

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan teknologi informasi memberikan dampak yang besar bagi segala aspek baik proses bisnis, transaksi, organisasi, hingga kehidupan manusia sehari-hari. Dengan adanya perkembangan teknologi semuanya serba praktis. Semua orang berlomba-lomba untuk dapat menciptakan hal yang baru sehingga dapat mempermudah pekerjaannya. Termasuk juga di dalamnya adalah perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat di Indonesia.

Dengan perkembangan teknologi tersebut dapat mempengaruhi serta memicu perkembangan sistem informasi khususnya sistem informasi akuntansi. Sebagian besar penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputerisasi yang dilengkapi dengan sistem informasi akuntansi telah di terapkan pada perusahaan BUMN, non BUMN, termasuk pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Karena dengan menggunakan aplikasi sistem informasi akuntansi, peningkatan keefektifitasan perusahaan akan mendapatkan *output* laporan keuangan dengan benar dan tepat. Sehingga menjadi pemicu perusahaan untuk mengambil keputusan dengan orientasi finansial yang relevan baik bagi pihak luar maupun pihak perusahaan secara efisien.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan dan menampilkan informasi keuangan yang banyak dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Berkembangnya teknologi yang sangat pesat untuk saat ini berpengaruh terhadap perkembangan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Dan sebagai pengguna, kita harus beradaptasi untuk mendukung keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi supaya menghasilkan *output* dengan kepuasan yang maksimal. Menurut Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) yaitu badan hukum publik yang diberi amanat agar mengatur program dalam penjaminan kesehatan umum. Anggota terdiri dari Anggota Bantuan Komitmen (PBI), anggota otonom dan anggota sementara dari ASKES. BPJS Kesehatan membantu beberapa kantor kesehatan, kantor kesehatan tingkat utama terdiri dari fasilitas penting, puskesmas, spesialis praktik mandiri, asisten persalinan pragmatis, dan toko obat. Kantor tingkat tinggi sebagai sumber perspektif adalah klinik medis. Administrasi Kesejahteraan Tingkat Pertama (FKTP) atau balai kesehatan esensial memiliki kapasitas sebagai penghubung utama bagi peserta BPJS Kesejahteraan, dan peserta akan selalu mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada tahun 2018 BPJS Kesehatan mulai melaksanakan sistem acuan online. Sistem acuan online ini dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan kepastian kepada peserta JKN-KIS dalam

mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan dan gejala klinisnya. Kantor Kesehatan Tingkat Utama, termasuk 4 Fasilitas Penting, dengan sistem referensi online ini dapat menemukan kemampuan yang digerakkan oleh klinik medis, membuatnya lebih mudah untuk memberikan keputusan kepada pasien. Pusat-pusat esensial di Kabupaten dan Kota Bandung harus memiliki SIA yang telah tergabung dengan sistem acuan online yang dijalankan oleh BPJS Kesejahteraan. Sistem acuan dibentuk menjadi acuan berbasis kapabilitas dan dikoordinasikan ke dalam sistem data untuk bekerja sama dengan peserta JKN-KIS, Faskes, dan BPJS. Referensi dibuat terus-menerus dan online dengan informasi tentang kantor kesehatan yang dimaksud yang secara langsung terkait dengan kantor kesehatan referensi. Hal ini mempengaruhi siklus bantuan kepada anggota yang menjadi lebih cepat karena informasi tidak boleh muncul kembali pada jam pendaftaran di klinik darurat. Ini juga akan mempermudah klinik Saat ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sudah menggunakan sistem informasi akuntansi dengan mengikuti teknologi-teknologi yang terus berkembang. Bagian keuangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengelola keuangan dengan salah satunya menggunakan program aplikasi Keuangan yang merupakan program pembuatan laporan kegiatan terkait kode akun, kode program, jumlah biaya yang akan di pertanggungjawabkan, e-faktur, npwp dan lain-lain sebagai teknologi informasi yang dapat mempermudah pengelolaan data keuangan dengan akurat sehingga menghasilkan laporan keuangan lebih cepat dan mempermudah kegiatan operasional (www.bpjs-kesehatan.go.id).

Adapun kasus ketidakpuasan pengguna terjadi pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Palembang, dimana publik digegerkan dengan kabar kebocoran ratusan juta data penduduk yang diperjualbelikan secara *online*. Masalah ini terjadi pada tanggal 25 Mei 2021, Juru Bicara Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Dedy Permadi mengatakan karakteristik data yang bocor diduga kuat identik dengan data BPJS Kesehatan, antara lain nomor kartu, kode kantor, data keluarga/data tanggungan, dan status pembayaran. Direktur Eksekutif BPJS Watch Timboel Siregar mengatakan kebocoran data ini harus mendapat penanganan serius mengingat BPJS Kesehatan mengelola data yang sangat besar dan relatif rinci. Jumlah peserta JKN terkini sekitar 222,4 juta orang atau sekitar 82,37 persen dari total rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan pun mengelola data dari fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan mereka, termasuk yang dikelola militer. Data-data tersebut tentunya sangat *confidential*, yang harus dijaga agar tidak berpindah ke pihak lain. Atas terjadinya masalah ini maka perlu perbaikan dan penguatan sistem pengamanan agar pengelolaan data di lembaga ini tidak lagi bermasalah. Tak hanya sistemnya, tapi juga aspek tenaga manusianya. Selain aspek teknis, masalah serupa perlu diantisipasi dengan dukungan aspek hukum, dalam hal ini peraturan tentang perlindungan data pribadi yang kini masih berstatus rancangan undang-undang. Jika masalah ini tidak segera diselesaikan, BPJS Kesehatan menurutnya akan mendapat bahaya lain yang lebih serius, yaitu hilangnya kepercayaan masyarakat. Masalah lain yang diungkap BPK berkaitan dengan kepesertaan adalah soal verifikasi data pada klaim layanan kesehatan. Menurut BPK, verifikasi klaim

layanan kesehatan BPJS Kesehatan belum didukung oleh sistem pelayanan kesehatan dan sistem kepesertaan yang terintegrasi dan andal.

Sumber: <https://tirto.id/masalah-bpjs-kesehatan-tak-hanya-kebocoran-data-tapi-juga-hal-lain-ggjd>

Tak hanya masalah itu, fenomena pada BPJS Kesehatan di saat kondisi pandemi Covid-19 menuntut seluruh aspek kehidupan untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang terjadi, termasuk dalam aspek pelayanan kesehatan. Pemanfaatan digitalisasi dalam layanan Kesehatan pun tidak dapat dielakkan. Hal tersebut diungkapkan Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ali Ghufron Mukti dalam Kegiatan Pertemuan Nasional Fasilitas Kesehatan Tahun 2021, Kamis (14/10). Dimana BPJS Kesehatan juga senantiasa mendorong penerapan digitalisasi pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat sejumlah tantangan diantaranya ketersediaan akses jaringan komunikasi data, sarana dan prasarana dan tentu bagaimana efektivitas dan mutu atas layanan yang diberikan. Sehingga para karyawan perlu memakai sistem kerja dengan kualitas yang lebih unggul. Ghufron mengungkapkan, layanan digital yang diterapkan tentu akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas biaya karena proses bisnisnya menjadi lebih sederhana. Ketua Dewan Pengawas BPJS Kesehatan Achmad Yurianto mengungkapkan, berbagai terobosan layanan kesehatan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan BPJS Kesehatan diharapkan dapat berdampak pada kualitas layanan, penguatan sarana dan prasarana, serta perubahan budaya dan perilaku masyarakat di era digitalisasi. Namun tantangannya bukan hanya pada sisi infrastruktur, tetapi juga menyentuh perubahan perilaku dan budaya

untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan begitu manfaat dari digitalisasi layanan diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi kualitas layanan. Lebih jauh, dengan kualitas data yang mumpuni akan membentuk *Big Data* yang berkualitas dan membantu Pemerintah dalam menyusun berbagai kebijakan ke depannya. Digitalisasi menjadi peluang untuk memutus rantai penularan virus, dari sisi pembiayaan juga lebih efektif. Diharapkan upaya tersebut juga akan mengakomodir kebutuhan jaringan internet seluruh fasilitas kesehatan. BPJS Kesehatan sendiri, terus melakukan upaya perbaikan sistem.

Sumber : <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2071/Tantangan-Perluasan-Digitalisasi-Layanan-Kesehatan-Program-JKN-KIS>

Selanjutnya, masalah sistem informasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sempat mengalami gangguan pada Kamis, (18/10/2018) pagi di Kantor BPJS dan Rumah Sakit Jakarta Pusat. Dimana hal ini benar adanya setelah dikonfirmasi oleh Kepala Humas BPJS Kesehatan M Iqbal Anas Maruf. Iqbal menjelaskan sistem ini tak dapat diakses karena adanya gangguan perangkat *networking* yang mengatur lalu lintas akses ke sejumlah aplikasi, seperti *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan Saku, dan BPJS KU. Sehingga hal ini banyak berdampak bagi pengguna baik karyawan BPJS maupun rumah sakit bahkan peserta. Diketahui sistem yang dipakai karyawan BPJS meliputi sistem aplikasi, infrastruktur dan jaringan komunikasi data, manajemen, operasional serta sumber daya manusia. Sehingga karyawan banyak terhambat dalam proses *menginput* data. Padahal dengan adanya sistem ini dapat mempermudah penyedia layanan kesehatan serta

masyarakat untuk mengetahui berapa banyak kunjungan, rujukan, dan lainnya. Error sistem ini juga sempat membuat pasien BPJS kelimpungan bahkan proses pelayanan di rumah sakit pun sempat terhambat, karena sama sama tak bisa melakukan proses administrasi. Tak lama kemudian Iqbal menekankan, gangguan pada sistem tersebut sudah diperbaiki dan dapat berjalan normal. Namun hal ini harus lebih diperhatikan lagi agar para pengguna sistem bisa merasa puas tanpa mengalami banyak kendala.

