

## ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

**Ni Putu Lisa Ernawatiningsih**

Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar  
[ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id](mailto:ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id)

**I Putu Edy Arizona**

Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar  
[edyarizona@unmas.ac.id](mailto:edyarizona@unmas.ac.id)

Disubmit	: 12 Desember 2022
Direview	: 14 Desember 2022
Diterima	: 19 Desember 2022

### **Abstract**

*Information system user satisfaction can be used as a measure of the success of an information system in a company. In this modern era, companies are always trying to meet the needs of information system users, so as to increase information system user satisfaction. By increasing user satisfaction, it is hoped that performance will be more optimal, which will have an impact on the company. This research was conducted with the aim of knowing the effect of information system quality, perceived user convenience, user participation, and service quality on user satisfaction of accounting information systems at Krisna Holding Company. The sample in this study were 40 employees who used an accounting information system based on a purposive sampling method. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on user satisfaction of accounting information systems; while the quality of information systems, perceived ease of use and user participation do not affect the satisfaction of users of accounting information systems. The implication of this research is that later it can be used as a reference in making policies related to the development of human resource capabilities related to the use of the system and improving the quality of the system to make it more user friendly.*

**Keywords:** *user satisfaction of accounting information systems, quality of information systems, perceived ease of use, service quality, user participation.*

### **Abstrak**

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu sistem informasi di suatu perusahaan. Di era modern ini, perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan meningkatkan kepuasan pengguna diharapkan kinerja akan lebih optimal yang akan berdampak pada perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kenyamanan pengguna, partisipasi pengguna, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Krisna Holding Company. Sampel dalam penelitian ini adalah 40 pegawai yang menggunakan sistem informasi akuntansi berdasarkan metode purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; sedangkan kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan dan

partisipasi pengguna tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Implikasi dari penelitian ini adalah nantinya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan kemampuan sumber daya manusia terkait penggunaan sistem dan peningkatan kualitas sistem agar lebih *user friendly*.

**Kata kunci:** kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, *service quality*, partisipasi pengguna

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi seiring berjalannya waktu sangat membantu dalam efisiensi waktu dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Teknologi dapat membantu dalam banyak hal, termasuk meningkatkan perekonomian suatu negara. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi di Indonesia seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi dari skala kehidupan menunjukkan kecenderungan yang meningkat di bidang ilmu teknologi. Teknologi sistem informasi akuntansi yang dikembangkan perusahaan dipandang oleh manajemen sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan dapat menghasilkan keuntungan yang signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan komputer dalam pengelolaan data sudah menjadi kebutuhan mutlak di departemen-departemen, apalagi jumlah datanya sangat besar. Eksekutif membutuhkan informasi yang cepat sehingga mereka dapat membuat keputusan lebih cepat. Untuk memperoleh informasi diatas, kami melihat bahwa perusahaan memerlukan informasi yang baik dan sistem informasi yang handal untuk berpindah dari sistem manual yang digunakan selama ini ke sistem berbasis komputer yang baru (Asnawi, 2017).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) digunakan untuk membantu pekerjaan para karyawan di perusahaan tersebut. Kepuasan pengguna juga terkait dengan sikap atau respon dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem, sehingga didapatkan hasil yang bisa dimanfaatkan secara optimal (Asnawi, 2017). Namun pada kenyataannya di lapangan, meskipun telah tersedia sistem informasi akuntansi, faktanya dalam pengaplikasian masih belum sempurna, sehingga perlu dilakukan pemutakhiran sistem dan informasi alur proses pengguna.

