

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Pelatihan Pengguna SIA, dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku

Kadek Selpiana Dewi¹, Kadek Apriada², Putu Kepramareni^{3*}
^{1,2,3} *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*
*Email: pkepramareni@unmas.ac.id

ABSTRACT

An accounting information system is a component that collects, classifies, processes, analyzes, and combines financial information that is relevant for the decision making of external and internal parties. The purpose of the accounting information system is to support the smooth operation of the company and provide information for the company so that the company can improve the information generated by the existing system, whether it is in accordance or not with a good accounting system. This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, service quality, SIA user training, and top management support on the satisfaction of accounting information system users. The samples used were 52 employees from 35 LPDs in Tembuku which were obtained based on purposive sampling techniques, which are sample determination techniques with certain considerations. The results showed that the variables of information quality and service quality had a positive effect on user satisfaction of accounting information systems, while system quality, SIA user training, and top management support negatively affected user satisfaction of accounting information systems. From the results of this study, it can be suggested for companies to improve the quality of the systems used, provide training for users of accounting information systems, and top management support.

Keywords: Accounting Information System, System Quality, Information Quality, Service Quality, SIA User Training, Top Management Support, Accounting Information System User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat untuk saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA). Perusahaan sebaiknya memperhatikan sistem informasi yang digunakan supaya selalu berjalan dengan baik (Rukmiyati, 2016). SIA dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada dalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain diluar perusahaan (Nugerahwati, 2013:20).

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

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

Kualitas perangkat lunak yang digunakan relatif tinggi dan mampu meningkatkan kinerja akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi daripada kualitas perangkat lunak yang digunakan relatif rendah dan tidak mampu meningkatkan kinerja. Dengan begitu kualitas perangkat lunak yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suhendro (2016), Wenny (2016), Widodo (2016), Hapsari (2017), Kuncoro (2017), Pamungkas (2017), Putri (2017), Putrawan, dkk (2017), Buana (2018), Hanan (2019), dan Karnita, dkk (2019) dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun berbeda dengan hasil penelitian dari Novia (2018), Ridho (2019), dan Sutopo (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Ketika informasi yang dihasilkan dapat menghasilkan keluaran informasi dan memberikan hasil yang akurat, maka pengguna akan merasa bahwa aplikasi akuntansi yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir sehingga akan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna meningkat (Hanan, 2019). Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyanti (2015), Kuncoro (2017), Hapsari (2017) dan Buana (2018) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh Widodo (2016), Wenny (2016) dan Karnita, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lepalelo (2015), Suhendro (2016), Pelealu, dkk (2016) dan Trisnawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Namun hasil penelitian dari Kuncoro (2017), Hapsari (2017), dan Karnita, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengguna mengikuti program pelatihan untuk memahami fitur-fitur yang ada didalam sistem sehingga pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut yang dimana hal itu akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septianingrum (2014) dan Amalia (2016) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Manajemen puncak disini yaitu kepala atau pimpinan LPD sebagai pucuk pimpinan dalam mengelola LPD dan bertanggung jawab kepada Desa Pekraman. Ketika pimpinan mengetahui keberadaan dan manfaat dari sistem informasi akuntansi untuk pengelolaan keuangan, serta sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat menghasilkan laporan yang tepat seperti yang mereka butuhkan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna (Swandewi, dkk, 2017). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayati (2017), Swandewi (2017), Kurniawan (2019), dan Sutopo (2019), menunjukkan bahwa dukungan

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

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

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 (Davis *et al.*, 1989). Teori TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut yang secara khusus dirancang dan dikonsepsikan mengenai bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru (Davis *et al.*, 1989). *Technology Acceptance Model* menjelaskan perilaku para pengguna teknologi informasi dengan melihat dari perspektif kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*).