Sumber: <https://www.tribunnews.com/kesehatan/2018/10/18/sempat-error-sistem-informasi-bpjs-kesehatan-sudah-bisa-diakses>

Amalia dan Dudi (2016) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi dalam perusahaan yaitu: kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya (Davis et al., 1989). Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013: 14) kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem

informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Menurut Saputri, (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi. Taufik Saleh et al (2012) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Sedangkan variabel kualitas sistem informasi pada penelitian Fatania Lativa (2011) membuktikan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan merupakan suatu tingkatan dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu tersebut (Amalia, 2016). Istianingsih dan Wijayanto (2008) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan variabel *perceived usefulness* pada penelitian Muh. Arqam Salam (2014) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Pengguna sistem informasi yang percaya bahwa sistem informasi akuntansi akan menjadikan pekerjaannya lebih mudah, dapat bermanfaat bagi pekerjaannya akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Tidak hanya itu kepercayaan pengguna bahwa sistem

informasi akuntansi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas dan kinerja pengguna tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syara Mutiara Amalia (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terletak pada lokasi penelitian yaitu pada penelitian terdahulu melakukan penelitian pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, sedangkan penulis akan melakukan penelitian pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Soreang.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan masalahnya adalah:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
2. Bagaimana *perceived usefulness* pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
3. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
5. Seberapa besar pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
6. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah diatas, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang

2. Untuk mengetahui *perceived usefulness* pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

2. Dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan *Perceived Usefulness*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Peneliti berharap penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik ini. Beberapa pihak yang diharapkan dapat mengambil manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan faktor yang mempengaruhinya kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan untuk mengambil keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kepuasan pengguna khususnya sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian berikutnya yang tertarik untuk meneliti kajian yang sama di waktu yang akan datang.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Soreang di Jl. Raya Soreang – Banjaran Jalan Kampung

Ciburial No. Timur, Soreang, Kec Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
40911. Waktu penelitian yang dilakukan peneliti yaitu dimulai pada bulan April
2022 sampai selesai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Definisi Kualitas

Kualitas memiliki banyak makna bagi setiap orang sehingga pengertian kualitas akan dapat berbeda, hal tersebut disebabkan karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

Menurut Sunyoto (2012) definisi kualitas adalah:

“Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.”

Menurut Lupiyoadi (2014:212) definisi kualitas adalah:

“Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.”

Menurut Kotler dan Keller (2016: 156) menyatakan pengertian kualitas sebagai berikut:

“Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Berdasarkan pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah keadaan yang dapat memenuhi atau lebih dari yang diharapkan atas suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Bagi suatu perusahaan, kualitas dari berbagai hal perlu diperhatikan baik itu kualitas produk, kualitas jasa/pelayanan, kualitas fasilitas perusahaan, kualitas pegawai, maupun kualitas sistem informasi. Berbagai hal yang dimiliki oleh perusahaan apabila berkualitas maka dapat memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.1.1.2 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Perusahaan membutuhkan berbagai informasi untuk menjalankan kegiatannya dengan efektif dan efisien. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan saat ini dan masa depan serta untuk mendukung strategi bersaing perusahaan. Informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, maka dari itu untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dibuatlah sistem informasi.

Azhar Susanto (2013:52) menyatakan sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.”

Menurut Laudon dalam Azhar Susanto (2013:52) menyatakan bahwa pengertian Sistem Informasi sebagai berikut:

“Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.”

Sedangkan menurut McKeown dalam Azhar Susanto (2013:52) menyatakan bahwa Sistem Informasi sebagai berikut:

“Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut.”

Berdasarkan beberapa pengertian sistem informasi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi, informasi dan orang yang menggunakan teknologi itu dalam melakukan aktivitasnya untuk mendukung operasionnal perusahaan juga membantu manajemen dalam mengambil keputusan. Dengan menggunakan sistem informasi, perusahaan dapat menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

Menurut Marshall dan Paul (2014) definisi sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang pengumpulan, penyimpanan dan pengolah data keuangan dan akuntansi yang digunakan dalam pengambilan keputusan keputusan. Sistem yang umumnya berbasis

komputer dan metode untuk melacak kegiatan akuntansi dalam hubungannya dengan sumber daya teknologi informasi disebut juga sebagai Informasi akuntansi.”

Menurut Romney & Steinbart (2018:10) menyatakan pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan.”

Dari pengertian diatas mengenai sistem informasi akuntansi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang mengolah data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengguna untuk pengambilan keputusan.

2.1.1.3 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:58) mengenai komponen sistem informasi dengan menambahkan pengelompokkan lainnya terdiri dari:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)

Salah satu pengelompokkan lainnya adalah:

1. Data (*Data*)
2. Orang-orang (*Brainware*)
3. Aktivitas (*Activities*)
4. Jaringan (*Network*)
5. Teknologi (*Technology*).

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
Mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer, monitor, mouse, dan printer.
2. Perangkat lunak (*Software*)
Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Manusia (*Brainware*)
Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (*system owner*), pengguna sistem (*system user*), perancang sistem (*system designer*) dan pengembang sistem informasi (*system development*).
4. Prosedur (*Procedure*)
Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
5. Basisdata (*Database*)
Sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)
Sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

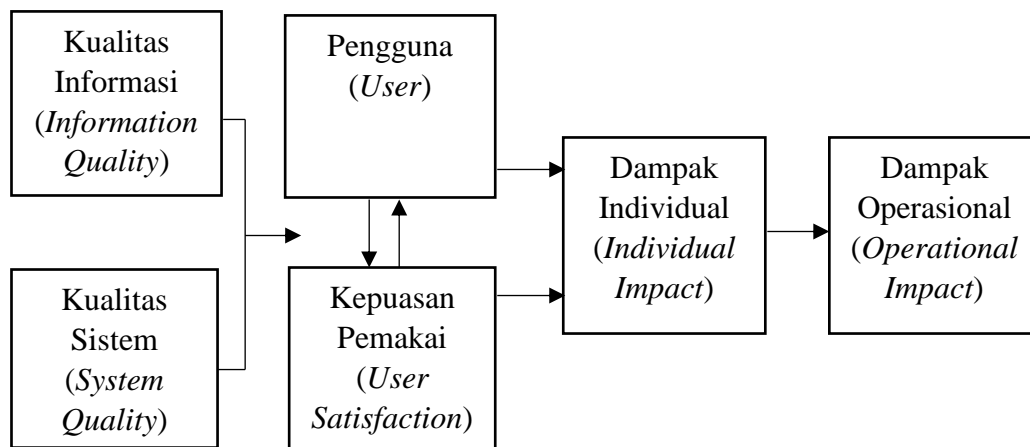
Adapun penjelasan komponen sistem informasi pada pengelompokan lainnya diatas yaitu:

1. Data (*Data*)
Deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang tidak mempunyai makna dan tidak berpengaruh langsung secara langsung kepada pemakainya atau disebut juga sebagai sekumpulan fakta mentah dalam isolasi.
2. Orang-orang (*Brainware*)
Semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan pungenan keluaran sistem informasi.
3. Aktivitas (*Activities*)
Sekumpulan aturan atau tahapan-tahapan untuk membuat, memakai, memproses dan mengolah sistem informasi ataupun hasil keluaran dari sistem informasi tersebut.
4. Jaringan (*Network*)
Sistem penghubung yang memungkinkan suatu sumber dipakai secara bersama-sama, baik pada waktu dan tempat bersamaan ataupun berbeda.
5. Teknologi (*Technology*)
Teknologi merupakan “*tool box*” dalam sistem informasi, Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan

mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

2.1.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi

Dalam penerapan sebuah sistem informasi untuk pelaksanaan kegiatan perusahaan yang paling penting apakah perusahaan mendapatkan kesuksesan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem. Hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang juga mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:3) adalah sebagai berikut:



Sumber : DeLone dan McLean (1992)

Gambar 2.1
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992

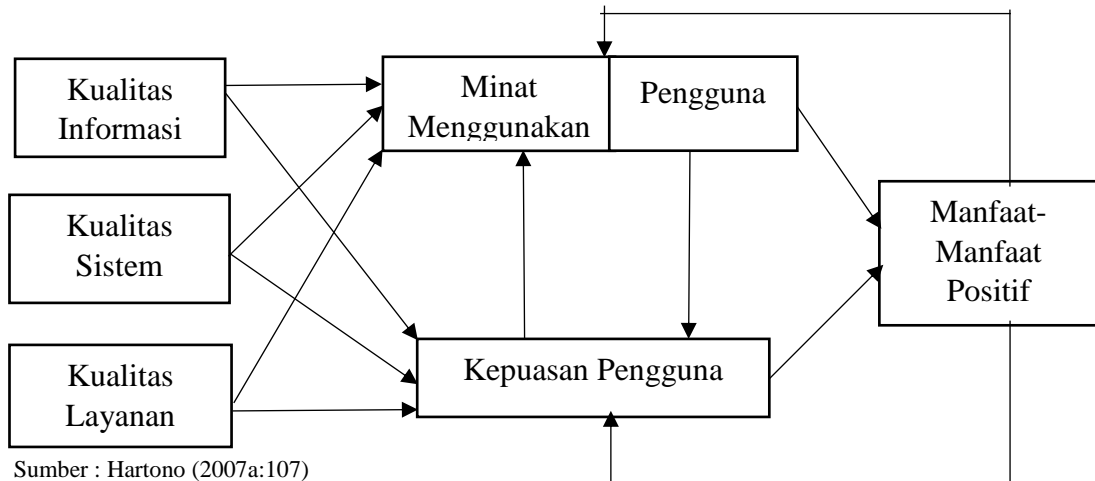
Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini terlihat pada Gambar 2.1. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan

sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan serta Kualitas Informasi (*Information Quality*) Kualitas Sistem (*System Quality*) Penggunaan (*Use*) Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) Dampak Individual (*Individual Impact*) Dampak Organisasional (*Organizational Impact*) mempengaruhi yang lainnya. Hal itu menyebabkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) tersebut mendapat tanggapan dengan cepat.

