

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memberi dampak perubahan pada perusahaan dan lembaga di Indonesia. Penerapan teknologi tersebut berpengaruh di berbagai bidang salah satunya adalah bidang akuntansi. Penerapan teknologi pada bidang akuntansi merupakan hal yang sangat penting, hal ini tidak lepas dari tuntutan pengguna informasi keuangan yang menginginkan informasi dapat tersaji dengan cepat dan akurat (Mutih, dkk 2016).

Tuntutan untuk menyajikan informasi dengan cepat dan akurat mendorong perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi (SIA) berbasis komputer. SIA merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data keuangan perusahaan menjadi suatu informasi yang digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Keberadaan SIA yang terkomputerisasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena memberikan akses yang mudah dalam pengambilan keputusan (Buana dan Wirawati, 2018)

Keberadaan SIA dalam suatu perusahaan memiliki tujuan untuk memberikan informasi yang penting bagi para pengambil keputusan (Surya dan Suardhika, 2016). Peran penting SIA inilah yang membuat perusahaan harus mampu memaksimalkan kinerja SIA tersebut sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Penilaian mengenai baik buruknya kinerja SIA yang diterapkan dapat diukur dengan menggunakan indikator kepuasan pengguna.

Penggunaan SIA berbasis komputer ini juga diterapkan pada lembaga keuangan tradisional seperti LPD (Lembaga Perkreditan Desa). LPD merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman yang berkedudukan di wewidangan Desa Pakraman (Pergub, 2017). Pendirian LPD merupakan gagasan dari gubernur Bali Prof. Dr. Ida Bagus Mantra yang ingin membentuk sebuah lembaga keuangan yang dapat membantu desa adat (Bisnis Bali, 2019). Gagasan tersebut diperkuat dengan studi banding seminar yang diikuti gubernur Bali dan tercetuslah pendirian LPD (Kurniasari, 2007). LPD mulai beroperasi pada 1 Maret 1985 (Suwendra dan Wirawan, 2015).

Pendirian LPD bertujuan untuk mendukung pembangunan ekonomi pedesaan melalui peningkatan kebiasaan menabung masyarakat desa, penyediaan kredit bagi usaha skala kecil, penghapusan eksploitasi dalam hubungan kredit, penciptaan kesempatan usaha pada tingkat desa dan untuk meningkatkan keuangan di pedesaan (Website Kota Denpasar). LPD dalam menjalankan aktivitasnya berpegang pada aspek Tri Hita Karana yaitu hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan dengan sesama manusia dan hubungan manusia dengan lingkungannya.

Fungsi LPD dalam mengelola keuangan menjadikan LPD harus mampu memaksimalkan kinerja sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mendukung kelancaran dalam pengelolaan keuangan masyarakat. Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer merupakan bentuk upaya untuk memperbaiki sistem pengelolaan keuangan pada LPD. Perhatian terhadap kepuasan pengguna SIA pada LPD juga dapat menjadi masukan terkait hal - hal atau permasalahan sistem yang harus diperbaiki sehingga dapat bekerja dengan lebih maksimal.

Perkembangan LPD saat ini, tercatat hingga Desember 2020 dari 1.493 desa adat yang berada di Bali jumlah LPD yang terbentuk 1.436 LPD namun yang sudah tidak beroperasi ada sebanyak 128 adat (Bisnis.com, 2020). Penguatan posisi LPD di tengah masyarakat terus dilakukan pemerintah agar LPD tidak tenggelam di tengah maraknya persaingan dengan lembaga keuangan lainnya. Sekda Provinsi Bali Dewa Made Indra mengatakan bahwa saat ini Gubernur Bali I Wayan Koster ingin lebih memperkuat LPD dan menjamin agar LPD tetap kuat kedepannya (Harian Kota.com, 2019).

Penguatan posisi LPD tersebut merupakan bentuk upaya pemerintah untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat yang telah menyimpan dananya pada LPD. Persaingan yang sangat kompetitif ini harus mampu mendorong LPD untuk terus berkembang agar peranannya tidak tergantikan dengan lembaga lain dan tidak hilang begitu saja di tengah masyarakat. Aspek - aspek pengembangan LPD perlu diperhatikan untuk menjamin LPD tetap kuat dan mampu bertahan kedepannya.

