

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan beserta informasi lainnya yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi. Sistem informasi akuntansi dikatakan efektif apabila informasi yang dibutuhkan pengguna sistem terpenuhi dan dikatakan efisien apabila sistem tersebut dapat menghasilkan informasi yang tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pekerjaannya (Ananda, Kamaliah, Azhar, 2014). Semakin baik kualitas informasi akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas maka akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sistem informasi akuntansi berperan sebagai alat bantu manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai evaluasi kerja. Dalam hal ini sistem informasi akuntansi berperan dalam menyediakan informasi menyangkut aspek *financial*.

Sekarang setiap perusahaan menganggap bahwa sistem informasi sangat dibutuhkan dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan terutama perbankan. Perbankan pada saat sekarang sudah mulai meninggalkan sistem manual dan mereka sekarang mulai mengembangkan dan memberi perhatian khusus pada teknologi sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi.

Sistem informasi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan untuk dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat

dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non keuangan dapat dilakukan dengan mudah karena adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi yang semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah di pasaran.

Perusahaan perbankan memiliki banyak alternatif untuk memilih antara paket program sistem informasi akuntansi yang dijual dalam paket yang sudah jadi atau perbankan dapat juga mengembangkan *software* akuntansi sendiri dengan cara membayar konsultan untuk merancang sistem khusus bagi perusahaan dengan menggunakan bahasa pemrograman yang dapat mempermudah pekerjaan di bidang akuntansi sesuai dengan kapasitas dan karakteristik perusahaan. Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah (Septianita, Winarno, dan Arif, 2014).

BPR sebagai institusi perbankan mikro memerlukan suatu sistem yang dapat mencatat dan mengukur setiap kegiatan transaksi usaha secara *online* dan *real time*. Pengelola BPR dalam manajemen dana bank secara efisien sehingga *spread profit* akan diperoleh secara terukur dan terencana yang membutuhkan dukungan aplikasi yang pintar dan handal pula dalam mengolah strategi marketing dan transaksi data. Aplikasi terintegrasi diperuntukan untuk *mikro banking* seperti BPR yang sudah disesuaikan dengan ketentuan Bank Indonesia tentang pelaporan

maupun standar *accounting*nya. BPR Sarimadu Ujung Batu menggunakan aplikasi yang dibuat sendiri yaitu: *Core Banking System (CBS)*. *Core Banking* BPR adalah solusi yang tepat untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dalam menyediakan produk yang tepat untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dalam menyediakan produk yang cepat juga melalui saluran yang tepat 24 jam sehari 7 hari seminggu.

Dalam *Core Banking* BPR semua cabang bank saling terhubung antara satu sama lain. Sehingga seorang pelanggan dapat menjadi pelanggan dan bukan pelanggan cabang, karena mereka dapat memanfaatkan layanan seperti penarikan uang tunai/deposito dari setiap cabang manapun, dan tidak harus selalu dari cabang dimana saat pelanggan membuka rekening. Dimana sistem ini merupakan sistem yang mereferensi arsitektur perbankan umum, serta berbasis parameter yang memudahkan dalam memberikan produk yang tepat bagi setiap nasabah BPR. (SUMBER: <http://solusi-pintar.blogspot.co.id/2009/10/core-banking-bpr.html>).

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan pada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Menurut Anwar (2012) menyatakan keberhasilan sistem dipengaruhi oleh faktor individu dan sistem (*Hardware, Software*, jaringan prosedur, tugas, dan lain – lain) sedangkan faktor individu adalah hubungan dengan manusia yang menggunakan sistem informasi akuntansi yang pada dirinya mengandung aspek kemanusiaan yang memiliki keinginan, kemauan, motivasi, suka, dan tidak suka, puas dan tidak

puas yang dalam prakteknya mempengaruhi perilaku dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka, penelitian ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi, adapun judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada BPR Sarimadu Ujung Batu. Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi?