Menurut Syaifullah (2016) kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub unsur 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, prosedur, database dan jaringan komunikasi. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi maka akan semakin meningkatkan kepuasan dari pengguna sehingga hipotesis penelitian ini adalah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Krisna Holding Company. Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2017); Putra, dkk. (2018), Lutfi (2020), menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Eka (2018), Aulia dan Suwarno (2019) dan Sutopo (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Persepsi kemudahan pengguna adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem baru mampu memberikan manfaat pada penggunanya, berupa mempermudah dan meningkatkan kinerja atas pekerjaannya. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh untuk memungkinkan pemakai sistem berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan berpengaruh kepada kepuasan pemakai sistem informasi. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga hipotesis penelitian ini adalah persepsi kemudahan

pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Krisna Holding Company. Hipotesis ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyowati dan Respati (2017), Ulfah (2016) menunjukkan hasil persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Pawirosumarto (2019) dan Rahmana (2021) yang menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

*Service quality* dapat diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi (Sanjaya, 2019). Semakin baik *service quality* yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Persepsi *service quality* akan mempengaruhi pengalaman seseorang dalam memprediksi perilaku seseorang kedepannya dan memberikan persepsi terkait kepuasan pengguna sistem. Semakin tinggi *service quality* dalam menggunakan sistem informasi akuntansi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga hipotesis penelitian ini adalah *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Krisna Holding Company. Hipotesis ini didukung oleh hasil penelitian Tjoanoto (2013), Sanjaya (2019) dan Krisnawati, dkk. (2022) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan hasil penelitian Gofur (2019) memperoleh hasil bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA.

Partisipasi pengguna adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya. Partisipasi buah pikiran lebih merupakan partisipasi berupa sumbangan ide, pendapat atau buah pikiran konstruktif, baik untuk menyusun program maupun untuk memperlancar pelaksanaan program dan juga untuk mewujudkannya dengan memberikan pengalaman dan pengetahuan guna mengembangkan kegiatan yang diikutinya. Semakin tinggi tingkat partisipasi pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga hipotesis penelitian ini adalah partisipasi pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Krisna Holding Company. Hipotesis ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Eka (2018) serta Sudjarwo dan Sulistyio (2016) menunjukkan hasil partisipasi pengguna berpengaruh positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Paramitha (2017) dan Prabawati (2019) yang menunjukkan bahwa partisipasi pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Setyowati dan Respati (2017), Prabawati (2019) belum memasukkan *service quality* untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga peneliti ingin menambahkan *service quality* menjadi variabel independen untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Krisna Holding Company. Hal ini menjadi kebaruan dari penelitian yang peneliti teliti. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan Krisna Holding Company.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan yang bernama Krisna Holding Company yang berkantor pusat di Jalan Hayam Wuruk, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan yang dalam pekerjaannya menggunakan sistem informasi akuntansi di Krisna Holding Company yang berkantor di Jalan Hayam Wuruk, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah

karyawan pada Krisna Holding Company berjumlah 156 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode metode purposive sampling dengan kriteria karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga diperoleh 40 responden penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan langsung pada responden dengan skala liker 1 sampai dengan 5. Bobot penilaian skala likert yang digunakan yaitu SS (Sangat Setuju) diberi skor 5, S (Setuju) diberi skor 4, KS (Kurang Setuju) diberi skor 3, TS (Tidak Setuju) diberi skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Item Pernyataan
<b>Variabel Independen</b>			
<b>Kualitas Sistem Informasi Akuntansi</b>	Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Syaifullah (2016)	fleksibilitas, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem (Syaifullah, 2016)	6 item pernyataan
<b>Persepsi Kemudahan Pengguna</b>	Persepsi kemudahan yaitu tingkat kepercayaan pengguna (user) kepada teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah (Setyowati dan Respati, 2017).	mudah dipelajari atau dipahami, jelas dan dapat dipahami, fleksibilitas, mahir, dan mudah dioperasikan (Setyowati dan Respati, 2017)	10 item pernyataan
<b>Service Quality</b>	<i>Service Quality</i> merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (Sanjaya, 2019).	<i>responsiveness</i> (kecepatan respon), <i>technical competence</i> (kemampuan teknik), dan <i>empathy</i> (empati) dari pihak pengembang sistem informasi (Sanjaya, 2019).	5 item pernyataan
<b>Partisipasi Pengguna</b>	Partisipasi pengguna dinilai sebagai orang yang paham mengenai seluk beluk sistem informasi yang digunakannya, kendala teknis dan non- teknis pasti dialami oleh pemakai sistem (Bhuana, 2017).	niat berpartisipasi dan <i>user controlling</i> (Bhuana, 2017)	5 item pernyataan
<b>Variabel Dependen</b>			
<b>Kepuasan Pengguna Sistem Informasi</b>	Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan (Buana, 2017).	kelengkapan, keakuratan, tampilan, kemudahan, dan ketepatan (Buana, 2017).	11 item pernyataan

