

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

**(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)**



## **NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**ALFIANI ULFAH**

**B200120020**

**PROGAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI AKHIR  
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

**(Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kota Surakarta)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

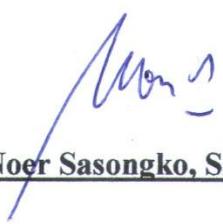
Oleh

**ALFIANI ULFAH**

**B200120020**

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PEMAKAI AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
(Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

**ALFIANI ULFAH**

**B200120020**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Kamis, 17 Februari 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji :

1. Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Akt, CA

(Ketua Dewan Penguji)

2. Drs. M. Abdul Aris, M.Si.

(Anggota 1 Dewan Penguji)

3. Dra. Mujiyati, M.Si

(Anggota 2 Dewan Penguji)

()  
()  
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Dr. Triyono, SE, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH**  
**PUBLIKASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ALFIANI ULFAH**  
NIRM : **11.6.106.02030.50020**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
: **KEPUASAN PEMAKAI AKHIR SISTEM**  
: **INFORMASI AKUNTANSI (Studi Empiris Pada**  
: **Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa naskah publikasi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa naskah publikasi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 Januari 2016

Yang membuat pernyataan

**(ALFIANI ULFAH)**

## ABSTRACT

*This research aims to investigate the factors that influence the satisfaction of end users of accounting information systems, in particular the employees of Rural Banks in Surakarta. The variables used in this research are: the dependent variable, that is the satisfaction of end users of accounting information systems, while the independent variables used are Content, Accurate, Forms, User Ease and accuracy of the Time.*

*The sample in this research were the employees of Rural Banks in Surakarta who use an accounting information systems and willing to become a respondents. The method of collecting samples used in this research is purposive sampling with 56 samples. The data used in this research is primary data using questionnaires, and multiple linear regression as data analysis technique.*

*The result shows that the significant level of 0,05 from Content, Accurate, Forms, User Ease and accuracy of Time influence the satisfaction of end users of accounting information systems.*

**Keywords:** *End User Satisfaction Accounting Information Systems, Technology Acceptance Model (TAM), Content, Accurate, Forms, User Facility and Timeliness.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi, khususnya karyawan Bank Perkreditan Rakyat Di Kota Surakarta. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu, kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi, sementara variabel independen yang digunakan adalah Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan ketepatan Waktu.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta yang menggunakan sistem informasi akuntansi dan bersedia menjadi responden. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* diperoleh 56 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 0,05 Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi, Model Technology Acceptance (TAM), Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu.*

## A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, teknologi berkembang sangat pesat seiring dengan semakin banyaknya kegiatan-kegiatan manusia yang semakin kompleks. Kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan, sehingga menuntut manusia untuk terus melakukan pengembangan dalam bidang teknologi informasi (TI). Oleh sebab itu, TI memiliki peranan yang sangat penting dalam segala sektor kehidupan salah satunya adalah akuntansi (Alves, 2010) dalam Ramadhan (2014).

Setiap perusahaan wajib memberikan suatu informasi dari hasil proses akuntansi setiap periodenya untuk memenuhi kebutuhan informasi keuangan bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan, salah satunya yaitu Bank Perkreditan Rakyat. Dalam rangka memberikan informasi akuntansi, maka dibuatlah sebuah sistem informasi yang dikenal dengan sistem informasi akuntansi.

Dari penerapan sistem informasi akuntansi di Bank Perkreditan Rakyat, tentunya berimplikasi dalam penerapannya terhadap pengguna sistem tersebut. Pengguna sistem informasi akuntansi salah satunya adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam penerapan suatu sistem atau teknologi di Bank Perkreditan Rakyat.

Oleh sebab itu penting untuk diperhatikan bahwa apakah sistem yang diterapkan di Bank Perkreditan Rakyat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga akan terlihat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi akuntansi di Bank Perkreditan Rakyat. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sistem informasi di Bank Perkreditan Rakyat adalah kepuasan para pengguna sistem itu sendiri terhadap sistem yang mereka gunakan. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan penelitian terhadap penerapan sistem informasi akuntansi di Bank Perkreditan Rakyat, salah satunya adalah dengan penelitian kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan model pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang meliputi 5 (lima) komponen yaitu terdiri dari isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease) dan ketepatan waktu (timeliness).