Peningkatan aset LPD pada akhir tahun 2020 mencapai 58,3 persen atau sebanyak 757 LPD, walaupun ada 541 LPD sisanya yang mengalami penurunan aset dikarenakan pandemi (Bisnis.com, 2021). Modal LPD tercatat mampu tumbuh 7 persen selama 2020 menjadi Rp 4,47 triliun (Bisnis.com, 2021). Hal ini menandakan kepercayaan masyarakat pada LPD semakin meningkat dan kemampuan LPD dalam mengelola keuangan semakin baik. Hal ini mendorong LPD untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga pengelolaan keuangannya menjadi terus meningkat dan lebih baik lagi. Penilaian atau evaluasi perangkat pengelola keuangan dapat dilihat dari kepuasan penggunaanya yang langsung berhadapan dengan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan penilaian pengguna terkait pengalamannya dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Setyo dan Rahmawati, 2015). Pendapat Dwitrayani, dkk (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa harapan pengguna terhadap sistem informasi menentukan kepuasan dalam menggunakannya. Kepuasan pengguna memberi gambaran keselarasan antara harapan dan hasil yang didapatkan dengan adanya suatu sistem (Setyowati & Respati, 2017).

Kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (relevan), mengandung sedikit kesalahan serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu (Ridhawati, dkk 2016). Penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kepuasan penggunanya agar sistem informasi yang diterapkan menjadi lebih maksimal. Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi (Dewi, dkk 2020).

Tingkat kepuasan pengguna SIA yang tinggi menunjukkan bahwa penerapan SIA dalam perusahaan tersebut dapat dikatakan berhasil dan berjalan dengan baik. Kepuasan pengguna harus diutamakan karena segala kendala sistem dapat diketahui dari penggunanya. Kepuasan pengguna dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan sistem informasi tersebut sehingga dapat bekerja lebih baik lagi (Saputra dan Kurniadi, 2019). SIA yang dikembangkan dengan maksimal akan memberi pengaruh yang baik terhadap penyajian informasi keuangan perusahaan yang dihasilkan karena didukung oleh kemudahan akses dan keakuratan informasi yang didapat.