Sumber data pada peniltian ini merupakan data primer dari penyebaran kuesioner pada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabel dari alat ukur yang digunakan (kuesioner). Selanjutnya dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (uji normalitas,

uji heteroskedastisitas, dan multikolinearitas), serta uji kelayakan model yang terdiri dari Uji Koefisien determinasi (*R-Squared Adjusted*), Uji F serta Uji statistik t.

Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KPSIA = \alpha + \beta_1 KSI + \beta_2 PKP + \beta_3 SQ + \beta_4 PP + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- KPSIA = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
- KSI = Kualitas Sistem Informasi Akuntansi
- PKP = Persepsi Kemudahan Pengguna
- SQ = *Service Quality*
- PP = Partisipasi Pengguna
- $\alpha$  = Bilangan Konstan
- $\beta_1, \dots, \beta_4$  = Koefisien regresi
- e = Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Nilai Correlation	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (KSIA)	X1.1	0,894	Valid
	X1.2	0,811	Valid
	X1.3	0,590	Valid
	X1.4	0,526	Valid
	X1.5	0,351	Valid
	X1.6	0,828	Valid
Persepsi Kemudahan Pengguna (PKP)	X2.1	0,436	Valid
	X2.2	0,573	Valid
	X2.3	0,367	Valid
	X2.4	0,472	Valid
	X2.5	0,625	Valid
	X2.6	0,687	Valid
	X2.7	0,551	Valid
	X2.8	0,696	Valid
	X2.9	0,757	Valid
	X2.10	0,589	Valid
<i>Service Quality</i> (SQ)	X3.1	0,525	Valid
	X3.2	0,413	Valid
	X3.3	0,757	Valid
	X3.4	0,816	Valid
	X4.5	0,801	Valid
Partisipasi Pengguna (PP)	X4.1	0,692	Valid
	X4.2	0,785	Valid
	X4.3	0,587	Valid
	X4.4	0,689	Valid
	X4.5	0,668	Valid
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA)	Y1.1	0,583	Valid
	Y1.2	0,629	Valid
	Y13	0,362	Valid

Variabel	Indikator	Nilai Correlation	Keterangan
	Y1.4	0,687	Valid
	Y1.5	0,665	Valid
	Y1.6	0,605	Valid
	Y1.7	0,698	Valid
	Y1.8	0,559	Valid
	Y1.9	0,570	Valid
	Y1.10	0,730	Valid
	Y1.11	0,662	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas nilai Pearson Correlation semua item pernyataan sudah lebih besar dari 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Conbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (KSI)	0,769	Reliabel
Persepsi Kemudahan Pengguna (PKP)	0,783	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,797	Reliabel
Partisipasi Pengguna (PP)	0,710	Reliabel
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA)	0,838	Reliabel

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,7; sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah lulus uji reliabilitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One Sample Kolmogorov Smirnov Test	Nilai Signifikansi
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan hasil uji normalitas yang menggunakan metode One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test dengan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,105. Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa data yang digunakan dalam persamaan regresi merupakan data yang berdistribusi secara normal, hal ini dapat dilihat dari nilai Asymp.Sig (2-tailed) 0,105 > 0,05 (5%), sehingga residual data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Nilai Signifikansi
Kualitas sistem informasi akuntansi	0,242
Persepsi kemudahan pengguna	0,849
<i>Service Quality</i>	0,525
Partisipasi pengguna	0,938

