Jurnal Ilmiah
Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi
ISSN : 2829-1433
Website: ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fokusemba

ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SOFTWARE ACCURATE DI KOTA SEMARANG

Fajar Sidiq[1)], Daniel Kartika Adhi[2)]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara Semarang
fajarsidiq992001@gmail.com1), daniel_adhi@stiepena.ac.id[2)]

ABSTRACT

Accurate is an accounting software used to assist the bookkeeping and financial reporting process in business. This Accurate software is specifically designed to assist small to medium businesses in managing finances, such as purchases, sales, inventory, and tax reports. This study aims to determine the effect of Information Quality, System Quality, and Service Quality on Accurate Software User Satisfaction in Semarang City. This type of research uses a quantitative approach. The population in this study were Accurate Software users in Semarang City. The sample used was 98 respondents, using purposive sampling with a questionnaire data collection method. The analysis method in this study is multiple linear regression analysis with validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, t test, F test and determination coefficient test. Data processing uses SPSS 25 for Windows software. The results of this study indicate that Information Quality has no significant effect on User Satisfaction of Accounting Information Systems with a significance level of 0.103 > 0.05, while t count 1.646 < t table 1.66123. System Quality has a positive and insignificant effect on User Satisfaction of Accounting Information Systems with a significance level of 0.091 > 0.05, while t count 1.709 > t table 1.66123. Service Quality has a significant positive effect on User Satisfaction of Accounting Information Systems with a significance level of 0.000 < 0.05, while t count 3.798 > t table 1.66123. Information Quality, System Quality, and Service Quality simultaneously have a significant positive effect on User Satisfaction of Accounting Information Systems with a significance level of 0.00 < 0.05, while F count 69.966 > F table 2.70.

Keywords: Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction of Accounting Information Systems

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini sangat berkembang dengan cepat. Keterlibatan teknologi informasi mengembangkan sistem informasi yang sangat menunjang kinerja perusahaan. Sistem informasi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Romney et al., 2012). Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya (Rukmiyati & Budiartha, 2020).

Sistem informasi berperan penting untuk proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Romney et al., 2012). Selaras dengan itu, (Dandago & Rufai, 2014) mengemukakan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya yang harus ada dalam suatu organisasi, yang apabila tidak tersedia maka pengambilan keputusan tidak akan maksimal. (Romney et al., 2012) menambahkan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh perancang sistem informasi bertujuan agar pengambil

keputusan dapat menyaring dan menerima informasi lebih efektif. Dengan adanya teknologi informasi, suatu organisasi dapat mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk mendukung performa dari organisasi (Mangun Buana & Wirawati, 2018).

Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pengguna dapat melihat pelaporan keuangan kapan saja dengan lebih cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Mangun Buana & Wirawati, 2018). Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2012) adalah penilaian seseorang terhadap performa yang diterima dari suatu sistem dalam kaitannya dengan harapan dari sistem tersebut. Penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal yang penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Rukmiyati & Budiartha, 2020).

2. KAJIAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi pada dasarnya merupakan sebuah sistem informasi, sistem informasi akuntansi disebut juga sebagai sistem informasi akuntansi yang hanya berkaitan dengan fungsi akuntansi dalam mengolah data tentang aktivitas organisasi perusahaan yang memiliki nilai ekonomi. Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Azhar Susanto 2013). Menurut (Simkin *et al*., 2013) Sistem Informasi Akuntansi dapat diartikan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari data dan prosedur pengolahan yang menciptakan informasi yang dibutuhkan bagi para penggunanya. Sistem informasi akuntansi ialah suatu perangkat yang diandalkan pada industri (Nurjaya, 2017).

Kualitas Informasi

(Rahmawati & Setyo, 2015) dalam penelitiannya dinyatakan bahwa Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut. Jika kualitas informasi yang digunakan bersifat akurat, tepat waktu, dan memiliki realibilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Keberhasilan penerapan sistem informasi dan efektivitas penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna (Saleh et al., 2012). Kualitas informasi memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas informasi tersebut yaitu: akurat, relevan, tepat waktu, kelengkapan informasi, penyajian informasi.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Ribut Sudarsono, 2015). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. (Dwivedi *et al.*, 2012) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.