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas perangkat lunak yang digunakan relatif tinggi dan mampu meningkatkan kinerja akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi (Hanan, 2019). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo (2016), Suhendro (2016), dan Hanan (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan hipotesis pertama bahwa:

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas informasi merupakan *output* berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Semakin meningkatnya kualitas informasi yang disajikan akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal itu juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyanti (2015), Swandewi (2017), Buana (2018), dan Hanan (2019) dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan hipotesis kedua bahwa:

H₂ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suhendro (2016), Pelealu, dkk (2016), Mandasari, dkk (2017) dan Trisnawati, dkk (2019) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan hipotesis ketiga bahwa:

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Pelatihan Pengguna SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Pengguna yang terlatih menggunakan sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja yang diberikan pada perusahaan sehingga mampu memberikan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia (2016) dan Septianingrum (2014) yang menunjukkan hasil bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan hipotesis keempat bahwa:

H₄ : Pelatihan pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi akuntansi (Hanan, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan manajemen puncak, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Hidayati (2017), Kurniawan (2019), Sutopo (2019), dan Swandewi (2017) dengan hasil yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan hipotesis kelima bahwa:

H₅ : Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Tembuku yang berjumlah 35 LPD. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan LPD Kecamatan Tembuku yang berjumlah 173 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan LPD Kecamatan Tembuku yang menggunakan sistem informasi akuntansi sebanyak 52 orang. Mengolah data akuntansi dari sampel ini menggunakan metode *purposive sampling* dan teknik analisis regresi linier berganda.

Karakteristik kualitas dari suatu sistem informasi yang diinginkan merujuk pada seberapa baik kemampuan sistem menyediakan informasi yang akurat dan efisien sesuai dengan kebutuhan pengguna. Swandewi (2017) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu fleksibilitas, integrasi, waktu respon, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa. Variabel kualitas sistem diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu

Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Kualitas Informasi merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila informasi tersebut lengkap, akurat, tepat, cermat, dan ringkas (Hanan, 2019). Swandewi (2017) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu *completeness, timeliness, accuracy, dan up to date*. Variabel kualitas informasi diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia *software* aplikasi SIA. Konsep kualitas pelayanan sistem informasi pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan oleh penyedia *software* aplikasi sistem informasi. Nurjaya (2017) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dharmawan dan Ardianto, 2016). Setelah pengguna mengikuti program pelatihan mengenai sistem informasi akuntansi, pengguna akan memahami fitur-fitur yang ada di dalam sistem dan jika pengguna SIA semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi, pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut yang dimana hal itu akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi Saputra (2019) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu materi yang teoritis sesuai dengan kebutuhan, materi praktik pelatihan sesuai dengan kebutuhan, berisikan pemahaman tentang penggunaan sistem, membantu meningkatkan etos kerja, dan membantu penyesuaian diri di tempat kerja. Variabel pelatihan pengguna SIA diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi akuntansi (Hanan, 2019). Tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi dapat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Swandewi (2017) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu kemampuan pimpinan menggunakan komputer, sarana dan prasarana yang disediakan pimpinan, fasilitas pelatihan, dan pengawasan penggunaan sistem. Variabel dukungan manajemen puncak diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diwujudkan melalui umpan balik pengguna setelah memakai sistem informasi akuntansi. Swandewi (2017) menyatakan indikator penelitian ini, yaitu efisien, efektif, akuntabel, dan kepuasan. Variabel kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala persepsi, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, dan Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa masing-masing indikator atau pernyataan variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *person correlation* > 0,30 maka ini berarti indikator atau pernyataan layak untuk digunakan. Jumlah sampel sebanyak 52 dan valid 100% artinya tidak ada data kosong. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,70. Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau dapat dikatakan *reliabel*, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1.
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KS	52	22.00	30.00	26.7692	2.71968
KI	52	14.00	20.00	17.1923	1.73814
KP	52	14.00	20.00	17.5962	1.79607
PPSIA	52	16.00	25.00	21.9423	2.36323
DMP	52	15.00	20.00	17.1346	1.55965
KPSIA	52	15.00	20.00	17.3462	1.76995
Valid N (listwise)	52				

Sumber: Data Diolah (2022)