Pengembangan SIA yang maksimal dapat dilihat dari kualitas informasi yang dihasilkan (Hermawan, 2015). Kualitas informasi merupakan persepsi pengguna terhadap informasi yang dihasilkan dari suatu sistem. Pengguna biasanya membutuhkan informasi untuk digunakan dalam pembuatan keputusan atau digunakan untuk meningkatkan suatu pengambilan keputusan (Shien, 2015). Kepercayaan pengguna pada kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Saleh, dkk 2012). Pendapat ini didukung oleh penelitian Rukmiati dan Budhiartha (2016), Surya (2017) dan Nasution (2019) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Peneliti lain Sumanang (2017) dan Luthfi (2019) mendapatkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor lain yang berpengaruh pada kesuksesan sistem informasi yang diterapkan pada perusahaan adalah faktor kualitas layanan (Delone dan McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas dari jasa yang dihasilkan. Layanan yang dikembangkan dengan baik didukung oleh keberhasilan departemen IT dalam menyelenggarakan suatu sistem informasi (Utama, 2017). Kualitas layanan yang bekerja dengan baik akan memberikan dampak positif kepada kepuasan penggunanya (Riandi, dkk 2021). Kepuasan pengguna yang meningkat akan membuat pekerjaan pengguna menjadi lebih maksimal. Laksmiyati dan Meiranto (2015), Mandasari dan Giantari (2017), Negara dan Pratomo (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA. Penelitian lain Sudarsono (2015) dan Utama, dkk (2017) membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Penerapan SIA yang maksimal tidak lepas dari dukungan manajemen puncak yang merupakan dukungan yang diberikan manajemen dalam bentuk informasi yang berguna bagi pengembangan sistem (Shien, 2015). Dukungan manajemen puncak dalam memberikan pengawasan dan arahan sangat dibutuhkan perusahaan dalam pengembangan perusahaan terkait dengan penerapan sistem informasi akuntansi. Dukungan inilah yang membantu penerapan sistem informasi akuntansi pada suatu perusahaan berjalan dengan baik, sehingga pengguna dapat memaksimalkan kinerja sistem informasi yang diterapkan untuk mendukung pekerjaannya. Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dan telah dibuktikan dalam penelitian Swandewi, dkk (2017), Indraswarawati (2019) dan Dewi, dkk (2017). Pendapat tersebut tidak sejalan dengan Ridhawati (2016) dan Prabawati (2019) yang mendapatkan hasil bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengembangan suatu sistem informasi didukung oleh adanya kemudahan penggunaan (Sinaga, 2019). Kemudahan inilah yang menunjukkan seberapa besar kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang banyak (Sinaga, 2019). Kemudahan penggunaan juga akan memudahkan pengolahan informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat karena sistem informasi yang digunakan dapat mudah dipahami oleh penggunanya. Peneliti terdahulu Sudarsono (2015) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Peneliti lain Mandasari dan Giantari (2017), Setyowati dan Respati (2017) dan Sinaga (2019) kembali meneliti dan membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penerapan SIA dalam pengelolaan keuangan pada lembaga tradisional seperti LPD harus terus ditingkatkan, mengingat LPD juga menghadapi permasalahan mulai dari persaingan dalam penyaluran kredit hingga permasalahan kredit bermasalah (Bisnis Bali, 2020). Salah satu kabupaten di Bali yang mengalami permasalahan tersebut adalah Kabupaten Gianyar dengan total 17 LPD menghadapi permasalahan kredit macet (Baliexpress, 2020). LPD tersebut tersebar di Kecamatan Blahbatuh, Payangan, Tampak Siring dan Tegalalang, hal ini menunjukkan bahwa LPD Kecamatan Gianyar dapat membuktikan bahwa lembaganya tidak memiliki permasalahan tersebut (Baliexpress, 2020).

Mengingat pengelolaan keuangan LPD Kecamatan Gianyar dapat dikatakan sudah baik maka penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu pengurus LPD untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pengelolaan keuangannya sehingga dapat tetap eksis di tengah masyarakat. Terlebih lagi Kecamatan Gianyar merupakan pusat pemerintahan dan pendidikan Kabupaten Gianyar maka kemajuan perekonomian masyarakatnya harus tetap terjamin. LPD tersebut juga telah menerapkan sistem pengelolaan keuangan perbankan yang modern sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakatnya.

Peran LPD pada Kecamatan Gianyar sangat diperlukan terlebih perekonomian masyarakatnya didukung oleh berbagai macam sektor pencaharian mulai dari sektor pariwisata, pertanian, industri dan perdagangan. Keberadaan LPD diharapkan dapat memajukan perekonomian masyarakatnya baik sebagai sarana untuk menyimpan uang ataupun tempat peminjaman modal kepada masyarakat untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha miliknya.

Pengelolaan keuangan yang baik akan mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya ataupun meningkatkan kemampuan LPD dalam bersaing dengan lembaga sejenis (Suparsabawa dan Sanica, 2020). Pengelolaan keuangan dapat berjalan maksimal apabila disertai dengan kemudahan dalam menggunakannya serta ditunjang oleh layanan yang dapat bekerja dengan baik. Dukungan yang diberikan manajemen puncak pada sistem informasi yang digunakan dapat mendukung layanan dapat menghasilkan informasi yang tepat dan berkualitas. Informasi yang berkualitas dapat memberi pengaruh terhadap keputusan yang diambil manajemen.