Semakin berkembangnya penelitian dibidang implementasi sistem informasi, menyebabkan banyaknya kritik dan saran untuk model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992. Maka untuk menjawab dan merespon dari banyaknya kritik dan saran yang diajukan untuk model ini, pada tahun 2003 model ini mengalami perubahan. Beberapa elemen yang ditambah ataupun yang dirubah adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada. Yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Merubah dan menggabungkan variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi *net benefits*. Tujuannya adalah untuk menjaga model tetap sederhana.
3. Menambah dimensi minat pemakai sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
4. Pemakaian dan kepuasan pengguna sangat erat berhubungan. Pemakaian harus mendahului kepuasan pemakai sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan sistem akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai bentuk hubungan kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan sistem dan kemudian akan menggunakan.
5. Jika *net benefits* bernilai positif akan menguatkan minat pemakai untuk memakai sistem, dan menguatkan kepuasan pengguna. Bentuk hubungan seperti ini masih valid walaupun nilai dari *net benefits* tersebut menjadi negatif.

Dari analisis di atas, maka model DeLone dan McLean yang diperbaharui pada tahun (2003) sebagai berikut:



Gambar 2.2
Model DeLone dan McLean yang Diperbaharui 2003

Secara empiris model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan), penggunaan sistem (pemakai sistem dan kepuasan pemakai), dan *nets benefit* (*individual impact dan organization impact*). Implementasi dalam sebuah perusahaan/organisasi dapat diketahui dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang dapat dibuktikan dengan respon penerima terhadap penggunaan dari sistem informasi dengan menguji kualitas, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut.

2.1.1.5 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa:

“Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri.”

Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Davis et al., dan juga Chin dan Todd dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2008) sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.”

Menurut Venia Agustines Tananjaya (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.”

Menurut Laudon & Laudon (2012:548) definisi sistem informasi yang berkualitas adalah:

“*The information systems that combines technical efficiency with sensitivity to the organizations and users’ needs, affects the job satisfaction and higher productivity*”. Dengan demikian, sistem informasi yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan manusia dan organisasi, menyebabkan tingginya kepuasan kerja dan produktivitas.

Menurut Susanto (2013:14) menyatakan bahwa :

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”. Unsur-unsur yang terintegrasi tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *hardware*, *software*, *brainware*, *procedur*, *database* dan jaringan komunikasi. Jaringan telekomunikasi yang efisien, mudah diakses dan berkualitas, atau integrasi dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengambil keputusan oleh manajemen.

Bagranov et al. (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah:

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah kumpulan data dan prosedur pengolahan data yang menghasilkan informasi akuntansi yang diperlukan untuk penggunaannya.”

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013) menyatakan bahwa:

“Kualitas sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari integrasi efisiensi dan efektivitas sistem informasi akuntansi yang digunakan.”

Menurut Azhar Susanto (2013:16) adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi keuangan dan informasi lain kepada pihak yang membutuhkan”.

Adapun definisi kualitas sistem informasi akuntansi menurut Post & Anderson (2013) mengemukakan bahwa:

“Sistem informasi berkualitas diukur dengan cara melihat kemampuan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna sistem informasi.”

Sedangkan menurut Stair & Reynolds (2011) bahwa:

“Sistem informasi berkualitas adalah sistem yang memberikan kepuasan pengguna dengan menghasilkan informasi yang berharga.” Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas SIA adalah sistem yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan memberikan kepuasan pengguna terhadap hasil informasi yang diharapkan.

Menurut Laudon (2012: 548) menyatakan bahwa *A quality information system that blends technical efficiency with sensitivity to organization and human needs, leading to higher job satisfaction and productivity*. Sistem informasi yang berkualitas merupakan sistem yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi dan manusia, menyebabkan kepuasan kerja yang tinggi dan produktivitas. Pendapat lain dikemukakan oleh Reynolds dan Steir (2010: 57) *A quality information system is usually flexible, efficient, accessible, and timely*. (Sistem informasi yang berkualitas biasanya fleksibel, efisien, mudah diakses, dan tepat waktu).

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang terintegrasi, fleksibel, mudah diakses, formalisasi dan memiliki kekayaan media sehingga menghasilkan

informasi yang berkualitas. Kualitas dari informasi yang dihasilkan apakah telah memiliki karakteristik informasi yang baik dan berguna bagi para pemakai informasi. Sistem informasi yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan keinginan para pengguna dan dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

2.1.1.6 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Mengukur kualitas dari suatu sistem informasi bukanlah suatu hal yang mudah, hal ini disebabkan tidak adanya kriteria yang menjadi standar dalam menentukan kualitas sistem informasi itu sendiri. Pengukuran kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat efektifitas suatu sistem informasi yang dijalankan di dalam perusahaan.

Komponen-komponen kualitas sistem informasi yang di sampaikan oleh McGill et al (2003), adalah sebagai berikut:

1. *Economy* : Sistem mampu meningkatkan kapasitas proses informasi data.
2. *Portability* : Sistem informasi tersebut dapat dijalankan pada komputer lain, selain komputer yang digunakan saat ini.
3. *Reliability* : Sistem informasi tersebut memiliki sistem *security* sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat didalamnya sehingga akses tidak sah dapat di kontrol oleh perusahaan.
4. *Understandability* : Mempunyai terminologi yang sama dalam satu sistem dan terorganisir sehingga mudah dimengerti pengguna.
5. *User-friendliness* : Menggunakan aplikasi sangat mudah, walaupun pengguna sudah lama tidak menggunakan aplikasi tersebut. Sistem mudah dipelajari bagi pengguna awal.

Adapula indikator kualitas sistem informasi akuntansi menurut DeLone dan McLean (2003), antara lain:

1. Adaptasi (*Adaptability*)
2. Ketersediaan (*Availability*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
4. Waktu Respon (*Response Time*)
5. Kegunaan (*Usability*)

Adapun penjelasan dimensi di atas adalah:

1. Adaptasi (*Adaptability*)
Suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. *Adaptability* yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah diadaptasikan di dalam organisasi perusahaan dan mudah di adaptasi oleh pengguna.
2. Ketersediaan (*Availability*)
Sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan dan digunakan dengan mencantumkan pada pernyataan atau perjanjian tingkat pelayanan.
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.
4. Waktu Respon (*Response Time*)
Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.
5. Kegunaan (*Usability*)
Usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

Kualitas sistem informasi akuntansi menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pengguna sistem informasi akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat dan memudahkan pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat.

2.1.2 Perceived Usefulness

2.1.2.1 Definisi Perceived Usefulness

Pemakai sistem informasi akan mempunyai niat menggunakan sistem informasi jika merasa sistem informasi bermanfaat atau berguna. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2008:114) bahwa:

“Kegunaan persepsian (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.”

Menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) *perceived usefulness* yang disebut persepsi terhadap kemanfaatan sebagai berikut:

“Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.”

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa:

“Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.”

Adapun Venia Agustines Tananjaya (2012) mengartikan bahwa:

“*Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.”

Menurut Dishaw dalam Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009)

bahwa:

“Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) yaitu derajat dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya.”

Menurut Davis.F.D; Adam et al., dalam Dedi Rianto Rahadi (2007)

bahwa:

“Kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.”

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi tertentu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika pengguna tidak percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia tidak akan menggunakannya.

2.1.2.2 Dimensi Perceived Usefulness

Perceived Usefulness dapat dibangun oleh beberapa hal yang menjadi pertimbangan apakah suatu sistem memiliki manfaat atau tidak bagi pengguna

sebuah sistem informasi. Thompson dalam Dedi Rianto Rahadi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Terdapat dimensi *perceived usefulness* menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan sistem informasi beserta indikator didalam kedua dimensi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan meliputi:

- 1) Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah (*Makes Job Easier*)
- 2) Bermanfaat (*Usefull*)
- 3) Menambah Produktifitas (*Increase Productivity*)

2. Efektifitas meliputi:

- 1) Mempertinggi Efektifitas (*Enchance Effectiveness*)
- 2) Mengembangkan Kinerja Pekerjaan (*Improve Job Performance*).

Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator *perceived usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2012) adalah sebagai berikut:

1. *Work More Quickly*
2. *Job Performance*
3. *Increase Productivity*
4. *Effectiveness*
5. *Useful*.