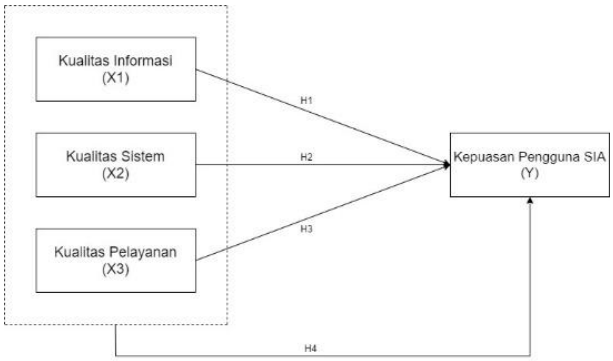
Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Indikator yang digunakan adalah Kemudahan Penggunaan (*ease of use*), Keandalan (*reliability*), Efisiensi (*efficiency*) dan Fleksibel (*fleksibility*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu Keamanan (*security*) (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas Pelayanan

Menurut (Nurjaya, 2017) kualitas pelayanan sistem informasi ialah layanan yang dipakai konsumen dari peningkatan sistem informasi. Kualitas layanan sistem informasi ialah pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan bisa berupa update sistem informasi serta respond dari pengembang jika sistem mengalami masalah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Karena jika layanan yang didapati dan dirasa sesuai dengan keinginan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dianggap sebagai kualitas yang baik, sebaliknya bila kualitas layanan yang diterima dan dirasakan tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk. Apabila pengguna sistem informasi merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan sistem informasi tersebut. Kualitas pelayanan memiliki lima indikator yaitu, Ketersediaan, Kompetensi, Sikap, Ketepatan waktu, dan Empati (DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Rahmawati & Setyo, 2015). (Medina *et al.*, 2014) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat berpikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan. Dalam konsteks ini kepuasan pengguna merupakan hal yang secara menyeluruh dapat mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh *software* akuntansi (Saleh *et al.*, 2012). Kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller, 2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. (Zeithaml *et al.*, 2013) menyatakan kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri dan keistimewaan suatu produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode statistik yang dibantu dengan program SPSS. Populasi dari penelitian ini yaitu pengguna Software Accurate di Kota Semarang sebanyak 98 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling Purposive sampling yaitu pemilihan sampel dengan berdasarkan pada kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *software Accurate* di Kota Semarang. Sehingga sampel dalam penelitian ini lebih kepada pengguna yang menggunakan *software Accurate*. Perhitungan sampel ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, rumus slovin ini merupakan salah satu teori penarikan sampel yang paling populer digunakan.

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu dengan melakukan penelitian kepada yang bersangkutan dengan tujuan untuk memperoleh data primer dan penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data melalui Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis (kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden dengan memberi tanda pada formulir yang telah disediakan. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dan terstruktur, artinya jawaban responden pada setiap pertanyaan terikat pada sejumlah alternatif yang disediakan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain selain jawaban-jawaban yang disediakan. Dalam kuesioner yang diberikan kepada para responden menggunakan skala likert 1-5 dalam menjawab pertanyaan yang diberikan. Dimana pada skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan pada skala 5 menunjukkan sangat setuju.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Accurate adalah *Software* Akuntansi produk indonesia. *Accurate* melayani berbagai jenis perusahaan seperti Trading, Dagang, Jasa, Distributor, Kontraktor dan Manufaktur di seluruh indonesia sejak tahun 1999 hingga saat ini dan *Accurate* juga sudah mengikuti sesuai PSAK perpajakan di Indonesia. *Accurate accounting* dikembangkan oleh PT. Cipta Piranti Sejahtera (*CPSSoft Developer of Accurate Software*) dan telah diaplikasikan oleh lebih dari 50.000 pengguna dan bekerja sama dengan lebih dari 30 universitas terkemuka di Indonesia sebagai mitra *Accurate*. *Software Accurate* ini dapat mengaplikasikan *general ledger, cash/bank, inventory, purchase, sales, fixed asset* dan tersedia untuk varian project dan manufaktur yang diaplikasikan diberbagai jenis dan skala usaha kecil menengah dibidang trading, distribusi, service atau manufaktur dan lain sebagainya. Fungsi utama *Accurate* yaitu sebagai *software accounting* yang cocok diaplikasikan pada hampir semua jenis usaha baik trading, service, kontraktor, ataupun manufaktur.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5062 pengguna *software Accurate* di Kota Semarang., jumlah kuesioner yang didapatkan pada penelitian ini adalah 98 responden yang telah disesuai dengan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner melalui Google Form kepada pengguna *software Accurate* di Kota Semarang.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan tabel 1, bahwa nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dengan demikian, persyaratan validitas alat ukur terpenuhi.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Hasil
Kualitas Informasi	1	0,861	0,1986	Valid
	2	0,793	0,1986	Valid
	3	0,766	0,1986	Valid
	4	0,813	0,1986	Valid
	5	0,763	0,1986	Valid
Kualitas Sistem	1	0,792	0,1986	Valid
	2	0,806	0,1986	Valid
	3	0,759	0,1986	Valid
	4	0,811	0,1986	Valid
	5	0,836	0,1986	Valid
Kualitas Pelayanan	1	0,758	0,1986	Valid
	2	0,777	0,1986	Valid
	3	0,654	0,1986	Valid
	4	0,684	0,1986	Valid
	5	0,787	0,1986	Valid
Kepuasan Pengguna SIA	1	0,745	0,1986	Valid
	2	0,695	0,1986	Valid
	3	0,797	0,1986	Valid
	4	0,731	0,1986	Valid
	5	0,758	0,1986	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2024