4. Apakah kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menguji adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.
2. Menguji adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.
3. Menguji adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.
4. Melihat adanya pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan manfaat untuk perusahaan ataupun perbankan khususnya Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu untuk mengevaluasi kualitas sistem

informasi akuntansi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.

2. Memberikan masukan dan pemahaman bagi penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pada dunia kerja.
3. Memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi akuntansi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja individu.

1.5. Pembatasan Masalah dan Originalitas

Mengingat permasalahan yang tercakup pada penelitian ini sangat luas, maka penelitian ini hanya sebatas tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Isti Nugraheni Saputri (2016) yang membahas tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Boyolali). Perbedaan penelitian Isti Nugraheni Saputri dan penelitian ini terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, dan ruang lingkup penelitiannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman tentang bagian-bagian yang akan dibahas dalam penulisan ini, penulis menguraikan dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan originalitas, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang membahas tentang teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian yang relevan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan defenisi operasional serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan. Pembahasan bertujuan untuk mencari makna yang lebih mendalam dan penerapan dari hasil analisis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan sajian singkat dari analisis yang dilakukan. Saran berupa anjuran kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai sistem informasi akuntansi (SIA) terlebih dahulu perlu diketahui definisi sistem informasi akuntansi. Menurut Laudon (2010) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu komponen yang saling bekerja satu sama lain untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung kegiatan suatu organisasi, seperti pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, analisis masalah, dan juga visualisasi dari organisasi.

Menurut Mulyadi (2008) mengatakan bahwa suatu sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk informasi bagi pengelola kegiatan usaha memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal serta membantu memperbaiki biaya dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

Menurut Susanto (2008:72) sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (*integrasi*) dari sub sistem atau komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

Menurut azhar susanto (2008:22) mengatakan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Dari uraian mengenai sistem informasi akuntansi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi sangat penting untuk suatu perusahaan. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik perusahaan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mengendalikan proses-proses tersebut sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu informasi akuntansi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi dapat dipertanggung jawabkan untuk kelak digunakan dalam mengambil keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak diluar perusahaan seperti pemasok, investor dan klien yang berhubungan langsung dengan kegiatan bisnis perusahaan.

2.1.2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat manusia yang secara umum terdiri dari seperangkat komponen terintegrasi berbasis komputer maupun manual. Sistem informasi tersebut ditetapkan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dan memberikan *output* berupa informasi kepengguna. sistem informasi memfasilitaskan fungsi operasional perusahaan dan mendukung pengambilan keputusan manajemen dengan menyediakan informasi yang dapat digunakan manajer untuk merencanakan dan mengendalikan kegiatan perusahaan.

Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan aspek keuangan dari kegiatan bisnis perusahaan. Menurut Susanto (2013:8) terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi yang harus dilihat secara bersamaan karena memiliki hubungan yang erat satu sama lainnya. Ketiga fungsi tersebut antara lain:

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari – hari.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan.
3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

Tujuan sistem informasi akuntansi menurut mulyadi (2008:19) mengemukakan bahwa:

1. Menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
2. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem yang ada, baik mengenai mutu, ketepatan penggajian maupun struktur informasinya.
3. Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reliability*) informasi akuntansi dan juga untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban dan perlindungan terhadap kekayaan perusahaan.

4. Mengurangi biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.
- Berdasarkan teori tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi bagi suatu perbankan berfungsi sebagai pendukung aktivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun kebutuhan eksternal.

Manfaat sistem informasi akuntansi bagi perbankan antara lain:

1. Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu sehingga perbankan dapat melakukan aktivitas utama pada *value chain* secara efektif dan efisien.
2. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk dan jasa yang dihasilkan.
3. Meningkatkan efisiensi.
4. Meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan.
5. Meningkatkan *sharing knowledge*.
6. Menambah efisiensi kerja pada bagian keuangan.