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai signifikan untuk semua variabel independen tidak signifikan atau lebih besar dari 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Nilai Tolerance	VIF
Kualitas sistem informasi akuntansi	0,852	1,174
Persepsi kemudahan pengguna	0,910	1,099
<i>Service Quality</i>	0,943	1,060
Partisipasi pengguna	0,971	1,030

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 6. nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel independen sudah diatas 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sudah lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi pada penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai Signifikansi
Konstanta	16,855	0,086
Kualitas sistem informasi akuntansi	0,029	0,833
Persepsi kemudahan pengguna	0,129	0,445
<i>Service Quality</i>	1,083	0,000
Partisipasi pengguna	0,141	0,404

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 7. diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$KPSIA = 16,855 + 0,029 KSI + 0,129 PKP + 1,083 SQ + 0,141 PP$$

**Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi**

Model	Nilai R-Squared Adjusted
1	0,298

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel bebas dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,29,8. Hal ini berarti 29,8% variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem Informasi (KSI), Persepsi Kemudahan Pengguna (PKP), *Service Quality* (SQ) dan Partisipasi Pengguna (PP), sedangkan sisanya 70,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

**Tabel 9. Hasil Uji F**

Model	Nilai Signifikansi F
1 Regression	0,002

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,002 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas sistem informasi (KSI), persepsi kemudahan pengguna (PKP), *Service Quality* (SQ), dan partisipasi pengguna (PP) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi (KPSIA) di Krisna  *Holding Company* dan model regresi layak digunakan untuk uji selanjutnya.

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, yaitu:

Kualitas Sistem Informasi (KSI) memiliki nilai koefisien sebesar 0,029 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,833 lebih besar dari taraf nyata 5% ( $0,833 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Sistem Informasi (KSI) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA) di Krisna Holding Company, sehingga H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa bila Kualitas Sistem Informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini terjadi dikarenakan staf atau pengguna sistem informasi berkewajiban untuk menjalankan sistem informasi akuntansi tersebut. Bagi mereka, sistem informasi akuntansi ini penting untuk menunjang pekerjaannya, sehingga kualitas sistem tidak akan mempengaruhi kepuasan mereka. Pengguna sistem informasi akuntansi (KPSIA) di Krisna Holding Company tetap akan menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut, meskipun kualitas sistemnya baik ataupun buruk. Kualitas sistem informasi akuntansi yang mengalami kendala seperti terjadi gangguan pada jaringan ataupun user interface yang sulit dipahami akan segera diperbaiki oleh ahlinya, sehingga tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna terkait dengan kualitas sistem tersebut. Hasil penelitian didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eka (2018), Aulia dan Suwarno (2019) dan Sutopo (2019) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Persepsi Kemudahan Pengguna (PKP) memiliki nilai koefisien sebesar 0,129 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,455 lebih besar dari taraf nyata 5% ( $0,455 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Pengguna (PKP) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA) di Krisna Holding Company, sehingga H2 ditolak. Hal ini dikarenakan berbagai kendala yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan sistem di perusahaan Krisna Holding Company yaitu seringnya terjadi gangguan pada jaringan. Pada sistem yang di gunakan sudah memiliki fasilitas yang dimana sistem tersambung otomatis dengan pihak ke tiga yaitu beberapa Bank, tetapi karena transaksi yang dimiliki oleh Krisna Holding Company mencapai ribuan tidak semua transaksi yang dimiliki oleh Krisna Holding Company terlihat dalam laporan, sehingga tidak bisa dilakukan rekonsiliasi sesuai dengan mutasi Bank yang sesungguhnya, dan produk *bundle* pada sistem yang digunakan persediaan tidak secara otomatis terupdate, sehingga pada saat dilakukan penjualan muncul status stock habis, maka pengguna harus menjurnal secara manual. Karena beberapa hal tersebut menyebabkan pengguna tidak merasa mudah dalam menggunakan sistem yang disediakan oleh Krisna Holding Company. Hasil penelitian didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pawirosumarto (2019) dan Rahmana (2021) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