Seluruh komponen pendukung penerapan SIA yang maksimal harus selalu diperhatikan sehingga fungsinya dalam pengelolaan keuangan dapat berjalan dengan baik (Intihanah, dkk 2020). SIA yang baik akan mendukung pengambilan keputusan yang diambil baik pula sehingga tidak ada kesalahan keputusan yang diambil dalam pengembangan sistem yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada pengujian variabel kualitas informasi, kualitas layanan, dukungan manajemen puncak dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna SIA. Penelitian ini dilakukan pada 40 LPD di Kecamatan Gianyar dengan objek penelitian yang digunakan adalah pengguna SIA

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dukungan Manajemen Puncak dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar?
- b. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar?
- c. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar?
- d. Apakah kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar
- c. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar
- d. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Gianyar

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi mahasiswa hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam mengaplikasikan teori dan praktek yang didapat selama pembelajaran perkuliahan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman, gambaran, pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dukungan manajemen puncak, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. terkait dengan pengembangan sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kepuasan penggunaannya. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberi manfaat kepada universitas dengan memberikan sumbangan hasil pemikiran yang dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan / lembaga hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan informasi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen sebagai dasar pertimbangan bagi manajemen dalam memutuskan langkah - langkah yang harus dilakukan dalam meningkatkan penerapan SIA kedepannya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan informasi bagi Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam memecahkan permasalahan terkait dengan penerapan SIA ataupun dalam dilakukan pengembangan terhadap SIA yang digunakan sehingga dapat meningkatkan pengelolaan keuangan yang lebih maksimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 DeLone & McLean *IS Success Model*

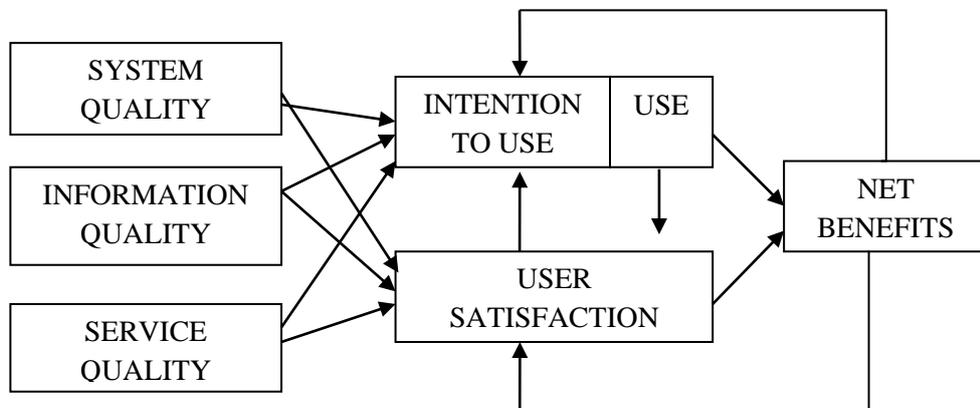
DeLone & McLean *IS Success Model* dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (1992) yang mencetuskan 6 variabel yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi. Kualitas sistem mengukur keberhasilan teknis, kualitas informasi mengukur keberhasilan semantik, keberhasilan efektivitas diukur oleh penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu serta dampak organisasi.

DeLone and Mclean *IS Success Model* (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi akan memberi pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan sistem dan informasi kemudian mempengaruhi individu dalam melakukan pekerjaannya. Dampak individual yang terkumpul tersebut akan menghasilkan dampak organisasi.

Teori tersebut mengundang perdebatan dari para peneliti lain dan menilai bahwa kualitas layanan perlu dimasukkan dalam model tersebut. Ukuran kualitas layanan perlu dimasukkan ke dalam teori karena merupakan bagian dari kesuksesan suatu sistem informasi. Pendapat peneliti lain tersebut mendorong DeLone & McLean kembali melakukan penelitian dan menambahkan kualitas layanan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi.

Teori ini memiliki 3 dimensi utama kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (Delone dan Mclean, 2003). Masing - masing dimensi harus diukur dan dikontrol secara terpisah, karena baik secara tunggal maupu bersama - sama akan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna (Delone dan Mclean, 2003). Niat untuk menggunakan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) letaknya sejajar. Hal itu menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan bisa dijadikan ukuran alternatif dalam beberapa konteks, namun saat ini banyak peneliti yang masih memilih untuk menggunakan "penggunaan" dibanding "niat untuk menggunakan" sebagai pedoman pengukurannya. (Delone and Mclean, 2003).

Penggunaan dan kepuasan pengguna saling berkaitan sehingga penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna karena penilaian terhadap suatu sistem dapat dilakukan setelah sistem tersebut digunakan. Kepuasan pengguna yang meningkat akan menyebabkan peningkatan "niat untuk menggunakan" sistem tersebut (Delon and Mclean, 2003). Hasil dari "penggunaan" dan "kepuasan pengguna" adalah "manfaat bersih" baik itu positif maupun negatif.