Beberapa peneliti seperti Sulistiyono (2013) telah menggunakan pengujian faktor-faktor kepuasan pengguna akhir dari Doll dan Torkzadeh untuk mengetahui aspek apa yang harus difokuskan dalam pengembangan sistem informasi dari segi informasi. Faktor-faktor tersebut antara lain : isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease) dan ketepatan waktu (timeliness).

## B. LANDASAN TEORI

### 1. *Technologi Acceptance Model* atau TAM

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986. TAM menggunakan dua konstruk utama dalam penerimaan suatu teknologi sistem informasi yaitu kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian (Jogiyanto, 2002:55).

### 2. Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Widjajanto (2001:4) Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksananya, dan laporan yang terkoordinasikan secara erat yang didisain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

### 3. Kepuasan Pemakai Akhir (*End-User Satisfaction*)

Menurut Abdul (2003:86) mengemukakan bahwa end-user-computing merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi.

### 4. Isi (*Content*)

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dimensi *content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari suatu sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

### 5. Akurasi (*Accuracy*)

Menurut Hall (2007:20) informasi harus bebas dari kesalahan yang signifikan. Akan tetapi signifikansi adalah konsep yang sulit untuk diukur. Konsep ini tidak memiliki nilai absolut; ini adalah konsep yang sangat bergantung pada masalahnya. Artinya, dalam beberapa situasi, informasi harus benar-benar akurat. Sementara dalam kondisi lainnya, tingkat akurasi dapat lebih rendah.

### 6. Bentuk (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri. Doll dan Torkzadeh (1988). Menurut Husein (2002:190) sistem informasi dikatakan gagal jika desainya tidak cocok dengan struktur, budaya, dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

### 7. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Menurut Davis.F.D (1989) dalam Hidayat (2012) kemudahan penggunaan (*ease to use*) adalah sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat mudah dipahami.

### 8. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Menurut jogiyanto (2000:30), ketepatan waktu berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan rakyat di Kota Surakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

Adapun kriteria perusahaan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Karyawan di Bank Perkreditan Rakyat Kota Surakarta
- b. Karyawan di Bank Perkreditan Rakyat Kota Surakarta yang menggunakan Sistem Informasi Akutansi.
- c. Karyawan di Bank Perkreditan Rakyat Kota Surakarta yang bersedia menjadi responden penelitian.

### 2. Definisi dan Operasional Variabel

#### a. Kepuasan Pemakai Akhir SIA

Kepuasan pemakai akhir Sistem Informasi Akutansi adalah kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003) dalam Itmamudin (2014).

Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi yaitu :

1. Kelengkapan isi (content)
2. Akurat (accuracy)
3. Tampilan (Format)
4. Kemudahan (Ease of use)
5. Ketepatan waktu (Timeliness)

#### b. Kelengkapan isi (content)

Dimensi isi (*content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari isi (*content*) yaitu :

1. Kesesuaian isi informasi
2. Kelengkapan isi informasi

**c. Akurat (accuracy)**

Menurut Jogiyanto (2000:30) Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari akurasi (*accuracy*) yaitu :

1. Keandalan sistem

**d. Tampilan (Format)**

Menurut Arifah (2014) dimensi bentuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, bentuk dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari bentuk (*format*) yaitu :

1. Penyajian output
2. Kejelasan informasi

**e. Kemudahan (Ease of use)**

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) Dimensi kemudahan pengguna mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau end-user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari kemudahan penggunaan (*useful of use*) yaitu :

1. Kemudahan pengguna sistem

**f. Ketepatan waktu (Timeliness)**

Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan (Pratama, 2012). Instrumen pernyataan diukur dengan menggunakan skala Guttman dengan meminta responden menunjukkan pilihan ya dan tidak dari setiap pernyataan yang diajukan. Indikator dari ketepatan waktu (*Timeliness*) yaitu :

1. Ketepatan waktu sistem
2. Kecanggihan sistem

### 3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sebelum analisis data yang terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik sebelum melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini model persamaan regresi yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

$$KPASIA = a + \beta_1 IS + \beta_2 AR + \beta_3 BT + \beta_4 KP + \beta_5 KW + e$$

Keterangan :

a : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  : Koefisien regresi

KPASIA : Kepuasan pemakai akhir SIA

IS : Isi

AR : Akurasi

BT : Bentuk

KP : Kemudahan Pengguna

KW : Ketepatan Waktu

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh dari variable isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi. Pada penelitian ini menggunakan model persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$KPASIA = 2,560 + 2,018IS + 3,054AR + 3,287BT + 5,207KP - 5,228KW + e$$