2.1.3. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi semakin diperlukan untuk memberikan masukan maupun sebagai alat pemicu bagi pengembangan sistem- sistem informasi. Adapun karakteristik dari sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

1. Pengumpul dan penyimpan data dari semua aktivitas dan transaksi perusahaan.
2. Memproses data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen.
3. Memanajemen data-data yang ada kedalam kelompok-kelompok yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
4. Mengendalikan kontrol data yang cukup sehingga aset dari suatu organisasi atau perusahaan terjaga.

2.1.4. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2008:16) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen- komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *Hardware*, *Software*, *Brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data.

Menurut Tjakrawala dan Cahyo (2010) Kualitas sistem adalah keakurasian dan efisiensi dari *Software* akuntansi yang berperan menghasilkan informasi. Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kombinasi *Hardware* dan *Software* dalam sistem informasi.

2.1.5. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*) dalam penelitian Istianingsih dan Utami (2009). Menurut Gowinda (2010) kualitas sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi.

Maka, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, merupakan karakteristik kualitas dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien.

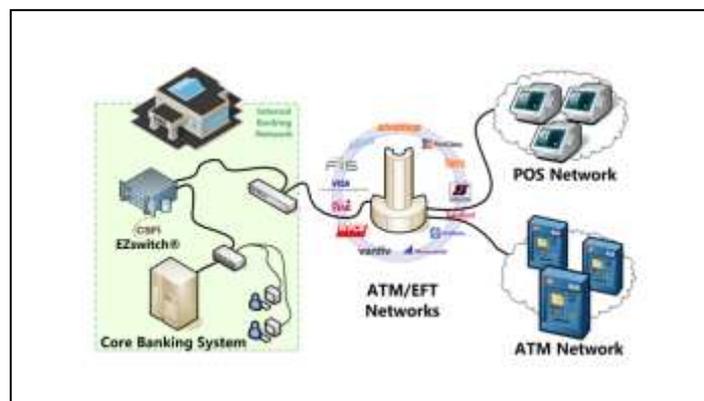
BPR Sarimadu Ujung Batu mengguna aplikasi *Core Banking System* dalam pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan untuk mempermudah dalam transaksi perbankan. Aplikasi *Core Banking System* adalah aplikasi inti yang merupakan jantung dari sistem perbankan. *Core Banking* ini digunakan untuk memproses *Loan, Saving, Customer Information File* hingga berbagai layanan perbankan lainnya. Kalau dibandingkan dengan industri lainnya, aplikasi *Core Banking* ini mirip dengan *billing system*-nya perusahaan telekomunikasi, atau ERP-nya perusahaan manufaktur. *Core Banking* pada industri perbankan sangatlah beragam mulai dari yang *inhouse development, local vendor* hingga yang dikerjakan vendor asing. Perkembangan aplikasi yang sangat heterogen ini dipicu oleh dua hal:

1. Jumlah bank yang sangat banyak
2. Skala bank yang sangat beragam

Aplikasi yang mencakup *word cashmanagement component* terkemuka, digunakan oleh korporat besar untuk melakukan pengumpulan uang tunai dan lain-lain dalam lintas perbatasan, lingkungan multi-mata uang. Dengan kata lain dapat dipasang diberbagai cabang bank dan dapat saling berhubungan melalui internet untuk membentuk jaringan perbankan inti bank. Keuntungannya, seorang pelanggan dapat beroperasi pada *accountnya* dari setiap cabang bank dan jika bank memiliki internet *banking*, maka pelanggan bank dapat mengoperasikan *accountnya* dari mana saja dan karyawan BPR sangat puas dalam sistem kerja aplikasi *Core Banking* yang sangat membantu mereka dalam peningkatan kinerja. Dan kendala yang di hadapi oleh pihak BPR terhadap aplikasi *Core Banking*

System yang mereka gunakan terkendala pada sistem jaringan saja saat ditanya waktu melakukan wawancara pada karyawan BPR. Sistem ini merupakan sistem yang mereferensi arsitektur perbankan umum, serta berbasis parameter yang memudahkan dalam memberikan produk yang tepat bagi setiap nasabah BPR.