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah:

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)
Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan.
2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)
Dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.
3. *Increase Productivity* (Menambah Produktifitas)

Merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa seseorang akan bertambah atau meningkatkan produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.

4. *Effectiveness* (Efektivitas)

Bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktifitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan suatu pekerjaan.

5. *Useful* (Bermanfaat)

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi dalam memutuskan penerimaan sistem informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan sistem informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem adalah rangkaian komponen yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang utuh untuk mencapai tujuan. Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diperoleh, diproses dan dikelola menjadi sederhana sehingga dapat mudah di mengerti dan bermanfaat bagi penerimanya.

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney & Steinbart (2018:10) adalah sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan.”

Selanjutnya, pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney (2017: 13) adalah :

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu sistem yang memproses data dan transaksi untuk menghasilkan sebuah informasi yang berguna bagi perusahaan maupun pihak eksternal. Sistem Informasi Akuntansi mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan. Sistem Informasi Akuntansi dapat menjadi sistem manual pensil dan kertas, dapat pula menjadi sistem yang kompleks menggunakan teknologi informasi yang sebenarnya proses keduanya adalah sama.”

Kemudian, Azhar Susanto (2017:80) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi yaitu:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Selanjutnya, pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1) yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Yusuf menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa definisi sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem pengolahan data akuntansi yang mencakup proses transaksi-transaksi, penggunaan teknologi informasi, dan metode yang saling berkaitan sehingga menghasilkan suatu informasi keuangan untuk kepentingan perencanaan, pengendalian dan pengoperasian bisnis agar dapat membuat suatu keputusan.

2.1.3.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat enam komponen sistem informasi akuntansi menurut (Romney & Steinbart (2018:11), yaitu :

1. Para pengguna yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data.
3. Data yang berisikan tentang organisasi serta kegiatan bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, yang di dalamnya termasuk komputer, perangkat periferal, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam mengolah sistem informasi akuntansi.
6. Pengendalian internal dan prosedur keamanan guna melindungi sistem informasi akuntansi.

Selanjutnya, menurut Azhar Susanto (2013:207) komponen-komponen

Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

- “1. *Hardware*
2. *Software*
3. *Brainware*
4. Prosedur
5. *Database* dan Sistem Manajemen *Database*
6. Teknologi Jaringan Telekomunikasi”.

Adapun penjelasan mengenai komponen-komponen sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. *Hardware*
Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
2. *Software*
Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* dikelompokkan menjadi dua, yaitu *software* sistem operasi dan *software* sistem aplikasi.
3. *Brainware*

Brainware merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian, dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

4. Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

5. *Database* dan Sistem Manajemen *Database*

Sistem *database* merupakan sistem pencatatan dengan menggunakan komputer yang memiliki tujuan untuk memelihara informasi agar selalu siap pada saat diperlukan. *Database* terdiri dari media dan sistem penyimpanan data dan sistem pengolahan.

6. Teknologi Jaringan Telekomunikasi

Sistem telekomunikasi merupakan kumpulan *hardware* dan *software* yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

2.1.3.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Romney & Steinbart (2018:11) mengatakan keenam komponen sistem informasi akuntansi diatas memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting, yaitu sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan yang dilakukan organisasi, sumber daya, serta personil dari organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti misalnya melakukan penjualan dan pembelian bahan baku dengan proses yang sering dilakukan secara berulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya, dan personil organisasi.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk melindungi aset dan data organisasi.

2.1.3.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:9). Menyatakan mengenai tujuan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi

informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Dalam memenuhi kebutuhan informasi, baik untuk kebutuhan pihak internal maupun eksternal, sistem informasi akuntansi harus didesign sedemikian rupa sehingga memenuhi fungsinya.”

Menurut Romney dan Steinbart yang dialihbahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:11-12) terdapat 6 (enam) tujuan Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa.
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Berbagi pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya.
5. Meningkatkan struktur ppengendalian internal.
6. Meningkatkan pengambilan keputusan.

Adapun penjelasan dari keenam tujuan tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa.
Sistem informasi akuntansi dapat memonitor mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar batas kualitas yang diterima. Ini membantu menjaga kualitas, mengurangi limbah dan mengurangi biaya.
2. Meningkatkan efisiensi.
Informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur *just in time* menjadi memungkinkan, karena pendekatan itu membutuhkan informasi yang konstan, akurat dan terbaru mengenai persediaan bahan baku dan lokasi mereka.
3. Berbagi pengetahuan.
Berbagai pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif. Contohnya, sebuah perusahaan menggunakan sistem informasi mereka untuk berbagi praktik terbaik dan untuk mendukung komunikasi antarkantor.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya.
Memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi biaya pemasaran, sehingga meningkatkan retensi pelanggan.
5. Meningkatkan struktur pengendalian internal.
Sistem Informasi Akuntansi dan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem dan bencana.

6. Meningkatkan pengambilan keputusan.

Peningkatan dalam pengambilan keputusan adalah hal yang sangat penting. Pembuatan keputusan adalah aktivitas yang kompleks dan meliputi langkah-langkah, seperti mengidentifikasi masalah, mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi, mengevaluasi cara menyelesaikan masalah, memilih metodologi solusi dan mengimplementasikan solusi.

2.1.3.5 Ancaman Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart yang dialihbahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:145) mengenai ancaman sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Saat sistem informasi akuntansi tumbuh semakin kompleks dalam memenuhi peningkatan kebutuhan informasi, perusahaan menghadapi risiko pertumbuhan bahwa sistem mereka mungkin dikompromikan.”

Atas dasar pemahaman tersebut menurut Romney dan Ssteinbart yang dialihbahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:146) terdapat 4 (empat) ancaman sistem informasi akuntansi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bencana alam dan politik.
2. Kesalahan perangkat lunak dan kegagalan fungsi peralatan.
3. Tindakan yang tidak diharapkan.
4. Tindakan yang disengaja (kejahatan komputer).

Adapun penjelasan dari keempat ancaman tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bencana alam dan politik, seperti kebakaran, banjir, topan, tornado, badai salju, perangg dan ancaman teroris dapat menghancurkan sistem informasi akuntansi dan menyebabkan kegagalan bagi perusahaan.
2. Kesalahan perangkat lunak dan kegagalan fungsi peralatan, seperti kegagalan perangkat keras dan lunak, kesalahan perangkat lunak, benturan sistem operasi, pemadaman listrik dan fluktuasi, serta kesalahan transmisi data yang tidak terdeteksi.

3. Tindakan yang tidak sengaja, seperti kecelakaan atau kesalahan dan kelalaian, pengguna salah menempatkan data dan secara tidak sengaja menghapus atau mengganti file, data dan program, pengguna computer memasukkan input yang salah, analis sistem mengembangkan sistem yang tidak memenuhi kebutuhan perusahaan dan pemrogram membuat kesalahan logika.
4. Tindakan yang disengaja, seperti adanya sabotase, misrepresentasi atau pengungkapan data yang tidak diotorisasi, penyalahgunaan aset, penipuan pelaporan keuangan, korupsi, penipuan komputer, serangan rekayasa sosial, malware dan lain sebagainya.

2.1.3.6 Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi penggunanya baik pengguna internal maupun pengguna eksternal sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Menurut Mardi (2011:11) pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan terdiri dari:

1. Pihak internal perusahaan
Kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak eksternal
Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

Adapun menurut James A. Hall yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Kwary (2007:15) pengguna sistem informasi akuntansi meliputi:

1. Pengguna eksternal meliputi para kreditor, pemegang saham, calon investor, lembaga pemerintahan, kantor pajak yang akan menerima informasi dalam bentuk laporan keuangan, pengembalian pajak, serta berbagai laporan lainnya yang secara hukum wajib dibuat oleh perusahaan, serta mitra dagang (pelanggan dan pemasok) menerima

- informasi yang berkaitan dengan transaksi, yang meliputi pesanan, pembelian, tagihan, dan dokumentasi pengiriman.
2. Para pengguna internal meliputi pihak manajemen ditiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional. Berdasarkan pada apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Para desainer sistem, termasuk para akuntan, harus menyeimbangkan keinginan berbagai pengguna internal dengan sisi hukum dan ekonomi seperti pengendalian dan keamanan yang memadai, akuntabilitas yang memadai, dan biaya untuk menyediakan berbagai bentuk alternatif informasi.

2.1.3.7 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut Romney dan Steinbart (2012:637) sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem.”

Sedangkan menurut Insap Santoso (2009:78), menyatakan bahwa pengertian kepuasan pengguna adalah :

“Merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud.”

Selanjutnya menurut Jogiyanto (2007:23), bahwa kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna adalah respon pengguna/pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah tanggapan pengguna atas

kemampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dapat memuaskan pengguna sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu untuk membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Jika pengguna sistem informasi akuntansi puas dan percaya akan sistem informasi akuntansi, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.

2.1.3.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem

Informasi Akuntansi

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Rukmiyati, Budiarta (2016) yang dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) terdiri dari:

1. “Kualitas Pelayanan
2. Kualitas Sistem
3. Kualitas Informasi.”

