

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan teknologi telah mempengaruhi masyarakat dan lingkungan di sekitarnya seiring dengan perkembangan zaman. Teknologi mampu membantu dalam berbagai hal, seperti memperbaiki ekonomi sebuah negara. Semakin majunya sebuah negara, maka akan didukung oleh kecanggihan sebuah sistem. Perkembangan dan penggunaan teknologi di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat dalam bidang ilmu teknologi seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi dari skala kehidupan. 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, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Wardiana, 2002).

Teknologi akuntansi sistem informasi yang dikembangkan dipusahaan dipandang oleh manajemen sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan manfaat yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, sistem informasi telah dipandang sebagai senjata strategi yang harus dikelola dengan baik untuk memperoleh keunggulan kompetitif

bagi perusahaan. Pada era modern sekarang ini dirasa sudah tidak efektif lagi jika masih dilakukan secara manual. Penggunaan komputer dalam pengelolaan data sudah menjadi kebutuhan yang mutlak dalam suatu bagian, apalagi jika jumlah data cukup banyak. Kebutuhan informasi yang cepat bagi pimpinan sudah menjadi keharusan, agar dalam mengambil keputusan akan lebih cepat. Untuk mendapatkan informasi di atas, maka dapat dipastikan sebuah perusahaan membutuhkan informasi yang baik dan sistem informasi yang handal, sehingga beralih dari sistem manual yang selama ini di pakai dengan sistem baru yang berbasis komputer (Asnawi, 2014).

Keberhasilan suatu sistem erat kaitannya dengan kepuasan pengguna yang dimiliki oleh sistem tersebut. Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi (Soegiharto, 2001). Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, mengandung sedikit kesalahan, serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu. Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem yaitu tingkat partisipasi pengguna dan pengaruh dalam pengembangan sistem dapat membuat kepuasan pada pengguna karena pengguna merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengembangan sistem. Kapabilitas teknik personal sistem informasi dengan mengetahui kemampuan yang dimiliki pengguna apakah spesialis

atau umum. Semakin kapabel pengguna terhadap kemampuan teknis umum atau spesialis, maka pengguna akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Formalisasi pengembangan sistem berarti pemberitahuan akan tahap-tahap dari proses pengembangan sistem yang tercatat secara sistematis dan secara aktif melakukan penyesuaian terhadap catatan dan akan disosialisasikan kepada pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini akan memberikan kemudahan dalam memanfaatkan sistem informasi akuntansi, sehingga pengguna akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut (Dewi, 2017).

Salah satu adalah perusahaan *Krisna Holding Company* yaitu perusahaan yang bergerak di bidang retail dan memiliki beberapa anak cabang. Kantor dari *Krisna Holding Company* beralamatkan di Jalan Hayam Wuruk No. 60, Denpasar, Bali. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) digunakan untuk membantu pekerjaan para karyawan di perusahaan tersebut. Dengan kompleksitas pekerjaan antar divisi yang ada dan banyaknya jumlah transaksi keuangan yang ada tentunya akan membutuhkan sistem informasi akuntansi yang mampu memudahkan operasional perusahaan dan menyediakan data keuangan yang relevan dan andal. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung dari pada kemutakhiran dan kemudahan pengaplikasian sistem, sehingga pengguna sistem mampu menjalankan sistem dengan baik. Kepuasan pengguna juga terkait dengan sikap atau respon dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem, sehingga didapatkan

hasil yang bisa dimanfaatkan secara optimal (Setyono, 2016). Namun pada kenyataannya di lapangan, meskipun telah tersedia sistem informasi akuntansi, faktanya dalam pengaplikasian masih belum sempurna, sehingga perlu dilakukan pemutakhiran sistem dan informasi alur proses pengguna. Banyak faktor-faktor yang masih perlu di evaluasi pada *Krisna Holding Company* untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, antara lain pada faktor kualitas sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik pemakai, persepsi kemudahan dan partisipasi pengguna. Pengguna sistem informasi akuntansi percaya dengan kualitas sistem yang digunakannya dan merasa bahwa penggunaan sistem informasi akan memberikan manfaat yang lebih besar serta dapat meningkatkan kinerja pengguna. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan akurat, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan secara empiris variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Perusahaan *Krisna Holding Company*. Bentuk evaluasi terhadap sistem informasi adalah dengan mengukur kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), dukungan yang di terima dari pengguna sistem sebagai suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang bebas dari upaya (persepsi kemudahan) (Setyono, 2016).

