KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA DI KECAMATAN KUTA SELATAN

Putu Nadya Sri Krisnawati[1]
I Ketut Sunarwijaya[2]
Made Santana Putra Adiyadnya[3]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: iksunarwijaya@unmas.ac.id

Abstract

The success of an accounting information system in managing village finances is very important to note. The good and bad performance of an information system can be seen through user satisfaction. This study aims to measure the satisfaction of users of accounting information systems in all LPDs in South Kuta District. The theory used in this study is the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS). The population of this study were all employees at the LPDs in South Kuta District, amounting to 307 people. The sample in this study amounted to 68 people who were determined based on the purpove sampling method and the data that had been collected. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of information technology, system quality and service quality had a positive effect on user satisfaction with accounting information systems. While the variables of personal technical ability and perceived usefulness have no effect on user satisfaction with accounting information systems.

Keywords: ***User Satisfaction, Information Technology, Personal Engineering Ability, System Quality, Service Quality and Perceived Usefulness***

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Di Indonesia sendiri, perkembangan perekonomian tidak bisa dilepaskan dari besarnya peranan lembaga keuangan (Suryandari, dkk, 2021). Menurut Kasmir (2005:9) lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang berada di bidang keuangan dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau menyalurkan dana. Selain lembaga keuangan bank terdapat pula lembaga keuangan mikro yang mana di Indonesia banyak berkembang lembaga keuangan bukan bank yang melakukan kegiatan usaha bidang keuangan yang banyak membantu kepada masyarakat. Lembaga keuangan mikro lebih fokus pada perekonomian di pedesaan yang masih didominasi oleh usaha-usaha skala mikro dan kecil dengan pelaku utamanya adalah petani, buruh tani, pedagang sarana produksi dan hasil pertanian. Salah satu lembaga yang bergerak untuk mengentas kesulitan di desa dan di bentuk oleh masyarakat desa itu sendiri salah satunya yaitu Lembaga Perkreditan Desa atau dikenal dengan singkatan LPD. Menurut Perda Provinsi Bali No.3 Tahun 2001 menjelaskan bahwa lembaga perkreditan desa merupakan suatu lembaga yang dibentuk, dikelola dan dimiliki oleh desa pakraman, serta hanya melayani kebutuhan masyarakat desa dan anggota desa pekraman.

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

Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Menurut Sutabri (2014:3) teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dengan hasil informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Alasan utama penggunaan teknologi informasi dalam akuntansi ialah untuk meningkatkan efisiensi, penghematan waktu, biaya efektivitas dan mencapai hasil/output laporan keuangan dengan benar serta perlindungan atas aset perusahaan (Nova dan Suryandari, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Yanto (2017) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kemampuan merupakan kapasistas individual untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan (Robbins 2011:83). Kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengoperasikan sistem dalam mengolah data menjadi sebuah informasi yang tepat, akurat, berkualitas serta dapat dipercaya bagi pengguna. Kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Penelitian menurut Amalia (2016) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian dari Ridhawati (2016) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem merupakan persyaratan yang menjelaskan masalah, desain, model solusi, kode yang membuat program dapat dieksekusi dan pengujian yang menguji perangkat lunak untuk menemukan kesalahan. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi, fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean dalam Simposium Nasional Akuntansi X (2007:12). Penelitian yang dilakukan oleh Langkedeng, dkk (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Ariani (2018) mendapatkan hasil bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi adalah persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi (Winarsih 2010:2). Persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang, persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Penelitian dari Marliana (2017) memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi, sedangkan hasil penelitian Prastiwi, dkk (2014) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perceived usefulness merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Jogiyanto (2008:114) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarto (2019) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan menurut penelitian Hasibuan (2018) menyatakan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pertumbuhan nilai harta kekayaan di Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Kuta Selatan meningkat dari tahun 2017-2019, namun menurun pada tahun 2020 akibat pandemi *covid*-19. Hal tersebut dipicu oleh masalah kredit yang tidak diangsur sebagaimana mestinya dan penarikan dana secara bersamaan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan harian saat terkena pemutusan hubungan kerja (PHK). Menurunnya jumlah aset tersebut tidak membuat pihak Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan mengurangi pelayanan kepada nasabah melainkan meningkatkan pelayanan dengan bentuk lebih menggunakan sistem informasi di tengah tatanan kehidupan baru akibat pandemi. Penggunaan sistem informasi akuntansi sangat diperlukan ketika diharuskan untuk membatasi pertemuan. Sistem yang diterapkan akan lebih menampilkan fitur terbaru untuk pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan secara manual. Jika sistem informasi akuntansi dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan menghasilkan informasi keuangan yang akurat, relevan dan tepat waktu maka akan menghasilkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh teknologi informasi, kemampuan teknik personal, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refrensi dalam menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan lingkungan akademis sehingga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi peneliti berikutnya pada saat melakukan penelitian.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