Core Banking System



Gambar 2.1 Core Banking System

Sumber Data : <https://www.google.com>

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan

1. Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu: penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih (2009) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)”.

Hasil dari penelitian tersebut adalah sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena akan

berdampak positif terhadap pemakainya. Kepuasan pemakainya pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki apabila kualitas sistem informasi baik pemakainya akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan pengguna akhir sistem informasi dan memberikan panduan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang merupakan prioritas dalam menentukan pemilihan dukungan suatu paket program sistem informasi akuntansi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Krisna Nurhapsari (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Survei pada Tiga Satker KPU Pengguna *Software* Aplikasi SIA).

Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas layanan sistem informasi, kualitas sistem informasi, kualitas informasi berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap kepuasan pengguna sedangkan, kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Dengan menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi tingkat kesalahan dapat dikurangi. Dan sebuah sistem tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari pengguna sistem informasi tersebut.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Isti Nugraheni Saputri (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Boyolali).

Hasil dari penelitian tersebut adalah menguji pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna paket aplikasi program sistem informasi akuntansi dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi.

2.3. Kerangka Pemikiran

2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas layanan merupakan suatu revolusi secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia untuk menjalankan atau mengupayakan usaha. Usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus-menerus didalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Istianingsih dan utami (2009) mengatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi akuntansi merasakan

bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem informasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Penerapan kualitas sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan kualitas informasi akuntansi yang baik juga digunakan oleh pengguna dalam membuat keputusan. menurut James A. Hall dalam Amir Abadi Yusuf (2007:6) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik dapat menambah nilai bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Dalam hasil pengujiannya yang dilakukan oleh Fardinal (2013), Rapina (2014) dan Nelsi Wisna (2013) hasilnya menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi akuntansi yaitu jika sistem informasi yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya.

Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan maupun pengguna sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem informasi digunakan untuk mengukur kualitas *output* dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat

kepuasan pengguna. Mengingat dampaknya tersebut maka dengan meningkatnya kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Eppler (2006:365) menjelaskan kualitas informasi adalah kata yang menggambarkan karakteristik informasi yang membuat informasi berguna bagi pemakainya.

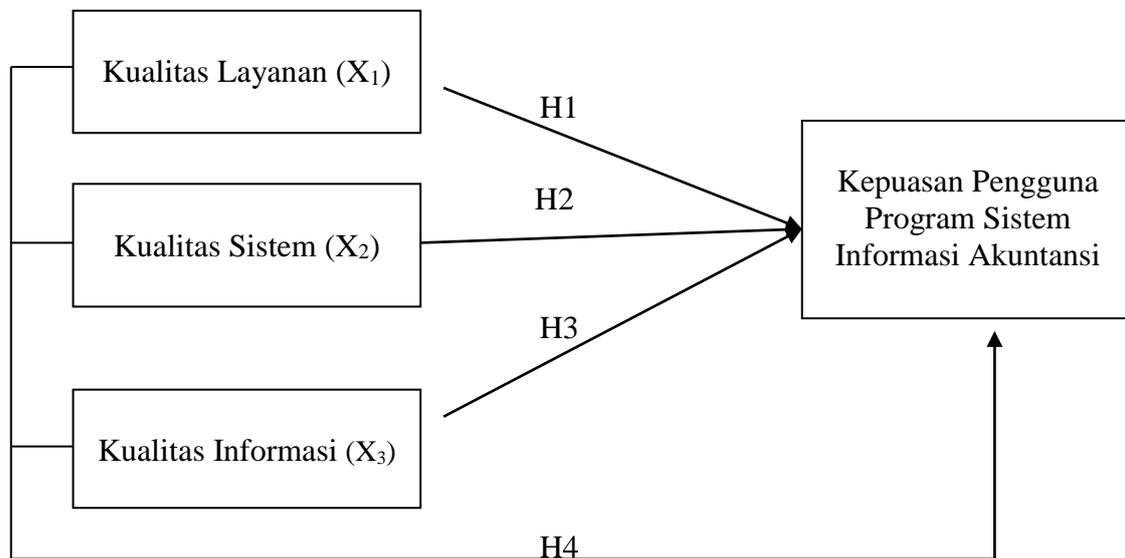
Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas sistem informasi, akan semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan dan akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan dan kualitas sistem informasi merupakan salah satu faktor dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi (Istianingsih dan Wijanto). Hal ini dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan sistem informasi hingga menghasilkan *output* berupa laporan keuangan. Jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya.

Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Kualitas informasi yang dihasilkan dari perangkat lunak relatif tinggi akan memberikan kepuasan pengguna bagi pengguna sistem informasi yang dihasilkan perangkat lunak relatif rendah. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *Effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Apabila kualitas sistem informasi akuntansi baik menurut informasi penggunaannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang akan digunakan, maka akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna program sistem informasi akuntansi tersebut. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Purwaningsih (2010), dan Tjokrawala dan Cahyo (2010). Hasil penelitian mereka menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 :Diduga Kualitas layanan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu.
- H2 :Diduga Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu.

H3 :Diduga Kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu.

H4 :Diduga Kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi pada Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu yang beralamatkan Jl. Jend. Sudirman Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah – masalah berupa fakta –fakta saat ini dari suatu objek penelitian (Sugiyono, 2014:22). Dengan melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subjek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap dan mendeskriptifkan fakta- fakta yang ditemui dilapangan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Ujung Batu yang berjumlah 18 orang dan sampel pada penelitian ini juga berjumlah 18 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:85). Adapun kriteria pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Karyawan di Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu yang menggunakan sistem informasi akuntansi.

2. Karyawan di Bank PD. BPR Sarimadu Ujung Batu yang bersedia menjadi responden penelitian.

3.4. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak- pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini adalah karyawan pengguna sistem informasi akuntansi yang digunakan di BPR Sarimadu Ujung Batu.

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari pihak karyawan yang berkompeten dengan permasalahan yang diteliti secara langsung.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*field research*)

Yaitu dengan melakukan penelitian pada perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh data primer dan penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data melalui:

- a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan proses tanya jawab yang akan dilakukan terhadap pihak – pihak yang terkait dengan objek penelitian.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden dengan memberikan tanda pada jawaban yang telah disediakan. Jenis angket yang digunakan penulis adalah angket tertutup dan terstruktur artinya, jawaban responden pada setiap pertanyaan terikat pada sejumlah alternatif yang disediakan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain selain jawaban – jawaban yang disediakan.

3.6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini meliputi antara lain kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.

Variabel independen atau bebas (X) yaitu variabel yang menjadi pendugaan sedangkan variabel dependen atau tidak bebas (Y) yaitu variabel yang diperkirakan nilainya.

3.6.1. Variabel Independen (X)

a. Kualitas layanan (X₁)

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi atas kualitas layanan yang diberikan oleh vendor atau penyedia program tersebut. Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari kuesioner yang

ada dalam penelitian Putri Krisna Nurhapsari (2013). Variabel ini diukur dengan 15 pertanyaan dengan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas layanan dari penyedia program aplikasi sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pengguna. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan dari penyedia program aplikasi sistem informasi akuntansi semakin rendah menurut persepsi pengguna.

b. Kualitas Sistem Informasi (X_2)

Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas *Software* akuntansi. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang di gunakan oleh Putri Krisna Nurhapsari (2013). Variabel ini di ukur dengan 6 pertanyaan dengan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas program sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pengguna. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi semakin rendah menurut persepsi pengguna.

c. Kualitas Informasi (X_3)

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kuesioner Yang Digunakan untuk mengukur kualitas informasi ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian Putri Krisna Nurhapsari (2013). Variabel ini diukur dengan 4 pertanyaan dengan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi

yang dihasilkan program aplikasi sistem informasi akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pengguna. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi semakin rendah menurut persepsi pengguna.