Dengan menggunakan hasil persamaan tersebut, hasil regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta untuk persamaan regresi adalah 2,560 .Hal ini menunjukkan bahwa jika isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu dianggap konstan maka besarnya skor kepuasan pemakai akhir SIA akan bertambah sebesar 2,560.
- Koefisien regresi isi sebesar 2,018. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap isi sebesar 1% maka akan berdampak pada peningkatan skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 2,018. Sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 1% maka akan berdampak pada penurunan skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 2,018..
- Koefisien regresi akurat sebesar 3,054. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap akurat sebesar 1% maka akan berdampak pada peningkatan skor

kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,054. Sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap akurat sebesar 1% maka akan berdampak pada penurunan skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,054.

- d. Koefisien regresi bentuk sebesar 3,287 . Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap bentuk sebesar 1% maka akan berdampak pada konstannya skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,287. Sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap bentuk sebesar 1% maka akan berdampak pada konstannya skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,287.
- e. Koefisien regresi kemudahan pengguna sebesar 5,207 . Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap kemudahan pengguna sebesar 1% maka akan berdampak pada konstannya skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,287. Sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap kemudahan pengguna sebesar 1% maka akan berdampak pada konstannya skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar 3,287.
- f. Koefisien regresi ketepatan waktu sebesar -5,228. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap ketepatan waktu sebesar 1% maka akan berdampak pada penurunan skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar -5,228. Sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap ketepatan waktu sebesar 1% maka akan berdampak pada peningkatan skor kepuasan pemakai akhir SIA sebesar -5,228.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terhadap data yang digunakan untuk analisis regresi linier berganda. Oleh karena itu, harus dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi:

### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,232 dengan nilai signifikan atau *asympt. sig (2-tailed)*  $0,096 > 0,05$  ( $p > 0,05$ ). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data residual model regresi dalam penelitian ini terdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *tolerance value* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menunjukkan tidak ada gangguan heteroskedastisitas yang terjadi dalam proses estimasi parameter model penduga, dimana tidak ada nilai  $t_{hitung}$  yang signifikan atau  $p > 0,05$ . Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

### 3. Uji Ketepatan Model

#### a. Uji Simultan (Uji F)

Dari hasil pengujian hipotesis secara serentak diperoleh nilai signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Hal ini juga bisa diartikan bahwa model regresi yang digunakan sudah sesuai (fit) dengan datanya.

#### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari pengujian dengan analisis regresi berganda yang telah dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,946. Hal ini artinya bahwa 50,2% variasi kepuasan pemakai akhir SIA dapat dijelaskan oleh isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Sedangkan selebihnya 49,8% kepuasan pemakai akhir SIA dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### 4. Pembahasan

#### a. Pengaruh isi terhadap kepuasan pemakai akhir SIA

Berdasarkan hasil analisis data di atas, variabel isi memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa isi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Isi informasi atau laporan bagi responden merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan dalam memakai sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi manfaat isi informasi atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, maka pemakai *sistem informasi akuntansi* semakin puas.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyono (2013) tentang Pengukuran Faktor Kepuasan Pengguna Akhir Untuk Menentukan Pengembangan Informasi. Penelitian menghasilkan pernyataan bahwa Isi (Content) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA.

#### b. Pengaruh akurat terhadap kepuasan pemakai akhir SIA

Berdasarkan hasil analisis data di atas, variabel akurat memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa akurat berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Keakuratan informasi atau laporan yang dihasilkan oleh SIA sangat dibutuhkan oleh manajer atau staf bagian akuntansi. Keputusan yang diambil bisa salah apabila informasinya tidak akurat, oleh karena itu dalam penelitian ini akurasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi responden dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pemakai akhir SIA. Semakin akurat informasi atau laporan yang dihasilkan oleh SIA maka pemakai akhir SIA semakin puas.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahliana (2014) tentang kontribusi End-User Computing satisfaction terhadap kepuasan pengguna website portal akademik pada sistem smart campus. Penelitian menghasilkan pernyataan bahwa akurasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA.

c. Pengaruh bentuk terhadap kepuasan pemakai akhir SIA

Berdasarkan hasil analisis data di atas, variabel bentuk memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa bentuk berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Kemampuan menghasilkan laporan dalam berbagai bentuk membuat *users* atau pemakai dapat mengubah bentuk laporan standar dan disesuaikan dengan keinginannya, sehingga bentuk menjadi faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sidharta (2015) tentang pengukuran End-User Computing Satisfaction atas penggunaan sistem informasi akademik. Penelitian menghasilkan pernyataan bahwa bentuk berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA.

d. Pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan pemakai akhir SIA

Berdasarkan hasil analisis data di atas, variabel kemudahan pengguna memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Hal ini disebabkan karena banyaknya responden yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun, sehingga mereka sudah terbiasa menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dastgir (2012) tentang factors affecting the End-User Computing Satisfaction. Penelitian menghasilkan pernyataan bahwa kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA.

e. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pemakai akhir SIA

Berdasarkan hasil analisis data di atas, variabel ketepatan waktu memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tepat waktu, maka penerimaan karyawan juga semakin meningkat terhadap sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahliana (2014) tentang kontribusi End-User Computing satisfaction terhadap kepuasan pengguna website portal akademik pada sistem smart campus. Penelitian

menghasilkan pernyataan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir SIA.

#### E. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pengaruh isi terhadap kepuasan pemakai akhir SIA diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3,100 dengan  $p = 0,003$ . Oleh karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,100 > 1,674$ ) dan probabilitas  $0,003 < 0,05$ , maka **H<sub>1</sub> diterima**.
2. Variabel pengaruh akurasi terhadap kepuasan pemakai akhir SIA diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,894 dengan  $p = 0,006$ . Oleh karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,894 > 1,674$ ) dan probabilitas  $0,006 < 0,05$ , maka **H<sub>2</sub> diterima**.
3. Variabel pengaruh bentuk terhadap kepuasan pemakai akhir SIA diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,745 dengan  $p = 0,008$ . Oleh karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,745 > 1,674$ ) dan probabilitas  $0,008 < 0,05$ , maka **H<sub>3</sub> diterima**.
4. Variabel pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pemakai akhir SIA diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4,017 dengan  $p = 0,000$ . Oleh karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,017 > 1,674$ ) dan probabilitas  $0,000 < 0,05$ , maka **H<sub>4</sub> diterima**.
5. Variabel pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pemakai akhir SIA diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3,457 dengan  $p = 0,001$ . Oleh karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,457 > 1,674$ ) dan probabilitas  $0,001 < 0,05$ , maka **H<sub>5</sub> diterima**.

#### F. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diambil peneliti, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya agar menambah jumlah sampel dengan cara memperluas wilayah penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan menambah variabel lainnya.
2. Bagi Bank Perkreditan Rakyat untuk mengembangkan Sistem Informasi Akuntansi yang akan lebih mampu meningkatkan pelayanan dan memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan dapat menyajikan informasi yang diinginkan oleh penggunanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2003. *“Pengenalan Sistem Informasi”*. Yogyakarta: Andi.
- Arifah. 2013. *“Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta”*. Citec Journal. Volume 1. Nomor 1.
- Datsgir. 2012. *“Factors Affecting The End-User Computing Satisfaction”*. *Bussiness Intelligence Journal*. Volume 5. Nomor 2.
- Dahlia. 2014. *“Kontribusi End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negri Padang.”* Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika. Volume 2. Nomor 2.
- Doll, W. J & Torkzadeh, G. 1988. *“The Measurement of End-User Computing Satisfaction”*. MIS Quartely, June, Page 259-274.
- Hall, James A. 2001. *“Sistem Informasi Akutansi”*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Hidayat. 2012. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Atas Aplikasi Sistem Informasi Pada Satuan Kerja Di Lingkup Kementerian Pertanian Di Provinsi Riau”*. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi. Volume 18. Nomor 1.
- Itmamudin. 2014. *“Analisis Kepuasan Pengguna OPAC Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Diperpustakaan Stain Solutigo”*. Thesis, Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Jogiyanto, Hartono. 2002. *“Pengendalian Komputer: Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan”*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yk.
- Pratama. 2012. *“Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction”*. Jurnal Ilmiah Fak Ilkom. Volume 1. Nomor 1.
- Ramadhan. 2014. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akutansi Di BPK RI”*. Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sidharta. 2015. *“Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik”*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship. Volume 9. Nomor 1.
- Sulistiyono. 2013. *“Pengukuran Faktor Kepuasan Pengguna Akhir Untuk Menentukan Pengembangan Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”*. Jurnal Teknik Pomits. Volume 1. Nomor 1..
- Widjayanto, Nugroho. 2001. *“Sistem Informasi Akuntansi”* . Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti. Erlangga. Jakarta.