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

***End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

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

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi,bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Sutabri, 2014:3). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyono (2013) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan teknologi informasi dalam memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu:

H_1: Teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Menurut Robbins (2011:83), kemampuan adalah kapasitas individual untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan. Kemampuan personal juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu jika selalu belajar untuk menguasai suatu pengetahuan maupun sistem yang sedang digunakan maka semakin lama pemakai menggunakan sebuah sistem dan dapat meningkatkan kepuasan pemakai. Berdasarkan hasil yang dikemukakan oleh Santa (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti kepuasan pengguna dapat dirasakan apabila personal dapat memahami, menggunakan sistem informasi dengan baik menjadi informasi berguna untuk pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut :

H_2: Kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Kualitas sistem merupakan integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Azhar Susanto 2013:14). Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Langkedeng (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakaiannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_3: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Kualitas pelayanan adalah suatu persepsi mengenai revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan agar dapat diuji kembali untuk menjadi suatu proses yang dinamis yang berlangsung secara terus menerus dalam memenuhi kepuasan pengguna (Purwoko 2004:210). Pendapat ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rinaldo (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem baik, maka pengguna akan cenderung untuk merasa puas dan kembali mencoba menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

H_4: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Perceived usefulness merupakan tingkatan dimana seseorang dalam menggunakan sistem tertentu percaya bahwa untuk meningkatkan performanya dalam bekerja dan berhubungan dengan manfaat yang diterima seseorang (Kurniawan 2013:9). Berdasarkan hasil penelitian Hanan (2019) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Semakin banyak manfaat yang dirasakan dari sistem informasi yang digunakan maka semakin banyak kepercayaan dan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H_5: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan yang berjumlah 307 orang. Menurut Sugiyono (2018:80) sampel merupakan bagian dari jumlah populasi. Penentuan sampel dilakukan dengan metode purpove sampling sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 68 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi yang terdapat pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan. Sedangkan metode kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertentu kepada responden, dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah karyawan yang bekerja menggunakan sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat. Alasan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, kemampuan teknik personal, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Model regresi yang dikembangkan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

$KPSIA = \alpha + \beta 1TI + \beta 2KTP + \beta 3KS + \beta 4KP + \beta 5PU + e$ …….....……(1)

Keterangan:

KPSIA = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
α = Kostanta
TI = Teknologi Informasi

KTP = Kemampuan Teknik Personal
KS = Kualitas Sistem
KP = Kualitas Pelayanan
PU = *Perceived Usefulness*
β1 - β5 = Koefisien Regresi
e = *Error*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TI	68	35.00	50.00	42.2059	3.52204
KTP	68	18.00	30.00	24.2500	1.98784
KS	68	30.00	45.00	37.6176	3.31901
KP	68	12.00	25.00	20.7353	2.23685
PU	68	17.00	25.00	21.7059	2.10939
KPSIA	68	32.00	50.00	42.0882	4.08395
Valid N (listwise)	68				

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,163. Karena p-value lebih besar dari nilai signifikasi 0,05 maka menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolineritas

Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai profitabilitas signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 5
Hasil Uji Statistik F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	931.285	5	186.257	62.024	.000[b]
	Residual	186.186	62	3.003		
	Total	1117.471	67			

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat pada nilai F sebesar 62.024 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α = 0,05 (0,000<0,05) mengindikasikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, maka model layak uji dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Tabel 6
Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913[a]	.833	.820	1.73291

Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,820 yang artinya sekitar 82 persen variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yakni teknologi informasi, kemampuan teknik personal, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan perceived usefulness sedangkan sisanya (100%-82%) sebesar 18 persen dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian.

Uji Statistik t

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji statistik t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
   Variabel teknologi informasi (X1) memiliki nilai statistik t sebesar 2,766 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari α = 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel teknologi informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_1 diterima.
2. Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
   Pada Tabel 3, variabel kemampuan teknik personal (X2) memiliki nilai statistik t sebesar -1,166 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,248 yang lebih besar dari α = 0,05. Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel kemampuan teknik personal tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_2 ditolak.
3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
   Berdasarkan Tabel 3 variabel kualitas sistem memiliki nilai statistik t sebesar 5,790 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α = 0,05. Hasil tersebut memaparkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_3 diterima.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
   Menurut data diatas variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai statistik t sebesar 3,833 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut memaparkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga H_4 diterima.
5. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
   Berdasarkan Tabel 3 diatas variabel *perceived usefulness* memiliki nilai statistik t sebesar 0,432 dengan tingkat signifikan 0,667 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka H_5 ditolak.