3.6.2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi. Kepuasan pengguna sistem informasi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi terhadap sistem dan *output* yang dihasilkan. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian Putri Krisna Nurhapsari (2013). Indikator untuk variabel kepuasan pengguna ini terdiri dari 11 pertanyaan dengan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sekali sampai dengan sangat setuju sekali. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kepuasan pemakai atas *software* akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pengguna. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kepuasan pemakai atas *software* akuntansi semakin rendah menurut persepsi pengguna.

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, digunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Pada metode kualitatif semua data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif berdasarkan pendapat para ahli sebagai landasan teori. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikuantitatifkan terlebih dahulu sehingga menghasilkan keluaran – keluaran berupa angka yang selanjutnya dianalisis melalui program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) V 18.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *regresi linier* berganda adalah *regresi* yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun model *regresi linear* berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

(Y) : kepuasan pengguna sistem

(X1) : kualitas layanan

(X2) : kualitas sistem

(X3) : kualitas informasi

a : konstanta

b_1, b_2, b_3 : koefisien regresi

e : *error*

3.7.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi ini untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah di uji memakai uji korelasi, berikut contoh penyusunannya :

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KP : Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 : Koefisien Korelasi.

3.7.2. Uji Validitas Dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Pengertian uji validitas menurut Cooper (2006:720) dalam Umi Narimawati (2010: 42) adalah sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing- masing pernyataan dengan skor total. Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 18. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang di rancang dalam bentuk kuesioner benar- benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $> 0,40$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji realibilitas untuk meguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Untuk andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara stastika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila

koefisien realibilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (*reliable*).

c. Analisis Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dalam penelitian ini skala likert digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi karyawan bank pd bpr sarimadu ujung batu tentang pengaruh kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi.

Tabel 3.1

Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Riduwan (2012:11)

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden tidak dimulai dari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5.

Sikap dan persepsi karyawan dinyatakan dalam bentuk tinjauan kontinum sehingga dapat diketahui seberapa besar persepsi dan sikap karyawan terhadap kepuasan pengguna program aplikasi sistem informasi akuntansi, apakah terletak pada kategori sangat lemah, lemah, cukup, kuat, atau sangat kuat.

Untuk persentase kriteria interpretasi skor dapat dilihat dibawah ini:

Kriteria Interpretasi Skor

Angka 0% - 20%	= Sangat Lemah
Angka 21% - 40%	= Lemah
Angka 41% - 60%	= Cukup
Angka 61% - 80%	= Kuat
Angka 81% - 100%	= Sangat Kuat

Sumber: Riduwan (2012:29)

Berikut adalah urutan proses pencarian skor total, skor ideal, persentase skor dan tinjauan kontinum variabel berdasarkan rumus dari riduwan (2012:22).

Jumlah skor tersebut dimasukan kedalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara:

Skor Total : Jumlah Jawaban Responden x Skor Jawaban

Skor Ideal : Skor Tertinggi x Jumlah Sampel

Persentase Skor : $(\text{Total Skor} : \text{Skor Ideal}) \times 100$

3.7.2. Pengujian Hipotesis

a. Uji Hipotesis F-test

Menguji apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan membandingkan antara F_{tabel} dengan F_{hitung} . Dimana F_{tabel} dan F_{hitung} dicari dengan menggunakan *Software SPSS V 18*.

Untuk menghitung F_{tabel} , tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (degree of freedom) $df = (n-k)$ dimana n adalah jumlah responden, k adalah jumlah variabel bebas.

Dasar keputusan uji:

Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

b. Uji Hipotesis t-test

Uji hipotesis dengan t_{hitung} digunakan untuk menguji koefisien regresi variabel independen. t_{tabel} diketahui dengan menggunakan *Software SPSS V 18*.

Untuk menentukan nilai t_{tabel} ditentukan taraf signifikan 5% dengan derajat kebebasan $df=(n-k-1)$ dimana n adalah jumlah responden.

Dasar keputusan uji:

Terima H_0 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ditolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$