Kualitas sistem informasi akuntansi menggambarkan karakteristik yang diinginkan pengguna dalam menghasilkan informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi merupakan ukuran subjektif dari kebutuhan, objektivitas, dan integritas informasi yang dikumpulkan. Pengguna membutuhkan informasi yang berkualitas tinggi yaitu informasi yang memiliki karakteristik yang bernilai bagi pengguna. Kualitas informasi adalah konsep yang terkait dengan kualitas output sistem informasi yang bermanfaat bagi pelaku bisnis, relevan dengan pengambilan keputusan, mudah dipahami sebagai output yang memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin baik sistem informasi yang digunakan oleh suatu perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut karena sistem tersebut memberikan kemudahan-kemudahan dalam pekerjaannya.

Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2017); Putra, dkk. (2018), Luthfi (2020), Sihotang (2020), Amalia dan Pratomo (2016), Desianti (2019), Eggy (2020), Rudini (2015) serta Sinaga (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka (2018), Ridho (2019) dan Sutopo (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Persepsi kemudahan pengguna adalah sejauh mana seseorang percaya

bahwa penggunaan suatu sistem baru akan memberikan manfaat pada penggunanya, berupa mempermudah dan meningkatkan kinerja atas pekerjaannya. Apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan dan bermanfaat, maka harapan pengguna terpenuhi. Dengan terpenuhinya harapan terhadap sistem yang dioperasikan, maka karyawan akan merasa puas. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh untuk memungkinkan pemakai sistem berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh kepada kepuasan pemakai sistem informasi.

Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setyowati dan Respati (2017), Ulfah (2016), Tanoto (2018) dan Sinaga (2019) menunjukkan hasil persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sumarto (2019) dan Rahmana (2021) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kemampuan teknik pemakai adalah kemampuan atau potensi yang ada dalam diri berupa kesanggupan dan kecakapan pemakai sistem informasi akuntansi. Dengan memiliki kemampuan teknik pemakai, maka sistem informasi akan lebih efektif menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan dan pengguna akan merasakan kepuasan karena dapat membuat laporan dengan benar dan valid. Soegiharto (2001) juga menemukan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh kepada kualitas desain dan kinerja sistem informasi

akuntansi. Choe (1996) menemukan hubungan positif antara kapabilitas kemampuan personal sistem informasi dan penggunaan sistem. Dalam penelitian lainnya, Montazemi (1988) menemukan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir mempengaruhi kepuasan dan apresiasi (penghargaan).

Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sudjarwo dan Sulistiyo (2016) serta Paramitha (2017) menunjukkan hasil Kemampuan Teknik Pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan Masrifani dan Rani (2016), serta Setyowati dan Respati (2017) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemampuan teknik pemakai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Partisipasi pengguna adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya. Partisipasi buah pikiran lebih merupakan partisipasi berupa sumbangan ide, pendapat atau buah pikiran konstruktif, baik untuk menyusun program maupun untuk memperlancar pelaksanaan program dan juga untuk mewujudkannya dengan memberikan pengalaman dan pengetahuan guna mengembangkan kegiatan yang diikutinya. Dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih di tekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan Sistem informasi akuntansi agar sistem lebih relevan dan pengguna bisa merasakan kepuasan saat menggunakan sistem tersebut.

Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh penelitian Eka (2018) serta Sudjarwo dan Sulisty (2016) menunjukkan hasil partisipasi pengguna berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Paramitha (2017) dan Prabawati (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa partisipasi pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, diketahui bahwa masih terdapat ketidakpastian hasil penelitian terdahulu yang menyebabkan terjadinya inkonsistensi penelitian (*research gap*), sehingga peneliti tertarik untuk meneliti ulang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Pengguna, Kemampuan Teknik Pemakai dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada KRISNA HOLDING COMPANY”**.