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dari nilai konstanta dan koefisen regresi tersebut maka dapat dibuat persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

KPSIA = 2,374 + 0,205 TI - 0,182 KTP + 0,720 KS + 0,382 KP + 0,025 PU...……...(1)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Hipotesis pertama menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA. Berdasarkan hasil analisis uji regresi ditemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, sehingga hipotesis pertama diterima. Ini berarti, teknologi informasi memberikan persetujuan dalam pemilihan model pengambilan keputusan yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi, sebagai alat bantu dalam pengolah data, dan dapat mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi. Memanfaatkan teknologi informasi juga dapat membentuk perusahaan lebih kompetetif di tengah persaingan yang ketat. Apabila teknologi informasi memiliki kemampuan lebih baik dari kemampuan pengguna maka pengguna akan merasa sangat puas dan dipermudah pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulistyono (2013), Pramanik (2014), Prayana,dkk (2016) Pertiwi (2016) dan yanto (2017) dimana dalam bahwa dalam suatu pelayanan dan pekerjaan pada masa sekarang tidak terlepas dari adanya teknologi informasi yang digunakan dan tidak terpisahkan dari mekanisme kantor.

Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Berdasarkan hasil analisis uji regresi ditemukan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, maka dari itu hipotesis kedua ditolak. Hal tersebut dikarenakan para pengguna sistem informasi akuntansi tidak terlibat dalam pengembangan sistem yang digunakan. Sistem informasi yang digunakan akan terus mengalami pembaruan secara berkala sesuai dengan keperluan perusahaan dan mengikuti arus perkembangan suatu teknologi informasi. Keterlibatan pengguna dalam mengembangkan sistem akan mempengaruhi kemampuan teknik personal, jika pengguna terlibat dalam mengembangkan sistem maka pengguna dapat mengukur kemampuan pada dirinya dan merasakan kepuasan dari sistem yang digunakan. Keharusan yang mutlak untuk terlibat dalam pengembangan sistem bagi pemilik dan pengguna sistem dapat menghasilkan sistem yang baik dan menghasilkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwahyuono (2014) dan Ridhawati (2016) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Maka dari itu, kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA. Berdasarkan hasil analisis uji regresi ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, oleh karena itu hipotesis ketiga diterima. Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan sudah menerapkan *software* yang memiliki banyak fasilitas dimana dapat mengoreksi maupun mengidentifikasi kesalahan. Software yang digunakan juga memiliki berbagai fitur dalam menampilkan beragam kemudahan dengan kecepatan akses yang baik serta s*oftware* yang digunakan juga bersifat akurat sehingga pengguna *software* dapat menghasilkan laporan yang tepat dibutuhkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan *software* yang digunakan. Mengingat kepuasan pengguna adalah pengukuran kesuksesan sistem informasi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem yang tinggi akan meningkatkan keberhasilan sistem informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayana (2016), Swandewi,dkk (2017), Luckytasari (2018), Sumarto (2019) dan Langkedeng,dkk (2020) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sehingga hipotesis keempat diterima. Pada Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan

Kuta Selatan, kualitas pelayanan dari sistem informasi akuntansi sudah memenuhi harapan bagi masing-masing pengguna, contohnya seperti layanan tampilan yang baru dan akses dengan kecepatan tinggi sehingga pengguna menggunakan kembali sistem secara terus menerus. Kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan, ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan suatu sistem maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan jika informasi maupun segala keperluan pengguna dapat dipenuhi sesuai harapan oleh layanan sistem informasi maka pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septianita (2014), Pramanik (2014), Suhendro (2016, Rinaldo (2019) dan Marliana (2017) yang memberkan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna SIA