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2.
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.165	2.858		.407	.686
	KS	.076	.073	.117	1.051	.299
	KI	.427	.105	.419	4.069	.000
	KP	.578	.214	.586	2.701	.010
	PPSIA	-.087	.153	-.116	-.565	.575
	DMP	-.085	.138	-.075	-.619	.539

a. Dependent Variable: KPSIA

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh suatu persamaan regresi linier berganda antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

$$KPSIA = 1,165 + 0,076 KS + 0,427 KI + 0,578 KP - 0,087 PPSIA - 0,085 DMP + e$$

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan tabel output hasil uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov*, maka dapat dilihat nilai signifikansi Monte carlo Sig (2-tailed) sebesar 0,211 lebih besar dari alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan data berdistribusi secara normal. Berdasarkan tabel output dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Berdasarkan nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas

tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Berdasarkan tabel output hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat nilai signifikansi pada tabel ANOVA yaitu $0,893 > 0,05$ dan nilai signifikansi koefisien variable bebas pada uji t memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Hasil Uji Kelayakan Model Uji F

Tabel 3.
Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.730	5	17.546	11.204	.000 ^b
	Residual	72.039	46	1.566		
	Total	159.769	51			

a. Dependent Variable: KPSIA

b. Predictors: (Constant), DMP, KI, KS, PPSIA, KP

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (alpha 5 persen) maka hal ini berarti bahwa model regresi model yang digunakan dalam regresi dianggap layak untuk digunakan.

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Tabel 4.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.500	1.25142

a. Predictors: (Constant), DMP, KI, KS, PPSIA, KP

b. Dependent Variable: KPSIA

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pada hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R *square*) sebesar 0,500 atau 50 persen. Hal ini berarti variasi naik turunnya Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi sebesar 50 persen dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Pelatihan Pengguna SIA, dan Dukungan Manajemen Puncak. Sisanya 50 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar model penelitian.

Uji t

Tabel 5.
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.165	2.858		.407	.686
	KS	.076	.073	.117	1.051	.299
	KI	.427	.105	.419	4.069	.000
	KP	.578	.214	.586	2.701	.010
	PPSIA	-.087	.153	-.116	-.565	.575
	DMP	-.085	.138	-.075	-.619	.539