UNMAS DENPASAR

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company*?
- 2) Apakah persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding*

*Company?*

- 3) Apakah kemampuan teknik pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company?*
- 4) Apakah Partisipasi Pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company?*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Terkait dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company*.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company*.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kemampuan teknik pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer di perusahaan *Krisna Holding Company*.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan *Krisna Holding Company*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, sarana informasi dan memberikan wawasan, serta pengetahuan langsung mengenai pengaruh kualitas sistem, persepsi kemudahan pengguna, kemampuan teknik pemakai dan partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### 2) Manfaat Praktis

Manfaat empiris penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pertimbangan evaluasi bagi pihak instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi sehingga memberikan kepuasan pada karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi di *Krisna Holding Company*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

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

Salah satu teori tentang sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (TAM). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini di kembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 (Jogiyanto, 2007:111).

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu model yang penelitian yang sering digunakan dan juga salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM merupakan perkembangan dari model *The Theory Reasoned Action (TRA)* yang berpendapat bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM sendiri merupakan adaptasi dari TRA yang digunakan untuk model adopsi penggunaan sistem informasi (Reza, dkk. 2016).

TAM yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989, dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap

(personalisasi), dan tujuan pengguna komputer. TAM dilandasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan Ajzen dan Fisbein (1980). Berdasarkan TRA, pengguna sistem informasi akuntansi ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu sistem informasi akuntansi. TAM menganggap bahwa dua variabel utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*) (Jogiyanto, 2007:111).

Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terperinci menjelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*). Perilaku pengguna (*user behavior*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat di prediksi dari sikap perhatian pengguna teknologi tersebut, misalnya keinginan *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis, 1989).

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

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

*behavioral control*). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Asumsi dasar dari TPB ini adalah banyaknya perilaku yang tidak sepenuhnya dibawah control individu sehingga dibutuhkan tambahan konsep kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Jogiyanto, 2007).

Juniarti (2001) menyatakan ada tiga elemen yang membentuk perilaku yaitu:

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

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

Keterkaitan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini yaitu, untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Pengguna sistem informasi akuntansi ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu sistem informasi akuntansi. Kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi. Apabila penggunaan informasi terpenuhi dan didukung oleh pemahaman pengetahuan akuntansi yang baik, maka kemungkinan besar karyawan

akan merasa puas dalam menggunakan teknologi informasi. Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi, sehingga akan membantu kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, maka pengguna teknologi informasi akan bisa menerima dan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi.

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

### **2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut Satzinger (2012:4), Sistem informasi merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang

mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output dari setiap informasi yang dibutuhkan dalam proses bisnis serta aplikasi yang digunakan melalui perangkat lunak, *database* dan bahkan proses manual yang terkait. Menurut Stair and Reynolds (2012:415), sistem Informasi adalah suatu sekumpulan elemen atau komponen berupa orang, prosedur, database dan alat yang saling terkait untuk memproses, menyimpan serta menghasilkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (*goal*).

Menurut Gelinas dan Dull (2012:12), sistem Informasi adalah sistem yang dibuat secara umum berdasarkan seperangkat komputer dan komponen manual yang dapat dikumpulkan, disimpan dan diolah untuk menyediakan *output* kepada *user*. Komponen sistem informasi merupakan aspek-aspek yang di dalamnya berfungsi untuk membentuk suatu informasi yang berguna bagi penggunanya. Menurut Susanto (2008:7), terdapat beberapa komponen yang membentuk suatu sistem informasi:

1) *Hardware* (Perangkat Keras)

Perangkat keras merupakan aspek dalam bentuk fisik yang berfungsi untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, dan mengeluarkan informasi yang berguna bagi pengguna akhir.

2) *Software* (Perangkat Lunak)

Perangkat lunak berisikan aplikasi-aplikasi guna mengolah data mentah yang telah dimasukkan ke perangkat keras untuk kemudian dengan aplikasi yang ada mengolah informasi menjadi data yang berguna bagi pengguna.

3) *Brainware* (Manusia/pengoperasi)

Aspek yang mengoperasikan aplikasi di dalam perangkat keras, sebagai pengguna yang membutuhkan informasi dari data mentah. *Brainware* merupakan komponen yang tidak dapat di pisahkan dari komponen lainnya, karena komponen *brainware* yang membutuhkan informasi dari data yang dimasukkan.