(Sumber: Bagan Teori DeLone & McLean IS Success Model 2003)

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem merupakan serangkaian dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan, terdiri dari subsistem yang mendukung sistem yang lebih besar (Romney dan Steinbart, 2015:3). Informasi adalah data yang sudah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan menjadi pertimbangan pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2015:4). Sistem informasi merupakan suatu rangkaian pengumpulan dan pengolahan data yang menghasilkan informasi yang digunakan oleh pihak yang berkepentingan (Widiastuti, 2015).

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat disimpulkan sebagai suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data keuangan perusahaan menjadi suatu informasi yang digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan perusahaan kedepannya. Widiastuti (2015) berpendapat bahwa pelaksanaan SIA dapat dimulai dengan pengelolaan data transaksi, penginputan data ke dalam sistem, data diproses, penyimpanan dan pemrosesan data, sehingga dapat menghasilkan informasi dalam bentuk laporan yang dibutuhkan oleh pihak - pihak yang berkepentingan.

SIA adalah alat yang saat dimasukkan ke dalam bidang sistem informasi dan teknologi, dibuat untuk membantu dalam pengendalian dan pengelolaan area keuangan ekonomi organisasi (Sinaga, 2019). SIA berbasis komputer digunakan sebagai strategi atau cara untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. SIA dalam perusahaan harus dikelola dengan baik dan benar agar pengelolaan keuangan perusahaan dapat terkendali dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Romney dan Steinbart (2015:11) memaparkan ada 6 komponen sistem dari SIA, yaitu:

1. Pengguna sistem
2. Prosedur dan intruksi pengumpulan, pemrosesan dan penyimpanan data
3. Data terkait organisasi dan aktivitas bisnisnya
4. Software pengolah data
5. Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, perangkat peripheral, dan perangkat jaringan komunikasi yang dimanfaatkan dalam sistem informasi akuntansi.
6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan penyimpanan data sistem informasi akuntansi.

Komponen - komponen tersebut memungkinkan SIA memenuhi tiga fungsi bisnis penting sebagai berikut (Romney dan Steinbart, 2015:11):

1. Mengumpulkan dan menyimpan data aktivitas, sumber daya dan personel organisasi.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga pihak manajemen dapat merencanakan, mengendalikan, mengeksekusi dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

SIA yang dirancang dengan baik dapat menambah nilai perusahaan dengan meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa, meningkatkan efisiensi, berbagi pengetahuan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya, meningkatkan struktur pengendalian internal dan meningkatkan pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2015:11).

2.1.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan persepsi pengguna terhadap informasi yang dihasilkan dari suatu sistem. Kualitas informasi merujuk pada hasil dari sistem informasi berkaitan dengan nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Yuniastari dan Wiyati, 2016). Perusahaan harus memastikan bahwa informasi yang dihasilkan berkualitas karena dapat mempengaruhi pengambilan keputusan perusahaan. Kepercayaan pengguna pada kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Saleh, dkk 2012).

Peran informasi yang begitu tinggi membuat organisasi bergantung pada sistem informasi akuntansi karena SIA turut menentukan jalannya suatu perusahaan. Informasi yang berkualitas juga dapat memperlancar dan memaksimalkan pekerjaan pengguna SIA (Susanto, 2017:11). Pengguna biasanya membutuhkan informasi untuk digunakan dalam pembuatan keputusan atau digunakan untuk meningkatkan suatu pengambilan keputusan (Shien, 2015).

Susanto (2017:13) menambahkan kualitas informasi akuntansi secara umum memiliki 4 dimensi kualitas informasi, yaitu:

1. Akurat berarti informasi yang dihasilkan benar – benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada.
2. Relevan berarti informasi yang dihasilkan benar – benar sesuai dengan kebutuhan.
3. Tepat waktu berarti informasi akuntansi tersedia pada saat yang diperlukan.
4. Lengkap berarti informasi yang dihasilkan harus selengkap yang diinginkan dan dibutuhkan.