a. Dependent Variable: KPSIA
Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem memiliki nilai t hitung sebesar 1,051 dengan nilai signifikasi sebesar 0,299 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga H₁ ditolak. Hal ini berarti bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
2. Kualitas Informasi memiliki nilai t hitung sebesar 4,069 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga H₂ diterima. Hal ini berarti bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
3. Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,701 dengan nilai signifikasi sebesar 0,010 lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga H₃ diterima. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
4. Pelatihan Pengguna SIA memiliki nilai t hitung sebesar -0,565 dengan nilai signifikasi sebesar 0,575 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga H₄ ditolak. Hal ini berarti bahwa Pelatihan Pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
5. Dukungan Manajemen Puncak memiliki nilai t hitung sebesar -0,619 dengan nilai signifikasi sebesar 0,539 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga H₅ ditolak. Hal ini berarti bahwa Dukungan Manajemen Puncak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa kualitas sistem memiliki nilai t hitung sebesar 1,051 dengan nilai signifikasi sebesar 0,299 lebih besar dari alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku, sehingga H₁ ditolak. Baik buruknya kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan pada seluruh LPD di Kecamatan Tembuku tidak mempengaruhi kepuasan para karyawannya karena sistem yang digunakan bersifat wajib, serta karyawan lebih mementingkan kualitas *output* yang dihasilkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novia (2018), Ridho (2019), dan Sutopo (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hipotesis kedua menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa kualitas informasi memiliki nilai t hitung sebesar 4,069 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari α 0,05 sehingga H_2 diterima. Kualitas informasi merupakan *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Tanpa adanya kualitas informasi yang baik tentunya akan menyebabkan ketidakakuratan data dalam menggambarkan kinerja keuangan. Kualitas informasi dari sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh LPD Kecamatan Tembuku sudah tersaji dengan baik, akurat, dan relevan. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rukmiyanti (2015), Kuncoro (2017), Hapsari (2017) dan Buana (2018) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,701 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dengan 0,05 sehingga H_3 diterima. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kualitas pelayanan dari penyedia sistem informasi akuntansi sudah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para karyawan LPD Kecamatan Tembuku. Pelayanan yang ramah, cepat, sopan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lepalelo (2015), Suhendro (2016), Pelealu, dkk (2016) dan Trisnawati, dkk (2019) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Pelatihan Pengguna SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hipotesis keempat menyatakan bahwa variabel pelatihan pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki nilai t hitung sebesar -0,565 dengan nilai signifikansi sebesar 0,575 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_4 ditolak. Pelatihan diberikan dengan harapan para penggunanya dapat lebih memahami fitur dari sistem informasi akuntansi yang digunakan. Namun pada implementasinya, rutin atau tidaknya pelatihan yang diberikan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yang mana dalam penelitian ini merupakan karyawan LPD di Kecamatan Tembuku, karena banyak yang sudah paham dan memiliki wawasan mengenai sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa pelatihan pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati (2016) dan Sutopo (2019) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hipotesis kelima menyatakan bahwa variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa dukungan manajemen puncak memiliki nilai t hitung sebesar -0,619 dengan nilai signifikansi sebesar 0,539 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_5 ditolak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dukungan pimpinan dapat dikatakan mempunyai peran penting dalam membimbing keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Namun pada LPD di Kecamatan Tembuku, para karyawan sudah cukup menguasai penggunaan sistem informasi akuntansi, sehingga ada atau tidaknya dukungan dari manajemen puncak tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu, bagi para karyawan, manajemen puncak hanya sebagai pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati, dkk (2017), Putrawan, dkk (2017), dan Hanan (2019) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh adalah kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku, sedangkan kualitas sistem, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya:

1. Nilai Koefisien *Determinasi Adjust R² Square* hanya sebesar 0,500 atau 50%. Artinya bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 50% sudah mampu dijelaskan dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak. Sisanya sebesar 50% dijelaskan oleh variabel diluar model penelitian ini.
2. Penyebaran dan pengisian kuesioner memakan waktu yang cukup lama, dikarenakan keterbatasan waktu peneliti serta perbedaan jam operasi pada setiap Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Tembuku.

Saran yang sekiranya dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Karena nilai Koefisien *Determinasi Adjust R² Square* hanya sebesar 0,500 atau 50%, maka penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain seperti *Perceived Usefulness*, Ekspektasi Kinerja, Keterlibatan Pengguna, dan variabel yang lebih relevan dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebelum menyebarkan kuesioner diharapkan untuk membuat janji terlebih dahulu dengan pihak LPD untuk memudahkan penyebaran dan pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan pertimbangan kepada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Tembuku untuk lebih meningkatkan variabel Kualitas Sistem, Pelatihan Pengguna SIA, dan Dukungan Manajemen Puncak agar Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan Tembuku semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki. 2016. Pengaruh Dukungan Top Management, Pelatihan Pengguna SIA, Kemampuan Teknik Personal SIA Terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Studi Empiris Pada PT. Bank Sulteng). *Jurnal Katalogis*, Vol. 4 No. 9. Universitas Tadulako.
- Aulia Ridho, R., dan Suwarno, A. E. 2019. Pengaruh Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Kelurahan di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Astuti, Nugerahmawati. 2013. Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi, dan Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
- Buana, I. B. G. M., dan Wirawati, N. G. P. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 22, No. 1, pp. 683-713.
- Cahyono, Nurul Qomariah, dan Sutrisno. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, Vol 7, No 22, pp. 157-174.
- Dharmawan, J., & Ardianto, J. 2017. Pengaruh Kemutakhiran Teknologi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Program Pelatihan Pengguna Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Ultima Accounting : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(1), 60-78.
- Hanan, Z. 2019. 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). *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Hapsari, M. B. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Sap dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu (Studi pada Kantor Direksi PT Perkebunan Nusantara X). *Jurnal Imliah Mahasiswa FEB*, Vol 5, No. 2.
- Hendro Yuwono, Syamswana Yuwana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol.2, No.2, Hal.351-366.
- Hidayati, L. 2017. Pengaruh Efektivitas Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi, Keahlian Pemakai dan Lingkungan Pengendalian Terhadap Kinerja Pegawai Bank Syariah. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Izarman. 2020. LPD Jehem Duduki Peringkat Dua di Kecamatan Tembuku. *Patrolipost*. Diakses pada 27 Mei 2022 melalui <https://www.patrolipost.com/19551/lpd-jehem-duduki-peringkat-dua-di-kecamatan-tembuku/>
- Karnita, K., Kurniawan, A., dan Suangga, A. 2019. Analysis of Online Bphtb Application Success System Using Information System Success Models Delone and Mclean (Case Study of The Revenue Service, Financial Management, And Regional Assets of Subang Regency). *JPSAM (Journal of Public Sector Accounting and Management)*, Vol 1, No. 1, pp. 55-69.
- Kartika, N. D., Anton, A. dan Wenny. 2016. Analisis Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan *End User Software* Akuntansi. *Skripsi*. STIE Widya Manggala. Semarang.