4) *Procedure* (Prosedur)

Prosedur merupakan kumpulan perintah-perintah yang berisikan aktivitas yang ada di dalam sistem dan aktivitas tersebut dilakukan secara berulang-ulang sesuai dengan perintah pengguna.

5) *Database* (Basis Data)

Basis data merupakan sekumpulan datum yang siap di olah guna memperoleh suatu informasi yang berguna dan data tersebut tersimpan di dalam media penyimpanan.

6) *Communication Network* (Jaringan Komunikasi)

Komunikasi dipergunakan untuk memudahkan dalam pengambilan dan pengumpulan data. Selain itu, jaringan komunikasi juga berguna dalam pemindahan data dari satu ke lokasi menuju ke lokasi yang lainnya terutama bila dalam pengambilan data terdapat keterbatasan geografis dan waktu (Adhitya, 2017).

Romney dan Steinbart (2014:11) menyebutkan bahwa terdapat enam komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu:

- 1) Orang yang menggunakan sistem.
- 2) Prosedur dan instruktur yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.

- 3) Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
- 4) Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
- 5) Infrastruktur teknologi informasi meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA.
- 6) Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA.

Menurut beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah seperangkat alat yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Putra (2017), sistem informasi akuntansi adalah komponen organisasi yang dirancang untuk mengolah data keuangan menjadi informasi atau laporan keuangan, yang ditujukan kepada pihak internal maupun eksternal perusahaan. Data dapat diolah menjadi informasi dengan cara manual maupun dengan bantuan komputer (Winarno, 1994:9).

Menurut (Mulyadi, 2008), sistem informasi akuntansi adalah suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, 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. Salim dan Poputra (2015) mendefinisikan sistem informasi akuntansi yaitu sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berhubungan

dengan akuntansi. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu bentuk sistem yang dirancang untuk mengolah data keuangan yang hasilnya menjadi laporan keuangan dan informasi keuangan untuk menyediakan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

#### **2.1.4 Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi sendiri. Definisi dari pendapat lainnya juga mengungkapkan definisi yang sama bahwa kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem juga merupakan ukuran terhadap sistem informasi tersebut dan terfokusnya pada interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem informasi merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Fendini, dkk. 2012).

Kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (DeLone dan McLean 1992, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen

kepuasan pengguna akhir (Wirautama, 2011).

Sementara itu, menurut Nielsen (2000), kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu *usability*. *Usability* adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computer yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien. Indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLeone dan McLean (2003) yaitu:

1) Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan pelayanan seperti fitur yang dapat diubah-ubah kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

2) Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan atau kebutuhan pengguna melalui kemudahan menggunakan sistem informasi tersebut.

### 3) Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan bagi sebuah perusahaan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan, maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

#### 2.1.5 Persepsi Kemudahan

Davis (1989) mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkat kepercayaan pengguna (*user*) kepada teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Davis (1989) memberikan beberapa indikator *percieved ease of use* yaitu diantaranya *ease of learn, controllable, clear and understandable, flexible, ease to become skillful*, dan *ease to use*.

Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing indikator persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menurut Davis (1989) dan (Noviarni, 2014):

- 1) Mudah dipelajari atau dipahami (*ease of learn*) artinya pengguna dapat dengan jelas memahami bagaimana mempelajari sistem informasi tersebut.
- 2) Dapat dikontrol (*controllable*) artinya fasilitas dan fitur yang disediakan dalam sistem informasi atau website digunakan dengan baik.

- 3) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*) artinya fasilitas atau fitur sistem informasi akuntansi sesuai dengan kegunaannya, fitur yang disajikan lengkap dan tidak menimbulkan persepsi lain.
- 4) Fleksibilitas (*flexible*) adalah kegiatan penggunaan sistem informasi dapat dilakukan dengan tanpa hambatan dan dapat dilakukan kapan saja tanpa terbatas oleh tempat dan waktu.
- 5) Mudah untuk menjadi terampil atau mahir (*easy to become skillful*) artinya dalam penggunaan selanjutnya konsumen dapat mengakses sistem dengan mudah sesuai keinginannya setelah satu kali menggunakan.
- 6) Mudah dioperasikan atau digunakan (*easy to use*) artinya melalui sistem tersebut transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan dinamis, tidak menimbulkan kesulitan dalam proses pengoperasian sistem (Stefani, 2020).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan adalah ukuran tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi atau sistem tersebut dapat memberikan kemudahan kepada pekerjaan yang dia kerjakan dan bebas dari masalah.