Berdasarkan hasil analisis uji regresi ditemukan bahwa variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, maka dari itu hipotesis kelima ditolak. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pegawai mengenai pengembangan sistem yang berdampak baik bila digunakan. Para pegawai tidak mendapatkan informasi dan pemahaman yang mendukung bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan pekerjaan. Masih terdapat pekerjaan yang dilakukan secara manual yaitu penulisan pada buku tabungan. Hal tersebut bisa diatasi dengan menggunakan sistem, dimulai dari memasukkan data untuk menghindari kesalahan angka pada nominal yang besar, pemrosesan data yang secara otomatis dan cepat, serta penyajian ringkasan informasi masing-masing rekening nasabah juga terlampir dengan jelas. Kehadiran suatu sistem akan dipersepsikan secara berbeda pada masing-masing individu dan kelompok, maka dari itu sosialisasi mengenai penggunaan sistem informasi sangat diperlukan guna membuat suatu kepercayaan pada nasabah dalam menjalankan pekerjaan dan mencapai tujuan perusahaan. Jika para pengguna sistem percaya dengan sistem yang digunakan, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna tersebut dan akan menggunakannya secara terus menerus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia (2016) dan Hasibuan (2018) yang menyatakan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan variabel kemampuan teknik personal dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Adapun keterbatasan dan saran dalam penelitian ini yaitu dikarenakan penelitian dilakukan pada masa pandemi dan saat penyebaran kuesioner memasuki penerapan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang menyebabkan penyebaran dan pengambilan kuesioner dapat dilakukan pada jam kerja yang sangat terbatas dan dengan protokol kesehatan yang ketat, hal tersebut menyebabkan semakin lama proses penyebaran dan pengambilan kuesioner pada seluruh Lembaga Perkreditan Desa. Kesibukan responden dalam mengerjakan pekerjaannya membuat responden sedikit mengabaikan kuesioner dan telat untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, hal tersebut menyebabkan peneliti beberapa kali menghubungi petugas untuk memastikan kuesioner sudah diisi oleh responden. Saran untuk peneliti selanjutnya agar memastikan estimasi waktu dalam pengisian kuesioner dan menanyakan tenggat waktu yang diberikan oleh pihak Lembaga Perkreditan Desa, sehingga dapat dipastikan kapan kuesioner dapat diambil. Bagi pihak Lembaga Perkreditan Desa di

Kecamatan Kuta Selatan diharapkan memberikan kesempatan bagi pengguna sistem informasi akuntansi untuk terlibat dalam pengembangan sistem yang digunakan. Pihak Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kuta Selatan juga diharapkan dapat memberikan sosialisasi bagi para pegawai mengenai pentingnya sistem informasi yang dapat meningkatkan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, R., Ridwan, & Bakry, MI (2016). Pengaruh Dukungan Top Management, Pelatihan Pengguna SIA, Kemampuan Tehnik Personal SIA Terhadap Kepuasan Pengguna SIA. Jurnal Katalogis, Vol. 4, No. 9, 83-94. *Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha (Vol*, 2017, 8.2)

Amalia, Syara Mutiara. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi". *E-Proceeding of Management*: Vol 3, No 2 Agustus 2016

Ariani, Komang Desi. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Diss. IIB DARMAJAYA, 2018.

Dharmawan,Joshua, and Jimmy Ardianto. "Pengaruh Kemutakhiran Teknologi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Program Pelatihan Pengguna Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi." *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi* 9.1 (2017): 60-78.

Dwitrayani,Made Christin, A. A. G. P. Widanaputra, and I. G. A. M. A. D. Putri. "Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, budaya organisasi dan kepuasan pengguna pada efektivitas sistem informasi akuntansi Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Badung." E-*Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 1 (2017): 197-222.

Fauziah,Ulfah. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Diss. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (UNISBA), 2015.

Ghozali,Imam. 2018. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hanan, Zhafirah. "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. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara.

Indrajit, Richardus Eko. 2011. *Peranan Teknologi Informasi dan Internet.* Yogyakarta: Andi Offest

Setyowati, Elisabeth Octaviana Tri, and Agustini Dyah Respati. "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 13.1 (2017): 63-75.

Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi.* Yogyakarta: Andi

Jogiyanto. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi

Kartika, Nilam Dwi, and Adnanti WA Anton. "Analisis Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi." SNA XI Lampung (2016).

Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Luckytasari, Iva Fitdia. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" Diss. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2018.

Mulyadi. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat

Nuraldi,Ridhwan. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2017.

Nova, I. K. S., & Suryandari, N. N. A. (2016). Implementasi Budaya Thk, Perspektif Usia Dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. *Prosiding Semnas Hasil Penelitian*.

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali No. 2 Tahun 1988 tentang Lembaga Perkreditan Desa.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2007 tentang Lembaga Perkreditan Desa.

Pertiwi. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *End User Computing* dengan Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan Perguruan Tinggi di Kota Medan". *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol 04 No 01, Februari 2016:610-22

Pramanik, Rikfi Konia. "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD Ciawi" Diss. Universitas Padjajaran 2014

Prastiwi. "Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna di Institut Pertanian Bogor". Repository Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor 2014.

Rinaldo, Rico Yeremia. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi". Diss. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2019.

Robbins, Stephen. 2011. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi* Jilid I. Edisi Bahasa Indonesia. Prenhalindo: Jakarta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suhendro, Dedi. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspetasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi pada Koperasi di Kota Pematangsiantar". *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika* Vol 1 No 1 Juli 2016.

Suryandari, N. N. A., Endiana, I. D. M., Susandya, A. A. B. A., & Apriada, K. (2021). The Role Of Employee Ethical Behavior And Organizational Culture In Preventing Fraud At The LPD. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, *18*(08), 916-929.

Sutabri.2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

Widjajanto. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : PT Glora Aksara Prima

Yanto, Sebri. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Diss. Universitas Bangka Belitung, 2017.