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan sistem (*importance of the system*)
2. Kualitas sistem (*system quality*)
3. Kualitas informasi (*information quality*)
4. Kegunaan (*usefulness*)

Adapun penjelasan faktor-faktor diatas adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ataupun dikenal juga kepentingan sistem (*importance of the system*) merupakan hasil dari kinerja pelayanan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna sistem sehingga sistem dianggap penting karena memberikan layanan yang dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan para pengguna.
2. Kualitas sistem (*system quality*) merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.
3. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu merupakan informasi yang berkualitas dan dapat memuaskan penggunas sistem informasi.
4. Kegunaan (*usefulness*) merupakan manfaat untuk pengguna dalam penggunaan sistem informasi tertentu. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui peran kualitas pelayanan atau kepentingan sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan (*usefulness*) dapat memuaskan pengguna sistem informasi sehingga dapat mendorong kesuksesan penerapan sistem informasi. Dalam penelitian ini penulis meneliti kepuasan pengguna sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kegunaan yang dipersepsikan oleh pengguna (*perceived usefulness*).

2.1.3.9 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat beberapa indicator dari kepuasan pengguna, adapun dimensi kepuasan pengguna menurut McGill et al (2003), bahwa kepuasan pengguna memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi).
2. *Effectiveness* (Keefektivan).
3. *Satisfaction* (Kepuasan).
4. *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem).

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009)

terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah:

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Format (*format*)
4. Kemudahan Pemakaian (*ease of use*)
5. Ketepatan Waktu (*timeliness*).

Penjelasan pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

adalah sebagai berikut :

1. Isi (*content*)
Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ini dari suatu sistem. Isi dari sistem berarti sistem informasi dapat membantu pekerjaan biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga informasi yang dihasilkan sistem informasi berguna dalam pengambilan keputusan.
2. Akurasi (*accuracy*)
Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Format (*format*)
Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna serta format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sesuai dengan keinginan.
4. Kemudahan Pemakaian (*ease of use*)
Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam mengakses dan

memahami dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemampuan sistem informasi menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) dengan kondisi perusahaan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu data dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.1.4 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	M. Febriansyah Dinata (2022)	Analisis Kualitas Sistem Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Codinglab	1. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi 2. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi.
2	Dona Elsafira Anastasya (2021)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , Dan <i>User Competency</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris terhadap Bank BTN di Semarang)	1. Kualitas sistem informasi memberikan pengaruh positif sekaligus bersifat signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi (SIA). 2. <i>Perceived usefulness</i>

			<p>memberikan pengaruh positif serta bersifat signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.</p> <p>3. <i>User Competency</i> memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi, akan tetapi tidak bersifat signifikan.</p>
3	Ika Prayanthi, Erienika Lompoliu Dan Ricky Devito Langkedeng (2020)	<i>The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction</i>	<p>1. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.</p> <p>2. Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.</p> <p>3. <i>Perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.</p>
4	Muhammad Reza Soekamto Putra (2020)	Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	<p>1. Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p>

		Pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo	2. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
5	Muhammad Haqiqi (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Pengguna <i>Software</i> Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan yang Menggunakan <i>Software</i> Akuntansi di Kecamatan Kartasura)	1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi. 2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi. 3. <i>Perceived usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi.
6	Marsellina Fitri (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Perbankan Syariah di Bengkulu)	1. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Keamanan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7	Rizky Aulia Ridho (2019)	Pengaruh Pengetahuan Dan Keterlibatan Pengguna, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	1. Pengetahuan dan keterlibatan pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. 2. Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap

		Software Akuntansi (Studi Empiris pada Kelurahan di Kecamatan Polanharjo, Klaten)	kepuasan pengguna software akuntansi. 3. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna software akuntansi. 4. <i>Perceived usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna software akuntansi.
8	Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana Dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	1. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. 3. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
9	Syara Mutiara Amalia (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah	1. Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. 2. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

		Sakit Mata Cicendo Bandung)	<p>sistem informasi akuntansi.</p> <p>3. <i>Perceived usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.</p> <p>4. Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.</p>
10	Ni Made Sri Rukmiyati Dan I Ketut Budiarta (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali)	<p>1. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.</p> <p>3. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif pada kepuasan sistem informasi akuntansi</p> <p>4. Semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>perceived usefulness</i> maka akan</p>

			meningkatkan kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi.
--	--	--	---

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Pengguna yang merasa puas atas sebuah sistem informasi, maka kinerjanya dalam pengelolaan perusahaan akan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan. Kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisa (Rainer and Harrison dalam Molola Bosede Ajoye Miss 2014).

Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria, kualitas layanan dan ukuran lain tentang kualitas informasi, atau dengan kata lain sistem informasi yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Apabila informasi berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhannya, maka mereka akan merasa puas.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan.

Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi apabila perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas maka para pengguna memperoleh kegunaan atas sistem informasi akuntansi dan akan menggunakan sistem tersebut secara berulang untuk melaksanakan pekerjaannya. Apabila pengguna merasakan kemanfaatan menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018) melakukan pengujian untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berdasarkan kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness*. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Model kesuksesan DeLone dan McLean mengemukakan kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan pengguna sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan. DeLone dan McLean mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individual dan bersama-sama,

mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunanya. Karena dalam kualitas sistem ini meliputi kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan pembelajaran, dan waktu respon yang baik (Petter, Delone, dan Mclean 2008). Sehingga pengguna akan merasa puas dengan penggunaan sistem yang lengkap.

Menurut Jogiyanto (2014:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.”

Menurut Seddon dan Kiew (1996) dalam Juwandi & Africano (2017) sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan serta memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang nantinya berdampak pada kepuasan pemakai. Penggunaan sistem secara terus-menerus mencerminkan respon kepuasan penerima terhadap kegunaan dari hasil keluaran (*output*) suatu sistem. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* nya, akan menyebabkan derajat manfaat yang tinggi serta berdampak pada pemakai yang akan menjadi lebih puas. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pemakai (Juwandi & Africano, 2017).

Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa “*Increases in System Quality will cause increases in User Satisfaction*”, jadi terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*. Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan

pengguna juga dilakukan oleh McGill et al. (1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana *user* adalah juga merupakan *developer* suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa “*The findings that perceived information quality had a large positive influence on user satisfaction*”. Jadi menurutnya ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila *user* tersebut tidak merangkap sebagai *developer system*. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O’Neal, 1995) dalam Istianingsih (2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

2.3.2 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Perceived usefulness dapat dikatakan kepercayaan para pengguna terhadap sistem informasi karena memperoleh manfaat atau kegunaan yang dapat membantu kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi, jika pengguna merasa percaya bahwa sistem berguna, maka ia akan menggunakannya.

Keberhasilan sebuah sistem informasi yang memuaskan pengguna dengan membantu penggunanya menyelesaikan suatu tugas ditentukan oleh kombinasi tiga kata “kebergunaan (*usefulness*)” yang kesemuanya harus benar yaitu:

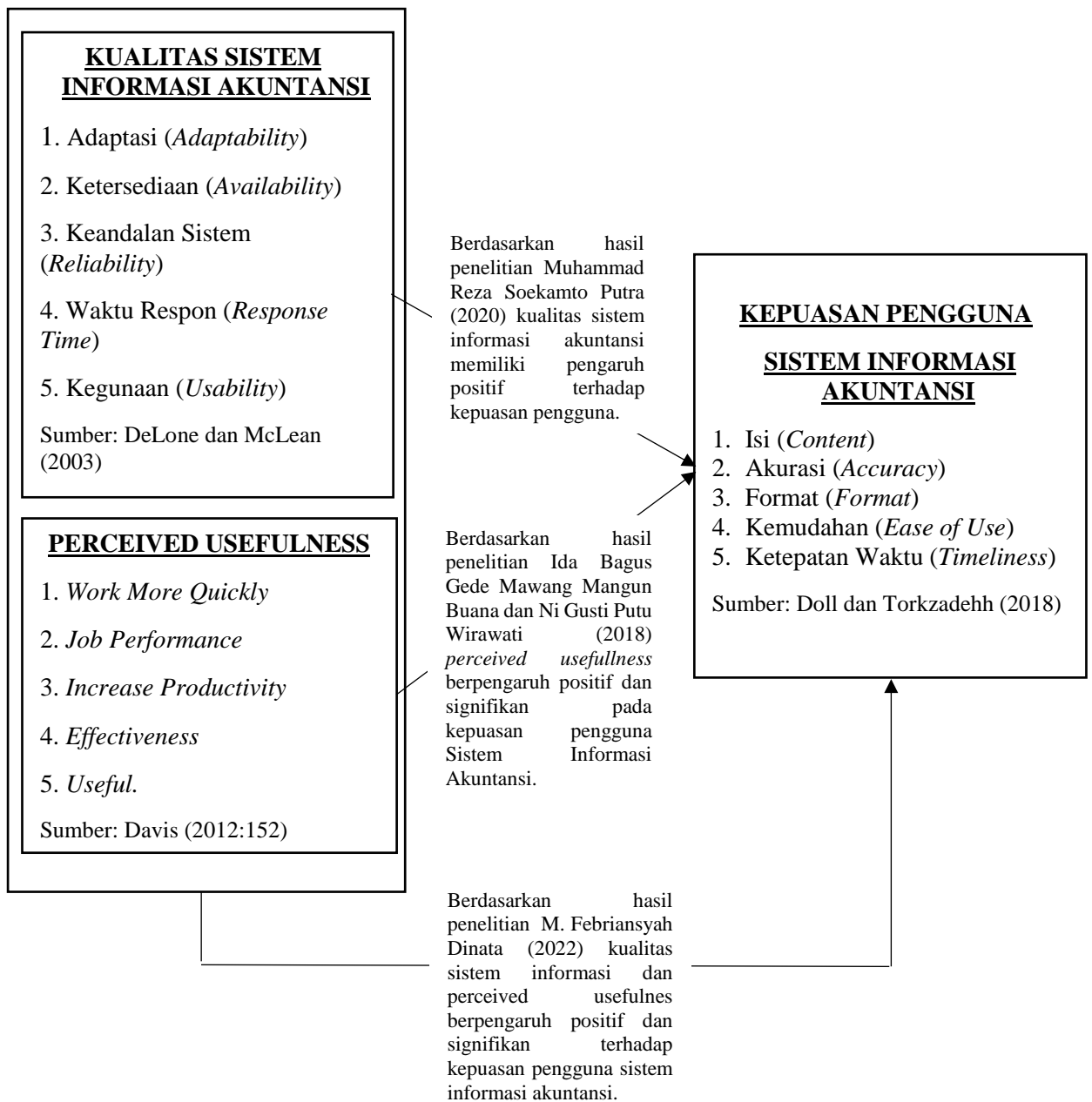
- a. Berguna (*useful*): sistem informasi yang berfungsi seperti yang diinginkan oleh penggunanya.
- b. Dapat digunakan (*useable*): sistem informasi yang mudah dioperasikan.
- c. Digunakan (*used*), sistem yang memotivasi penggunanya untuk menggunakannya, menarik, menyenangkan, dan lain-lain.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual (*usefulness*) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pemakai.

