia *software* aplikasi sistem informasi. Kualitas pelayanan adalah suatu persepsi mengenai 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 yang berlangsung secara terus menerus dalam memenuhi kepuasan pengguna (Purwoko 2004:210).

Kualitas pelayanan sistem informasi dapat dilihat dari keakuratan keluaran sistem informasi, kemudahan penggunaan, reliabilitas, fleksibilitas dan koordinasi dengan sistem yang lain (Whitten dan Bentley 2007:78). Menurut Istianingsih dan Utami (2009:6) kualitas pelayanan sistem informasi berarti fokus performa sistem informasi 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*), kemudian untuk diakses (*flexibility*) dan keandalan sistem (*reliability*).

Menurut Parasuraman (2001:162) kualitas pelayanan dapat diukur kedalam lima bagian yakni:

1. *Tangibles* (bukti langsung) menunjuk pada fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan) menunjuk pada kemampuan organisasi untuk memberi pelayanan secara benar, dapat diandalkan, kemampuan menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
3. *Responsiveness* (daya tanggap) menunjuk pada kemauan baik atau itikad baik untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan
4. *Assurance* (jaminan) menunjuk pada pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
5. *Empathy* (empati) menunjuk pada perhatian atau kepedulian karyawan terhadap pelanggan secara individual.

Hasil penelitian Septianita (2014), Pramanik (2014), Suhendro (2016), Rinaldo (2019), dan Marliana (2017) memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan hasil penelitian Prastiwi, dkk (2014) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.10 *Perceived Usefulness*

Menurut Hartono (2008:114) mendefinisikan persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. *Perceived usefulness* merupakan tingkatan dimana seseorang dalam menggunakan sistem tertentu percaya bahwa untuk meningkatkan performanya dalam bekerja dan berhubungan dengan manfaat yang diterima seseorang yaitu dengan menggunakan teknologi atau sistem tertentu Kurniawan (2013:9). Penjelasan mengenai kenyataan mungkin akan sangat berbeda dari individu yang satu dengan individu yang lain. Kehadiran suatu teknologi akan dipersepsikan secara berbeda oleh seseorang. Ada seseorang yang menganggap teknologi tersebut akan memberikan kemudahan dan manfaat tetapi ada pula yang berfikir sebaliknya.

Menurut Jogyanto (2007:114), *perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan (*believe*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* adalah kepercayaan dari pengguna sistem informasi akuntansi bahwa sistem informasi akuntansi dapat memberikan manfaat dan

kemudahan dalam melakukan pekerjaannya. Hubungan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan terhadap kinerja pekerjaannya, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin tinggi tingkat *perceived usefulness* yang dirasakan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna. Kegunaan sistem informasi dipersepsikan oleh pengguna dari kemampuan yang dimiliki sistem informasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyati (2016), Mandasari (2017), Surya (2017), Buana, dkk (2018), dan Hanan (2019) memberikan bukti empiris *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Sutopo (2019), Sumarto (2019) dan Langkedeng, dkk (2020) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan menurut penelitian Amalia, dkk (2016) dan Hasibuan (2018) menyatakan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian sebelumnya berfungsi sebagai salah satu acuan bagi peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji riset jurnal-jurnal nasional dengan topik yang sesuai dengan kepuasan

pengguna sistem informasi akuntansi. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan judul yang serupa namun menemukan beberapa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini diantaranya:

1. Sulistyono pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna di PT Pos Indonesia, Yogyakarta”. Variabel independennya teknologi informasi dan kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel dependennya kepuasan pengguna. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah teknologi informasi dan kinerja sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Septianita (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia) PERSERO DAOP 9 Jember”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. Amalia (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Dukungan Top Management, Pelatihan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada PT.Bank Sulteng)”. Variabel independennya adalah dukungan top management, pelatihan pengguna sistem informasi, kemampuan teknik personal dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah dukungan top management, pelatihan pengguna sistem informasi dan kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Prayana, dkk (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Sistem dan Produk Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT.Telkom TBK Cabang Singaraja”. Variabel independennya, teknologi informasi, kualitas sistem, produk sistem informasi dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya yaitu teknologi informasi, kualitas sistem, produk sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Yanto (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas

Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT.Angkasa Pura II”. Variabel independennya adalah teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi, dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya, teknologi informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

6. Buana, dkk (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi , dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* dan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
7. Luckytasari (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi dengan variabel dependennya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan

adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

8. Sutopo (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dukungan Top Management, *Perceived Usefulness* dan Pelatihan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur di Jakarta)”. Variabel independennya kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan top management, *perceived usefulness* dan pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya, kualitas informasi dan dukungan top management berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas sistem, *perceived usefulness* dan pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
9. Sumarto (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas

sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas informasi, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

10. Rinaldo (2019) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

11. Langkedeng, dkk (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* dengan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas informasi dan *perceived*

usefulness berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

12. Pramanik (2014) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD Ciawi”. Variabel independennya adalah teknologi informasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitiannya adalah teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
13. Pertiwi, dkk (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *End User Computing* dengan Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan Perguruan Tinggi di Kota Medan”. Variabel independennya adalah pemanfaatan teknologi informasi, luas pemanfaatan teknologi, dan ketidakpastian tugas sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna *end user computing*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitiannya adalah pemanfaatan teknologi informasi dan luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sedangkan ketidakpastian tugas tidak memoderasi pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *end user computing*.

14. Suhendro (2016) melakukan penelitian 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”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
15. Marlina (2017) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-FILING”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
16. Pratiwi, dkk (2014) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna di Institut Pertanian Bogor”. Variabel

independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah model dasar DeLone dan McLean (2003). Hasil penelitiannya adalah kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, karakteristik responden tidak memoderasi hubungan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

17. Swandewi, dkk (2017) melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng”. Variabel independennya adalah dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

18. Ulfah (2016) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)”. Variabel independennya adalah isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah variabel isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
19. Rukmiyati (2016) melakukan penelitian 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)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menyatakan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
20. Ridhawati (2016) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada PT. Trio Motor Banjarmasin”. Variabel

independennya adalah dukungan manajemen, keterlibatan pengguna, kapabilitas teknik personal, pelatihan dan pendidikan, dan formalisasi pengembangan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah formalisasi pengembangan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan dukungan manajemen, keterlibatan pengguna, kapabilitas teknik personal, pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

21. Fahrianta (2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada Perbankan di Kalimantan Selatan”. Variabel independennya adalah keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, dan kapabilitas teknik personal sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, kapabilitas teknik personal berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan

formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

22. Purwahyuono (2014) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk. Cabang Surabaya”. Variabel independennya adalah kemampuan teknik personal, pendidikan dan pelatihan, dan ukuran organisasi sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan kemampuan teknik personal dan ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
23. Hasibuan (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Kantor PT. Bank Sumut Kota Medan)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*). Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas informasi dan *perceived*

usefulness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

24. Surya (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada STMIK Triguna Dharma)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
25. Hanan (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi sedangkan dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

26. Putra (2014) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi sedangkan variabel dependennya adalah kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan dan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna, serta kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

27. Ariani (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

28. Hanadia (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja Pada Tahun 2017)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
29. Amalia, dkk (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)”. Variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi, sedangkan kualitas informasi dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

30. Mandasari (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas”. Variabel independennya adalah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas layanan sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan adalah PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitiannya adalah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yang terdapat pada penelitian sebelumnya sehingga nantinya hasil penelitian ini dapat mengisi area kekosongan sekaligus juga sebagai melaporkan teori yang baru dan wawasan kajian teoritis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan menggunakan metode penelitian hasil *survey* yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah diantaranya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 5(lima), yang mana berbeda dengan penelitian sebelumnya

yang kurang dan lebih dari 5(lima), perbedaan selanjutnya yang paling mendasar ialah lokasi penelitian, objek penelitian dan waktu penelitian.

Adapun ringkasan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 Lampiran 1.