#### **2.1.6 Kemampuan Teknik Pemakai**

Pengertian kemampuan teknik personal akuntansi dalam perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, kemampuan pengoperasian sistem seorang user sangat dibutuhkan. *User* yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut. (Ives, dkk. 1983) menyatakan kemampuan

teknik personal sistem informasi sebagai rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari *user*. Choe (1996) juga menambahkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. Apabila dilihat dari kata dasar kemampuan, (Robbins dan Mary, 2005:45) menyatakan kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Dalam hal ini menurutnya kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui tiga hal, yakni:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui:

- 1) Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
- 2) Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi.

b. Kemampuan (*abilities*)

Kemampuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

- 1) Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada.
- 2) Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi.
- 3) Kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya.
- 4) Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan.
- 5) Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

c. Keahlian (*skills*)

Keahlian sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

- 1) Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

- 2) Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan. Kemampuan *user* dalam mengoperasikan suatu sistem informasi akuntansi sangat dibutuhkan. Terkadang terjadi kesalahan maupun kegagalan sistem informasi memberikan informasi yang dibutuhkan dikarenakan kurang tepatnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh *user* sistem tersebut.

Kemampuan personel sistem informasi di klasifikasikan dalam dua kategori, yaitu kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik desain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, yaitu *computer* dan model. Sementara itu, kemampuan generalis berhubungan dengan organisasi, manusia dan masyarakat (Benbasat, *et al.*, 1980) dalam Choe (1996)). Para peneliti mengasumsikan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir secara langsung mempengaruhi kepuasan (Bruwer, 1984). Sejalan dengan asumsi tersebut, Choe (1996) menemukan hubungan positif antara kapabilitas kemampuan personal sistem informasi dan penggunaan sistem. Dalam penelitian lainnya, Montazemi (1988) menemukan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir mempengaruhi kepuasan dan apresiasi (penghargaan). Pengamatan tersebut memperkuat persepsi Hirschheim (1985), Nelson dan Cheney (1987), serta Huff dan Munro (1985) juga menemukan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh kepada kualitas desain dan kinerja sistem informasi akuntansi. Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan

teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi (Teddy, 2016).

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknik pemakai adalah tolak ukur bagi pengguna (*user*) dalam mengoperasikan dan memahami sistem informasi yang berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut.

### **2.1.7 Partisipasi Pengguna**

Partisipasi pengguna menurut (Susanto, 2010:300) dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih di tekankan pada bagaimana peranan *user* dalam proses perancangan SI dan langkah – langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya.

Menurut Davis dan Newstrom (2002:187), partisipasi adalah keterlibatan secara mental dan emosional orang-orang dalam situasi-situasi kelompok yang mendorong pengguna untuk memberikan kontribusi terhadap tujuan- tujuan kelompok.

Soegiharto (2015:24) menyatakan bahwa secanggih apapun sistem informasi yang dibuat, bila dalam perancangan maupun pengoperasian sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia, maka dapat dipastikan terjadinya beberapa hambatan yang disebabkan karena ketidaksesuaian antar sistem penggunanya. Pengguna sistem informasi akuntansi dinilai sebagai orang yang paham mengenai seluk beluk sistem informasi yang digunakannya, kendala teknis dan non-teknis pasti dialami oleh pemakai

sistem. Oleh sebab itu, pemakai harus dilibatkan dalam suatu proses pengembangan sistem. Adanya partisipasi pengguna dalam pengembangan SIA dapat diartikan sebagai bentuk keterlibatan mental dan emosi pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan pengguna untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab di dalam pengembangan SIA.

### **2.1.8 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Kepuasan Pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dipaparkan baik oleh McKeen, *et al.*, (1994); Doll dan Deng (2001); serta Guimaraes, *et al.*, (2003) yang menemukan bahwa pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes, *et al.*, (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi daripada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang

bersangkutan.