Syara Mutiara Amalia (2016) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari *perceived usefulness* ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Adapun hasil pengujian Ni Made Sri Rukmiyati dan I Ketut Biartha (2016), Muhammad Haqiqi (2019), serta Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini disebabkan karena *perceived usefulness* dikatakan baik/ tinggi jika para pengguna merasa sistem yang digunakan mempermudah pekerjaannya, bermanfaat, menambah produktivitas, meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kinerja, (Chin & Todd, 1995). Kemudahan penggunaan sistem informasi memberi pengaruh baik terhadap sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut sehingga manfaatnya dapat dirasakan (Mekadmi & Louati, 2018). Pengguna sistem informasi yang

mempercayai sistem informasi akuntansi akan membuat pekerjaan lebih mudah dan bermanfaat akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu jika pengguna percaya bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas dan kinerja pengguna tentu akan memberi pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Buana & Wirawati, 2018). Jika pengguna melihat manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi, akan menyebabkan tindakan pengguna menerima penggunaan sistem informasi tersebut (Rukmiyati & Budiarta, 2016).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan keterkaitan antara variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi bagan kerangka pemikiran, sebagai berikut:



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) menjelaskan bahwa :

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.”

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan gambaran atau perkiraan jawaban yang bersifat sementara atas suatu penelitian yang harus dibuktikan dengan penelitian atas fakta yang diperoleh.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1: Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 2: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 3: Kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif asosiatif dengan pendekatan survei, karena adanya variabel-variabel yang akan diteliti hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara tersrtuktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti.

Menurut Iwan Hermawan (2019:15) metode penelitian deskriptif adalah:

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu kegiatan penelitian yang dilakukan terhadap objek-objek tertentu dengan cara sistematis dan jelas.”

Metode deskriptif dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai objek penelitian dengan mengangkat fakta-fakta yang ada, dalam hal ini yaitu untuk menggambarkan unsur-unsur dari kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2019:65) adalah :

“Penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.”

Metode asosiatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Menurut Sugiyono (2019:16) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan :

“Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positvisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.”

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif. Menurut Sugiyono (2019:57) objek penelitian adalah:

“Objek penelitian merupakan suatu akibat atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Objek penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3.3 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:156) yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.”

Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian diteliti. Instrumen penelitian dengan metode kuesioner hendaknya disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dijabarkan dalam tabel operasionalisasi variabel sehingga masing-masing dari pertanyaan yang akan diajukan kepada setiap responden lebih jelas serta terstruktur dan sistematis.

Dalam operasional variabel penulis menggunakan skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi nilai pada jawaban. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *Skala Likert*.

Menurut Sugiyono (2019:146) yang dimaksud dengan *Skala Likert* adalah sebagai berikut:

“*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata.

3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi

3.4.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang yang ada di Kabupaten Bandung.

3.4.2 Unit Observasi

Unit observasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang yang ada di Kabupaten Bandung.

3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

3.5.1. Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68) pengertian variabel penelitian adalah sebagai berikut:

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari 2 (dua) macam variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.5.1.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2019:69) variabel independen merupakan:

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).”

A. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X_1)

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”. (Susanto (2013:14)).

Dimensi kualitas sistem informasi akuntansi menurut DeLone dan McLean (2003) sebagai berikut:

1. Adaptasi (*Adaptability*)
2. Ketersediaan (*Availability*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
4. Waktu Respon (*Response Time*)
5. Kegunaan (*Usability*)

B. *Perceived Usefulness*

“Kegunaan persepsian (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.” (Jogiyanto (2008:114)).

Terdapat dimensi *perceived usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2012) adalah sebagai berikut:

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)
2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)
3. *Increase Productivity* (Menambah Produktifitas)
4. *Effectiveness* (Efektivitas)
5. *Makes Job Easier* (Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah)
6. *Useful*. (Bermanfaat)

3.5.1.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2019:69) variabel dependen adalah:

“Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.”

Dalam penelitian ini variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, penulis menggunakan definisi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2012:637)

“Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem.”

Menurut Doll dan Torkzadeh (2004) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi diukur dengan 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Format (*Format*)
4. Ketepatan waktu (*Timeliness*)
5. Kemudahan pemakaian (*Ease of use*).

3.5.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan konsep, dimensi, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistic dapat dilakukan secara benar. Untuk keperluan pengujian, variabel dalam penelitian perlu dijabarkan ke dalam indikator-indikator variabel yang bersangkutan agar dapat diukur dan dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X₁)

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X ₁)	“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”.	Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator kualitas sistem informasi akuntansi:	Sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik	Ordinal	1-2
		a. Adaptasi (<i>Adaptability</i>)			
		b. Ketersediaan (<i>Availability</i>)	Sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan	Ordinal	3-4
		c. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	Sistem informasi yang dapat diandalkan	Ordinal	5-7

		d. Waktu Respon (<i>Response Time</i>)	Respon sistem yang cepat	Ordinal	8-11
	Sumber: Susanto (2013:14)	e. Kegunaan (<i>Usability</i>)	Usaha untuk menggunakan sistem	Ordinal	12-14
		Sumber: DeLone dan McLean (2003)			

Sumber: Data diolah penulis

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel *Perceived Usefulness* (X₂)

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
<i>Perceived Usefulness</i> (X ₂)	“Kegunaan persepsian (<i>Perceived usefulness</i>) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.”	Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator <i>perceived usefulness</i> adalah sebagai berikut: 1. <i>Work More Quickly</i> (Mempercepat Pekerjaan)	Penggunaan sistem dapat mempercepat pekerjaan	Ordinal	15-17
		2. <i>Job Performance</i> (Kinerja Pekerjaan)	Penggunaan sistem dapat mengembangkan kinerja seseorang	Ordinal	18-19

		3. <i>Increase Productivity</i> (Menambah Produktifitas)	Penggunaan sistem dapat meningkatkan produktifitas kerja	Ordinal	20-21
		4. <i>Effectiveness</i> (Efektivitas)	Penggunaan sistem dapat membantu aktifitas menjadi meningkat	Ordinal	22-24
		5. <i>Useful.</i> (Bermanfaat)	Penggunaan sistem terdapat manfaat untuk meningkatkan prestasi kerja	Ordinal	25-28
	Sumber: Jogiyanto (2012)	Sumber : Davis (2012:152)			

Sumber: Data diolah penulis

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)	“Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap	Kepuasan pengguna sistem informasi diukur dengan 5 (lima) dimensi, yaitu: 1. Isi (<i>Content</i>)	a. Sistem informasi dapat membantu pekerjaan dari fungsi dan informasi yang dihasilkan	Ordinal	29-30