- Kuncoro, Y. C. 2017. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu dalam Level Manajer (Studi pada Perusahaan (Persero) Manufaktur di Semarang). *Skripsi*. Unika Soegijapranata. Semarang.
- Kurniawan, R., dan Andarwati, M. 2019. Pengaruh Kualitas Siakad dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Siakad. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, Vol 3 No. 1, pp. 2100-2107.
- Lepalelo. 2015. Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Mandasari, Ariyanti. 2017. Peranan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan PT. Sinar Galesong Mandiri. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mirahasri, P. Kepramareni, & K. Apriada. 2021. Pengaruh *Skill*, Pengalaman Kerja, Pelatihan dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Pasar Srinadi Kabupaten Klungkung. *Jurnal Kharisma*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Novia, P. 2018. Integrasi Model Kesuksesan Sistem Informasi dan Model Penerimaan Teknologi untuk Menjelaskan Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Debitur (SID). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah. Ponorogo.
- Pamungkas, F. A., dan Nursiam, M. H. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan yang Menggunakan Sistem ERP). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Pawirosumarto, Suharno. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 6 No. 3, pp. 416-433.
- Pelealu, V. R., Mandey, S., dan Jorie, R. J. 2016. Analisis Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Car Care Center (C3) Car Wash Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 4 No. 2.
- Putrawan, N. A., Putri, I. G. A. M. A. D., dan Ariyanto, D. 2017. Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol 6 No. 4, pp. 1639-1672.
- Ridhawati, R., dan Rani, N. R. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada PT. Trio Motor Banjarmasin. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 9 No. 1, pp. 121-134.
- Rukmiyati dan Budiarta. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 5(1), h : 115-142.
- Septianingrum, Putri Aryani. 2014. Pengaruh Dukungan Top Manajemen, Kemampuan Pengguna, Serta Adanya Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setyowati, Respati. 2017. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol 13, No 1.
- Suhendro, D. 2016. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada Koperasi di Kota Pematang Siantar. *Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika*.

- Sutanto, Ricky. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Holy Auto Service. Masters thesis*. Universitas Tarumanegara.
- Sutopo, A. 2019. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Dukungan Top Management, Perceived Usefulness, dan Pelatihan Pengguna SIA terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Skripsi*. Universitas Multimedia Nusantara. Banten.
- Swandewi, L. P., Ariyanto, D., dan Dewi. L. G. K. 2017. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 19 No. 3, pp 1803-1831.
- Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Trisnawati. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas PGRI Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*, Vol 8 No 2.
- Widodo, A., Dwi, H. R. D. R., dan Nurchayati, N. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol 31, No. 2.