Menurut Setyono (2015), kepuasan pengguna adalah timbal balik dari pengguna atas penggunaan sistem informasi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem dijalankan, kemudahan sistem juga digunakan dan pemanfaatan teknologi ini yang digunakan (Setyono, 2015). Kepuasan pengguna juga terkait dengan sikap atau respon dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga didapatkan hasil yang bisa dimanfaatkan secara optimal.

Keberhasilan dimensi kepuasan pengguna merupakan tingkat pengguna kepuasan saat menggunakan sistem informasi. Hal ini dianggap sebagai salah satu langkah yang paling penting dari sistem informasi sukses. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dinilai dengan menggunakan kriteria: *adequacy*, *effectiveness*, *efficiency*, *overall satisfaction* (Seddon dan Kiew, 1994); *enjoyment*, *information satisfaction*, *system satisfaction* (Gable, *et al.*, 2008).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat terlihat dari sikap atau respon yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan demikian, penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem dan seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas informasi akuntansi, persepsi kemudahan pengguna, kemampuan teknik pemakai dan partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berbagai penelitian tersebut dilakukan dengan menambah variabel maupun tidak. Berikut merupakan beberapa penelitian yang sejenis dengan penelitian ini, diantaranya:

- 1) Amalia dan Pratomo (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 bebas dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, serta variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sementara itu, secara simultan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

- 2) Sudjarwo dan Sulistiyo (2016) meneliti tentang Pengaruh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan Dan pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Yang berdampak Pada Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Di Kota Semarang). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah partisipasi pemakai, kemampuan, pelatihan dan pendidikan pemakai, kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi, kinerja sistem informasi akuntansi. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
- 3) Setyowati dan Respati (2017) melakukan penelitian dengan judul pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, *computer self efficacy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, *computer self efficacy*; sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

pada karyawan coffee shop di Kabupaten Sleman. Sebaliknya, *computer self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan coffee shop di Kabupaten Sleman.

- 4) Buana dan Wirawati (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*; sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
- 5) Eka (2018) dengan variabel bebas kualitas sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, dan partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi; sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer di PT Mensa Bina Sukses cabang Denpasar. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak dan partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis komputer, sedangkan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi berbasis komputer.

- 6) Luthfi (2019) dengan variabel independen kualitas informasi, *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi; sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi (Studi Empiris pada PT. Bank Mandiri Medan). Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas Informasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, tetapi *perceived usefulness* dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
- 7) Desianti (2019) dengan variabel independen pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, *perceived usefulness*; sedangkan variabel independen kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, analisis korelasi, dan analisis determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di kota Bandung, kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di kota Bandung, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di kota Bandung.
- 8) Sinaga (2019) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kemudahan pengguna

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Anugerah Langkat Makmur. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Structural Equation Modelling (SEM) dengan bantuan program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Anugerah Langkat Makmur (ALAM).

- 9) Sihotang (2020) dengan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi; sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI). Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SAKTI secara empiris telah berhasil. Empat hipotesis yang diajukan, semuanya terbukti dan diterima. Sistem layanan mempengaruhi nilai tertinggi. Hal ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
- 10) Nugroho (2020) dengan variabel independen yaitu pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi; sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pentingnya sistem tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas analisis.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti, kualitas sistem informasi, kemampuan teknik pemakai, persepsi kemudahan, dan partisipasi pengguna. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan oleh penelitian ini seperti Kualitas Informasi, Perceived usefulness, Kualitas Sistem Informasi, Pelatihan Pengguna SIA, Dukungan *Top Management*, pengetahuan dan keterlibatan pengguna. Kedua, terdapat perbedaan pada tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 sedangkan penelitian terdahulu diteliti pada tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019. Ketiga, terdapat perbedaan lokasi penelitian dimana penelitian ini dilakukan di perusahaan *Krisna Holding Company*, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di LPD Kabupaten Buleleng, PDAM Tirta

Mangutama Kabupaten Badung, PT. Bank Mandiri Medan, PT.Trio Motor Banjarmasin, Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten, PT Mensa Bina Sukses cabang denpasar, Hotel Di Kota Semarang, Kelurahan di Kecamatan Polanharjo Klaten, dan PDAM Tirta taman sari Kota Madiun.