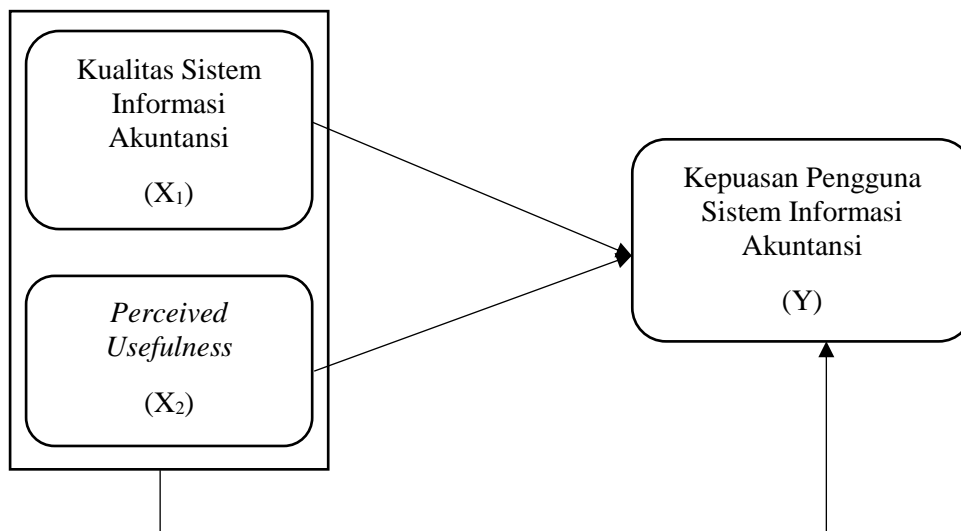
pengguna terhadap interaksi sistem.”		b. Sistem menghasilkan informasi yang sesuai kebutuhan dan berguna	Ordinal	31-33
	2. Akurasi (<i>Accuracy</i>)	a. Seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika di input pengguna	Ordinal	34-35
		b. Seberapa sering terjadi error dalam proses pengolahan data	Ordinal	36-38
	3. Format (<i>Format</i>)	Tampilan sistem memudahkan pengguna	Ordinal	39-41
	4. Kemudahan pemakaian (<i>Ease of use</i>)	Pengguna mudah dalam mengakses dan memahami dalam menggunakan sistem	Ordinal	42-45
	5. Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	a. Kemampuan sistem menghasilkan informasi terbaru sesuai kondisi perusahaan	Ordinal	46-47

			b. Sistem tepat waktu dalam menyajikan data dan informasi	Ordinal	48-50
	Sumber: Romney dan Steinbart (2012:637)	Sumber: Doll dan Torkzadeh (2018)			

Sumber: Data diolah penulis.

3.5.3 Model Penelitian

Model penelitian merupakan abstraksi dari kenyataan-kenyataan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini sesuai dengan judul yang diambil penulis maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Model Penelitian

3.6 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian

3.6.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah sebagai berikut:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi pada BPJS Kesehatan kantor cabang Soreang sebanyak 51 responden.

Tabel 3.4
Populasi Penelitian

No	Bidang	Jumlah
1	Bagian Perluasan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Peserta	11 Orang
2	Bagian Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta	16 Orang
3	Bagian Penjaminan Dan Manfaat Primer	3 Orang
4	Bagian Penjaminan Manfaat Rujukan	11 Orang
5	Bagian Keuangan Dan Penagihan	7 Orang
6	Bagian SDM, Umum Dan Komunikasi Publik	3 Orang
Total Populasi		51 Orang

Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang

3.6.2 Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel dari sebuah populasi penelitian tidak dapat dilakukan tanpa adanya teknik. Teknik sampling digunakan untuk menentukan sampel yang akan diambil dalam sebuah penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:128) menyatakan bahwa teknik sampling adalah sebagai berikut :

“Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.”

Lebih lanjut, Sugiyono (2019 :128) berpendapat bahwa :

“Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.”

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik *Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Menurut Sugiyono (2019:129) mengemukakan *Probability Sampling* sebagai berikut :

“*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, dan *sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah).”

Menurut Sugiyono (2019:129) mengemukakan *proportional random sampling* sebagai berikut :

“*Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu Teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.”

3.6.3 Sampel Penelitian

Sugiyono (2019:127) menjelaskan tentang sampel sebagai berikut:

“Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).”

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Degree of Variability* dengan berpedoman pada persamaan yang dirumuskan oleh Yamane dan Isaac and Michael karena jumlah populasi (N) diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel (n) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat presisi/batas toleransi kesalahan (*sampling error*), biasanya 5%

Berdasarkan rumus tersebut dengan populasi yang diambil sebanyak 51 orang karyawan berdasarkan kriteria yang diambil pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{51}{1 + 51(0.05)^2}$$

$$n = 45$$

Berdasarkan penghitungan tersebut maka sampel yang diambil sebanyak 45, jadi sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 45 orang yang merupakan karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang.

Untuk penyebaran sampel tersebut menggunakan perhitungan sebagai berikut:

berikut:

$$\text{Pemilihan Sampel} = \frac{\text{Populasi}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total Sampel}$$

Tabel 3.5
Distribusi Sampel

No.	Bidang	Jumlah Populasi Karyawan	Perhitungan	Jumlah Sampel Karyawan
1	Perluasan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Peserta	11	$\frac{11}{51} \times 45 = 9,7$	10
2	Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta	16	$\frac{16}{51} \times 45 = 14,1$	15
3	Penjaminan Dan Manfaat Primer	3	$\frac{3}{51} \times 45 = 2,6$	3
4	Penjaminan Manfaat Rujukan	11	$\frac{11}{51} \times 45 = 9,7$	10
5	Keuangan Dan Penagihan	7	$\frac{7}{51} \times 45 = 6,1$	7
6	SDM, Umum Dan Komunikasi Publik	3	$\frac{3}{51} \times 45 = 2,6$	3
Total Populasi		51	Total Sampel	48

Sumber: Data diolah penulis.

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengambilan sampel penelitian yang dilakukan adalah 48 orang karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang.

3.7 Sumber Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

3.7.1. Sumber Data Penelitian

Data yang diteliti merupakan data primer, yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel.

Menurut Sugiyono (2019:194), mendefinisikan bahwa sumber primer, yaitu :

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil pengumpulan data berupa kuesioner kepada responden yaitu karyawan pada instansi yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang di Kabupaten Bandung.

3.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penulis dalam penelitian untuk mendapatkan atau memperoleh data-data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket).

Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner didefinisikan sebagai berikut:

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”

Kuesioner juga termasuk kedalam metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Adapun jenis kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya atau kuesioner tertutup karena karena kuesioner jenis ini memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:206) menjelaskan tentang analisis data adalah sebagai berikut :

“Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dari analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.”

Untuk hasil penelitian yang berkualitas tentunya dibutuhkan suatu metode analisis data yang tepat. Sugiyono (2019:206) menyebutkan bahwa :

“Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.”

Maka dari itu, untuk menjawab semua rumusan masalah yang penulis tetapkan sebelumnya dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data dengan metode analisis statistik yaitu menggunakan salah satu program statistik yaitu *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for Windows*. Dalam

penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis kuantitatif guna mendapatkan data penelitian.

3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas adalah suatu alat pengumpul data yang dilakukan untuk mengetahui kesahihan (*valid*) dan kehandalan (*reliabel*) kuesioner sebagai instrumen dalam pengumpulan data. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrumen digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama pula.

Sugiyono (2019:102) menyatakan bahwa:

“Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.”

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi, instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliabel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi obyek yang diteliti dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

3.8.1.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2019:363) menyatakan bahwa :

“Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner”.

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika alat ukur validitas benar maka variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Secara umum uji validitas harus digunakan pada jenis data primer, terutama data yang didapatkan dan diolah dari metode penelitian dengan penyebaran kuesioner atau angket. Karena harus merancang sendiri instrumen pengukuran berupa pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi responden yang diambil dari teori, biasanya dengan penyebaran kuesioner bisa saja para responden menjawab dengan asal atau tidak dengan teliti atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut. Maka dari itu, data yang dihasilkan dari kuesioner tersebut harus di nilai apakah valid atau tidak.

Menurut Sugiyono (2019:121) menyatakan bahwa :

“Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan skor item yaitu mengkolerasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat suatu instrumen penelitian valid, menurut Sugiyono (2019:127) suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Jika $r \geq 0,3$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
2. Jika $r < 0,3$ maka item-item pertanyaan dari koesioner adalah tidak valid.

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*, menurut Sugiyono (2019:183) rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XiY) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\} \{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *pearson*

$\sum XY$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum X$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum Y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum X^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel x

$\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel y

n = Banyaknya sampel.

3.8.1.2 Uji Reabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2019:268) menyatakan bahwa :

“Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias”.

Uji reliabilitas instrument berarti instrument yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data yang menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data yang sebenarnya dilapangan. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrument yang digunakan beberapa kali mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama yang berarti reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi.

Menurut Sugiyono (2019:121) menyatakan bahwa:

“Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan *cronbach's alpha* (α) dengan menggunakan *software SPSS*. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* (α) lebih dari 0,6 yang dirumuskan sebagai berikut :

$$A \frac{k}{k+1} 1 - \left(\frac{\sum \alpha_i^2}{a^2_x} \right)$$

Keterangan :

k = Jumlah soal atau pertanyaan.

α_i^2 = Variansi setiap pertanyaan.

α_x^2 = Variansi total tes.

$\Sigma\alpha_i^2$ = Jumlah seluruh variansi setiap soal atau pertanyaan

3.8.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuisioner dengan menggunakan skala likert, skala likert tersebut dihasilkan data ordinal. Dalam upaya memenuhi persyaratan data yang mengharuskan skala pengukuran data minimal skala interval, maka data yang berskala ordinal tersebut harus ditransformasikan terlebih dahulu ke dalam skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah- langkahnya sebagai berikut :

1. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Untuk setiap butir pertanyaan tentukan frekuensi (f) responden yang menjawab skor 1, 2, 3, 4 dan 5 untuk setiap item pertanyaan.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Menghitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif.

6. Menentukan nilai skala (*Scale Value = SV*) untuk setiap skor jawaban diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi dimensi.
7. Menghitung skala (*Scale Value = SV*) untuk masing-masing responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{densitas at lower limit} - \text{densitas at upper limit}}{\text{area below upper limit} - \text{area below lower limit}}$$

Keterangan:

Densitas at lower limit = kepadatan batas bawah

Densitas at upper limit = kepadatan batas atas

Area below lower limit = kaerah di bawah batas bawah

Area below upper limit = daerah di bawah batas atas

Mengubah *Scala Value (SV)* terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scaled Value*.