2.1.4 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas dari jasa yang dihasilkan. Layanan yang dikembangkan dengan baik didukung oleh keberhasilan departemen IT dalam menyelenggarakan suatu sistem informasi (Utama, 2017). Kualitas layanan yang bekerja dengan baik akan memberikan dampak positif kepada kepuasan penggunanya (Riandi, dkk 2021).

Pengujian terhadap kualitas layanan sistem informasi berguna untuk menentukan komponen layanan yang sesuai harapan pengguna sehingga keinginan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut tersebut semakin besar (Pawirosumarto, dkk 2015). Pengujian ini juga mendorong dihasilkannya masukan - masukan yang berguna dalam pengembangan layanan. Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan (Suradi dan Windarti, 2020).

Risdiyanto (2014) memaparkan kualitas layanan dapat dinilai dengan indikator – indikator seperti:

1. *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bagaimana layanan memberikan respon terhadap permintaan pengguna.
2. *Technical competence* (kompetensi teknis) menunjukkan bagaimana teknisi membantu penanganan masalah pada layanan.
3. *Empathy* (empati) menunjukkan bagaimana pihak pengembang sistem ikut membantu menyelesaikan permasalahan sistem.
4. *Following-up service* (pelayanan setelahnya) yaitu pelayanan yang diberikan setelah menggunakan sistem tersebut.

2.1.5 Dukungan Manajemen Puncak

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan dukungan manajemen puncak dalam mencapai tujuan dan menilai sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai (Susetyo, dkk 2016). Manajemen puncak merupakan tingkat manajemen paling atas dan bertanggung jawab langsung kepada pemilik perusahaan / organisasi. Keberadaan manajemen puncak ikut serta memberi pembekalan baik berupa pengarahan, pengawasan dan penilaian terkait dengan SIA yang diterapkan di perusahaan atau organisasinya.

Dukungan manajemen puncak dapat menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan kegiatan yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi. Dukungan yang diberikan manajemen ini memiliki 5 fungsi menurut Septianingrum (2014) yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan pengarahan (*directing*). Dukungan manajemen puncak yang besar akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi (Septianingrum, 2014). Kinerja sistem informasi akuntansi yang meningkat akan meningkatkan pula kepuasan penggunaannya. Prabawati (2019) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan 4 indikator yaitu:

- a. Kemampuan manajemen dalam menggunakan komputer
- b. Perhatian manajemen terhadap kinerja sistem informasi
- c. Pengarahan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi
- d. Pengawasan pada penerapan sistem informasi akuntansi.

2.1.6 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa untuk menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang banyak. Kemudahan inilah yang menunjukkan seberapa besar kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang banyak (Sinaga, 2019). Kemudahan penggunaan mendorong aplikasi atau layanan bekerja dengan lebih efektif (Munap, dkk 2018).

Kemudahan penggunaan mendorong pengolahan informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat karena sistem informasi yang digunakan dapat mudah dipahami oleh penggunanya. Tingginya tingkat kepercayaan seseorang terhadap kemudahan pemakaian suatu sistem akan diikuti oleh semakin tingginya kepuasan pengguna tersebut. Sistem yang mudah akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (Sinaga, 2019). Venkatesh dan Davis (2000) dalam penelitiannya menjabarkan bahwa kemudahan penggunaan dapat diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
2. Dalam menggunakan sistem tidak membutuhkan usaha yang banyak (*does not require a lot of mental effort*)
3. Sistem mudah digunakan (*easy to use*)
4. Sistem mudah mengerjakan apa yang pengguna inginkan. (*easy to get the system to do what he/she wants to do*)

2.1.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan suatu tingkatan perasaan yang muncul setelah pengguna menggunakan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna tersebut atau dapat diartikan sebagai hasil penilaian pengguna setelah menggunakan suatu sistem. Sistem informasi yang dibuat sesuai harapan pengguna akan mempengaruhi peningkatan intensitas penggunaan sistem tersebut dan sebaliknya apabila sistem yang digunakan tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna dapat dijadikan acuan dalam pengembangan sistem.

Penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kepuasan penggunanya agar sistem informasi yang diterapkan menjadi lebih maksimal. Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi (Dewi, dkk 2020). Tingkat kepuasan pengguna SIA yang tinggi menunjukkan bahwa penerapan SIA dalam perusahaan tersebut dapat dikatakan berhasil dan berjalan dengan baik. Doll, dkk (2004) dalam penelitiannya yang mengukur tentang kepuasan pengguna menjelaskan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, seperti:

1. Konten
2. Akurasi
3. Format
4. Ketepatan waktu
5. Kemudahan penggunaan

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai kepuasan pengguna telah banyak dilakukan oleh peneliti - peneliti sebelumnya yang digunakan sebagai rujukan oleh penulis. Adapun beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

Laksmiyati dan Meiranto (2015) dengan judul penelitian, "Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean". Studi empiris pada pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi di BNI. Data dianalisis dengan metode *partial least square* (PLS). Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Sudarsono (2015) dalam penelitiannya mengenai analisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi di pemerintah daerah kabupaten Sragen. Data dianalisis dengan analisis regresi moderating. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pawirosumarto, dkk (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh *computer self efficiency* terhadap kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan dampak individu. Analisis data menggunakan teknik GSCA (*Generalized Structured Component Analyze*).

Analisis data tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sitanggang (2016) melakukan penelitian mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* pengelolaan keuangan daerah dengan manfaat sistem sebagai variabel intervening di pemerintah kota Tebing Tinggi. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan hasil penelitian adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan pelatihan secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Ridhawati, dkk (2016) dengan judul penelitian, "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada PT Trio Motor Banjarmasin". Data dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitiannya adalah dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas teknik personal, serta pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIA.

Rukmiyati dan Budiarta (2016) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa

kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Dewi, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul, "Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi sebagai Prediktor Kepuasan Pengguna dan Implikasinya pada Kinerja Pegawai". Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*). Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Mandasari dan Giantari (2017) dalam penelitiannya mengenai pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas layanan terhadap kepuasan untuk membangun loyalitas. Data dianalisis dengan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) dan hasilnya *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Negara dan Pratomo (2017) dalam penelitiannya mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan HER Registrasi iGracias terhadap kepuasan pengguna. Analisis data menggunakan analisis linear berganda dan menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Swandewi, dkk (2017) melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang dilakukan pada lembaga perkreditan desa di kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan

teknik analisis regresi linear berganda sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Utama, dkk (2017) melakukan penelitian dengan judul Peran Mediasi Kegunaan Persepsian pada Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Batu. Penelitian menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sumanang (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna dan Minat Penggunaan Sistem Informasi pada bank di Semarang. Data dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda dan menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Setyowati dan Respati (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, *Computer Self Efficacy* dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Penelitian dilakukan pada *coffee shop* di kabupaten Sleman. Peneliti menggunakan analisis regresi berganda dalam penelitiannya. Hasil penelitiannya adalah

persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan *computer self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Surya (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Triguna Dharma Medan. Data dianalisis menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda dan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi akuntansi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Buana dan Wirawati (2018) dalam penelitiannya mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian dilakukan di PDAM Tirta Mangutama kabupaten Badung. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Prabawati (2019) dalam penelitiannya terkait pengaruh partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan serta ukuran organisasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PT Tohpati Poultry. Analisis data menggunakan analisis

regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa program pelatihan dan pendidikan serta ukuran organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sedangkan partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Indraswarawati, dkk (2019) dengan penelitiannya yang berjudul *Effect Of Top Management Support, System Quality and Information Quality on Satisfaction Accounting Information System Users in Lembaga Perkreditan Desa (LPD) in Ubud District*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda dan mendapatkan hasil bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Luthfi (2019) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Penelitian dilakukan pada PT Bank Mandiri Medan dengan menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Peneliti memperoleh hasil penelitian kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan *Perceived Usefulness* dan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Nasution (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Data dianalisis dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dan menunjukkan

bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemnafaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Sinaga (2019) dengan penelitian yang berjudul, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Anugerah Langkat Makmur". Data dianalisis dengan SEM (*Structural Equation Modelling*) dan memperoleh hasil bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness* dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