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	r-kriteria	Hasil
1	Kualitas Informasi	0,858	0,60	Reliabel
2	Kualitas Sistem	0,860	0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,781	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna SIA	0,811	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang didapat simpulkan bahwa keempat variabel penelitian dinyatakan reliabel atau handal, karena nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,60. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa alat ukur memenuhi syarat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas data dengan *Uji One Sample Kolmogrof-Smirnov Test*, menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200, karena signifikansi lebih dari 0,05 (0,200 > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui nilai Variance Inflation Factor (VIF) keempat variabel, yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi keseluruhannya ≤ 10, dan nilai tolerance ≥ 0,10 sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji park pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Informasi (X1) sebesar 0,808, Kualitas Sistem (X2) sebesar 0,315, dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,086. Hasil tampilan output SPSS memberikan koefisien parameter untuk variabbel independen tidak ada yang signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + e$$

$$Y = 3{,}531 + 0{,}162X1 + 0{,}190X2 + 0{,}486X3 + e$$

Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Constant* = 3,531 menunjukkan nilai positif, hal tersebut dapat diartikan apabila Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) bernilai 0, maka Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y) akan bernilai 3,531.
2. Koefisien β1 = 0,162 menunjukkan nilai positif, hal tersebut dapat diartikan setiap kenaikan satu skor Kualitas Informasi (X1) maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y) sebesar 0,162 dengan asumsi Kualitas Sistem (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) bernilai tetap dan berlaku sebaliknya.
3. Koefisien β2 = 0,190 menunjukkan nilai positif, hal tersebut dapat diartikan setiap kenaikan satu skor Kualitas Sistem (X2) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,190, dengan asumsi Kualitas Informasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X3) bernilai tetap dan berlaku sebaliknya.
4. Koefisien β3 = 0,486 menunjukkan nilai positif, hal tersebut dapat diartikan setiap kenaikan satu skor Kualitas Pelayanan (X3) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntasi sebesar 0,486 dengan asumsi Kualitas Informasi (X1) dan Kualitas Sistem (X2) bernilai tetap dan berlaku sebaliknya.

Hasil Uji t

1. Uji statistik pada variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan tingkat signifikansi 0,103 > 0,05, sedangkan t-hitung 1,646 < t-tabel 1,66123. Maka dapat disimpulkan H1 ditolak.
2. Uji statistik pada variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan tingkat signifikansi 0,091 > 0,05, sedangkan t-hitung 1,709 > t-tabel 1,66123. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.
3. Uji statistik pada variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan tingkat signifikansi 0,00 < 0,05, sedangkan t-hitung 3,798 > t-tabel 1,66123. Maka dapat disimpulkan H3 diterima.

Hasil Uji F

Dari hasil output SPSS pada tabel di atas menunjukkan p-value 0,00 < 0,05 yang artinya signifikan, sedangkan F_{hitung} 69,966 > F_{tabel} 2,70. Dengan demikian variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil analisis regresi dari tabel 4.18 dapat diketahui koefisien determinasi (R2) sebesar 0,681. Hal ini berarti 68,1% variasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya (100% - 68,1% = 31,9%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil uji t statistik diperoleh t-hitung 1,646 < t-tabel 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,103 > 0,05. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *Accurate*. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa "Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *Accurate*" ditolak.

Hal ini berarti Pengguna *Accurate* di Kota Semarang mungkin memliki harapan minimum terhadap Kualitas Informasi yang dihasilkan oleh sistem. Selama informasi yang diberikan memenuhi standar minimum yang diharapkan, pengguna tidak akan merasa kecewa, namun mereka juga tidak merasa sangat puas. Juga, pengguna *Accurate* di Kota Semarang lebih cenderung fokus pada seberapa baik sistem membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas sehari-hari dengan cepat dan mudah, daripada kualitas informasi itu sendiri. Selain itu, pengguna *Accurate* di Kota Semarang mungkin lebih menghargai keandalan sistem dan dukungan yang

diberikan oleh penyedia layanan. Jika sistem bekerja dengan baik dan dukungan pelanggan efektif, kepuasan pengguna bisa tetap tinggi meskipun ada kekurangan pada kualitas informasi.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil uji t statistik diperoleh t-hitung 1,709 > t-tabel 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,091 > 0,05. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutnansi *Accurate*. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa "Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutnansi *Accurate*" diterima.