*Service Quality* (SQ) memiliki nilai koefisien sebesar 1,083, (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata 5% ( $0,00 < 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* (SQ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA) di Krisna Holding Company, sehingga H3 diterima. Semakin baik *service quality* yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Persepsi *service quality* akan mempengaruhi pengalaman seseorang dalam memprediksi perilaku seseorang kedepannya dan memberikan persepsi terkait kepuasan pengguna sistem. Penelitian Tjoanoto (2013), Sanjaya (2019) dan

Krisnawati, dkk. (2022) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Partisipasi Pengguna (PP) memiliki nilai koefisien sebesar 0,141 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,404 lebih besar dari  $\alpha$  0,05 ( $0,404 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Partisipasi Pengguna (PP) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (KPSIA) di Krisna Holding Company, sehingga H4 ditolak. Tinggi ataupun rendahnya partisipasi pengguna tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem sistem informasi akuntansi karena sistem yang digunakan sudah sangat *user friendly* sehingga tidak memerlukan partisipasi yang terlalu aktif untuk mewujudkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gofur (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa partisipasi pengguna tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel pertama Kualitas Sistem Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Krisna  *Holding Company*. Variabel Kedua Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Krisna  *Holding Company*. Variabel ketiga *Service Quality* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Krisna  *Holding Company*. Variabel keempat Partisipasi Pengguna tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Krisna  *Holding Company*. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel dukungan manajemen puncak dan kemampuan teknik personal dan memperluas populasi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, Vol 2, No. 1, pp. 37-50.
- Aulia Ridho, R., & Suwarno, A. E. (2019). Pengaruh Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi (Studi Empiris pada Kelurahan di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Bhuana, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Dukungan Manajemen Puncak, Dan Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Di PT. Mensa Binasukses Cabang Denpasar. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 22, No. 1, pp 683-713.
- Eka Safitri, R. A. H. M. A. D. A. N. I. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Fakultas Sains Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Webqual 4.0* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Fatah Palembang).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.

- Krisnawati, P. N. S., Sunarwijaya, I. K., & Adiyadnya, M. S. P. (2022). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Kuta Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)*, 4(3), 12-22.
- Luthfi, M. I. A. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi.
- Paramitha, M. (2017). Pengaruh Kualitas System Informasi, Kualitas Informasi, Partisipasi Pengguna, Kemampuan Personal, Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pengguna System Informasi Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Di Wilayah Tangerang). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Multimedia. Tangerang.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416-433.
- Prabawati. 2019. Pengaruh Partisipasi Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Program Pelatihan Dan Pendidikan Serta ukuran Organisasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Pt Tohpati Poultry. *Skripsi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Putra, M. R. S., Priono, H., & Budi, G. S. (2018). Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekuivalensi*, Vol 2, No. 2, pp. 21-40.
- Rahman, G. A. (2021). Pengaruh Variabel Tam, Persepsi Resiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel (Studi Pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin). *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 7(4), 508-520.
- Sanjaya, A. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sia. Usbypkp. Ac. Id Di Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung* (Doctoral Dissertation, Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung).
- Setyowati, E. O. T., & Respati, A. D. (2017). Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, computer self efficacy, dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 63-75.
- Sutopo, A. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, Dukungan Top Management, Perceived Usefulness, dan Pelatihan Pengguna SIA terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Doctoral dissertation, Universitas Multimedia Nusantara).
- Syaifullah, M. (2016). Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 10(2).
- Tjoanoto, M. T. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di restoran Jade Imperial. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Ulfah, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kota Surakarta) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).