$\text{Transformed Scaled Value} = SV + (1 - SV \text{ Min})$

3.8.3 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019:206) analisis deskriptif adalah sebagai berikut :

“Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Analisis deskriptif digunakan untuk memperjelas atau menggambarkan fakta yang terjadi pada variabel yang diteliti yaitu kualitas sistem informasi

akuntansi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan analisis data, yaitu :

1. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara *sampling*, dimana yang diselidiki adalah sampel yang merupakan sebuah perusahaan dari pengukuran yang dipilih dari populasi yaitu karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang di Kabupaten Bandung yang menjadi perhatian dalam penelitian.
2. Setelah pengumpulan data ditentukan, kemudian penulis menentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diteliti. Alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini berupa daftar pertanyaan atau kuesioner (angket). Dalam menentukan nilai dari kuesioner tersebut maka penulis menggunakan *skala likert*.
3. Daftar pertanyaan atau kuesioner (angket) kemudian disebarkan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang di Kabupaten Bandung yang menjadi objek penelitian. Setiap item dari kuesioner memiliki lima (5) jawaban dengan masing-masing nilai (skor) yang berbeda untuk pertanyaan yaitu :

Tabel 3. 6
Bobot Skor Kuesioner Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Skor	
		Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
1.	Sangat setuju/selalu/sangat positif/sangat baik	5	1
2.	Setuju/sering/positif/baik	4	2
3.	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral/cukup	3	3
4.	Tidak setuju/jarang/negatif/tidak baik	2	4
5.	Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif/sangat tidak baik	1	5

Sumber : Sugiyono (2019:147)

4. Apabila semua data telah terkumpul, kemudian pengolahan data dilakukan dan disajikan dalam bentuk tabel dan analisis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji statistik untuk menilai variabel X dan variabel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata (*mean*) diperoleh dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel lalu dibagi dengan jumlah responden.

Untuk menghitung rata-rata (mean) masing-masing variabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

Untuk variabel X :

$$Me = \frac{\sum xi}{n}$$

Untuk variabel Y :

$$Me = \frac{\sum y}{n}$$

Keterangan :

Me	=	Rata-rata
$\sum xi$	=	Jumlah nilai X ke- i sampai ke- n
$\sum y$	=	Jumlah nilai Y
n	=	Jumlah Responden

Setelah diperoleh rata-rata dari masing-masing variabel, kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai-nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi tersebut peneliti ambil banyaknya pertanyaan dalam kuesioner dikalikan dengan skor terendah (1) dan tertinggi (5) dengan menggunakan skala *likert*. Teknik dalam skala *likert*, digunakan untuk mengukur jawaban :

1. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X_1)

Untuk variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1) dengan 14 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan 5 dan nilai terendah dikalikan 1, sehingga :

Nilai tertinggi : $14 \times 5 = 70$

Nilai terendah : $14 \times 1 = 14$

Lalu kelas interval sebesar $\frac{(70-14)}{5} = 11,2$ maka penulis menentukan

kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.7
Kriteria Penilaian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Interval	Kriteria
14 – 25,2	Sangat Tidak Berkualitas
25,3 – 36,4	Tidak Berkualitas
36,5 – 47,6	Cukup Berkualitas
47,7 – 58,8	Berkualitas
58,9 – 70	Sangat Berkualitas

Sumber: Data diolah penulis

2. *Perceived Usefulness* (X₂)

Untuk variabel *Perceived Usefulness* (X₂) dengan 14 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan 5 dan nilai terendah dikalikan 1, sehingga :

Nilai tertinggi : $14 \times 5 = 70$

Nilai terendah : $14 \times 1 = 14$

Lalu kelas interval sebesar $\frac{(70-14)}{5} = 11,2$ maka penulis menentukan

kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.8
Kriteria Penilaian *Perceived Usefulness*

Interval	Kriteria
14 – 25,2	Sangat Rendah
25,3 – 36,4	Rendah
36,5 – 47,6	Cukup
47,7 – 58,8	Tinggi
58,9 – 70	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah penulis

3. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y)

Untuk variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y) dengan 22 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan 5 dan nilai terendah dikalikan 1, sehingga :

Nilai tertinggi : $22 \times 5 = 110$

Nilai terendah : $22 \times 1 = 22$

Lalu kelas interval sebesar $\frac{(110-22)}{5} = 17,6$ maka penulis menentukan

kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.9
Kriteria Penilaian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi
Akuntansi

Interval	Kriteria
22 – 39,6	Sangat Tidak Puas
39,7 – 57,2	Tidak Puas
57,3 – 74,8	Cukup Puas
74,9 – 92,4	Puas
92,5 – 110	Sangat Puas

Sumber: Data diolah penulis

3.8.4 Analisis Asosiatif

Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, baik secara parsial maupun simultan.

3.8.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t berarti melakukan pengujian penelitian terhadap koefisien secara parsial. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peranan variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan uji-t satu, taraf kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

Kriteria pengambilan keputusan untuk melakukan penerimaan atau penolakan setiap hipotesis nol (H_0), yaitu :

- a. H_0 diterima (ditolak H_a) apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$
- b. H_0 ditolak (diterima H_a) apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

Apabila H_0 diterima, artinya bahwa pengaruh variabel independen secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen yang dinilai, sedangkan apabila H_0 ditolak maka pengaruh variabel independen terhadap dependen adalah signifikan.

Rumus Uji t menurut Sugiyono (2019:183) adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

t = Nilai koefisien korelasi dengan derajat bebas (dk) = $n-k-1$

n = Jumlah sampel

Maka rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. $H_0 : (\beta_1 = 0)$: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
 $H_a : (\beta_1 \neq 0)$: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
2. $H_0 : (\beta_2 = 0)$: *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

$H_a : (\beta_2 \neq 0)$: *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

3.8.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel secara Bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Adapun bentuk pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

$H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Selanjutnya hipotesis diuji untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesis. Pengujian hipotesis ditunjukkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji F atau yang biasa disebut dengan *Analysis of variant* (ANOVA).

Pengujian Anova atau uji F biasa dilakukan dengan dua cara yaitu melihat tingkat signifikan atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Pengujian dengan tingkat signifikan pada tabel:

- Anova $> \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak (berpengaruh positif).

- Anova $\leq \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima (tidak berpengaruh positif).

Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2017:252) dapat digunakan rumus signifikan korelasi berganda sebagai berikut:

$$F_n = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F_n = Nilai uji f

R^2 = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan yaitu :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh positif)
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh positif)

3.8.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Karena dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel bebas yang akan diuji untuk mengetahui terhadap variabel terikat, maka proses regresi yang dilakukan adalah menggunakan analisis regresi berganda.

Menurut Sugiyono (2019:277) mendefinisikan analisis regresi sebagai berikut :

“Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasinya (dinaik-turunkannya).”

Adapun persamaan regresi berganda untuk dua prediktor yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

α = Harga Y bila X=0 (koefisien konstanta)

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

X2 = *Perceived Usefulness*

e = Tingkat kesalahan / Pengaruh faktor lain

3.8.4.4 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi bertujuan untuk menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara masing-masing variabel. dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif dan negatif antara masing-masing variabel, maka penulis menggunakan rumusan korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\}\{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *pearson*

Xi = Variabel independen

Yi = Variabel dependen

n = Banyaknya sampel.

Pada dasarnya, nilai r dapat bervariasi dari -1 sampai dengan $+1$ atau secara sistematis ditulis $-1 < r < +1$.

1. Bila $r = 0$ atau mendekati nol, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali sehingga tidak mungkin terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila $0 < r < 1$, maka korelasi antara kedua variabel dapat dikatakan positif atau bersifat searah, dengan kata lain kenaikan atau penurunan nilai-nilai variabel independen terjadi bersama-sama dengan kenaikan atau penurunan nilai-nilai variabel dependen.
3. Bila $-1 < r < 0$, maka korelasi antara kedua variabel dapat dikatakan negatif atau bersifat berkebalikan, dengan kata lain kenaikan nilai-nilai variabel independen akan terjadi bersama-sama dengan penurunan nilai variabel dependen atau sebaliknya.

Adapun untuk melihat hubungan atau korelasi, penulis menggunakan analisis yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019) sebagai berikut :

Tabel 3.10
Interprestasi Koefisien Korelasi

Besarnya Pengaruh	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2019:147)

3.8.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah korelasi dihitung dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi menurut Wiratna Sujarweni (2012:188) ini dinyatakan dalam rumus persentase (%) dengan rumus seebagai berikut :

$$Kd = R \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

3.9 Rancangan Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199) mendefinisikan yang dimaksud dengan kuesioner adalah sebagai berikut :

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya”.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan terbuka ataupun tertutup yang dapat diberikan kepada responden secara langsung, secara *offline* ataupun *online* dengan menggunakan media seperti formulir *G-form*. dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup dimana jawaban berupa jawaban alternatif yang sudah ditentukan penulis.

Berdasarkan judul penelitian, kuesioner akan dibagikan kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang. Kuesioner ini terdiri dari 50 pertanyaan 14 (empat belas) pertanyaan untuk Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, 14 (empat belas) pertanyaan untuk *Perceived Usefulness*, dan 22 (dua puluh dua) pertanyaan untuk Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.