Hal ini berarti bahwa meskipun sistem mungkin tidak sempurna atau memiliki beberapa kekurangan teknis, pengguna tetap merasa puas jika mereka mendapatkan dukungan yang memadai dan solutif. Selain itu, pengguna yang sudah terbiasa dengan sistem mungkin mengembangkan toleransi terhadap kekurangan teknis tersebut, terutama jika mereka merasa bahwa manfaat lain dari sistem, seperti kemudahan penggunaan atau integrasi dengan proses bisnis, cukup memadai. Oleh karena itu, meskipun kualitas sistem adalah faktor penting, dampaknya terhadap kepuasan pengguna Accurate bisa menjadi kurang signifikan dibandingkan dengan kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang mereka terima secara langsung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil uji t statistik diperoleh t-hitung 3,798 > t-tabel 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutnansi *Accurate*. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa "Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutnansi *Accurate*" diterima.

Hal ini berarti Pengguna *Accurate* di Kota Semarang puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh *Accurate*. Pengguna puas dengan bantuan dengan tepat waktu, baik dalam hal penyelesaian masalah, respon terhadap pertanyaan, maupun penyediaan informasi. Selain itu pengguna mungkin selalu mendapatkan layanan yang berkualitas seperti menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Layanan *Accurate* menunjukkan empati terhadap pengguna dengan memahami kebutuhan dan melindungi agar privasi mereka dihormati sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima akan lebih loyal terhadap Sistem Informasi Akuntansi *Accurate* dan lebih kemungkinannya untuk beralih ke sistem lain dan juga pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan mudah.

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil uji F statistik diperoleh F_{hitung} 69,966 > F_{tabel} 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,00 < 0,05. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *Accurate*. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa "Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *Accurate*" diterima.

Hal ini berarti Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada *Software Accurate* di Kota Semarang merasa puas dengan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan pada *Software Accurate*, sehingga penyedia layanan *Software Accurate* perlu mempertahankan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan pada *Software Accurate*.hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa "Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,103 > 0,05, sedangkan t_{hitung} 1,646 < t_{tabel} 1,66123. Maka hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa "Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" ditolak. Kualitas Sistem bepengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,091 > 0,05, sedangkan t_{hitung} 1,709 > t_{tabel} 1,66123. Maka hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa "Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" diterima. Kualitas Pelayanan bepengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sedangkan t_{hitung} 3,798 > t_{tabel} 1,66123. Maka hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa "Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" diterima. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara simultan bepengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 , sedangkan F_{hitung} 69,966 > F_{tabel} 2,70. Maka hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa "Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi" diterima.

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain seperti *perceived usefulness*, dukungan manajemen puncak, pelatihan, pendidikan dan lain sebagainya. Agar kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tidak hanya dipengaruhi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Dandago, K. I., & Rufai, A. S. (2014). INFORMATION TECHNOLOGY AND ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM IN THE NIGERIAN BANKING INDUSTRY Asian Economic and Financial Review. *Asian Economic and Financial Review*, *4*(5), 655–670.

http://www.aessweb.com/journals/5002

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). *Information systems theory: Explaining and predicting our digital society, vol. 1*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management: Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Pearson.

Mangun Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction. *E-Jurnal Akuntansi*, *22*, 683. https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i01.p26

Medina, J.-M., Jiménez, A. K., Mora, A., & Ábrego, D. (2014). Training in Accounting Information Systems for Users' Satisfaction and Decision Making. *International Journal of Business and Social Science*, *5*(7).

Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan terhadap Manfaat Bersih dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Skripsi Universitas Sanata Dharma*.

Rahmawati, D., & Setyo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *14*(1), 47–59. https://stienas-ypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/download/321/305

Ribut Sudarsono, A. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Pemda Kabupaten Sragen)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Romney, M., Steinbart, P., Mula, J., McNamara, R., & Tonkin, T. (2012). *Accounting Information Systems Australasian Edition*. Pearson Higher Education AU.

Rukmiyati, N. M., & Budiartha, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, *1*(2), 1. https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11

Saleh, T., Darwanis, & Bakar, U. (2012). *Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software*. *1*(1), 110–124.

Simkin, M. G., Rose, J. M., & Norman, C. S. (2013). Accounting information systems. *(No Title)*.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing. Ed ke-6*. Mc Graw Hill, America.