

Faktor Determinan Kepuasan End-User Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Solo-Ngawi

Andien Setyaningtyas¹, Nur Endah Fajar Hidayah²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi/Universitas Slamet Riyadi Surakarta
E-mail: tyasandien83@gmail.com¹, nurendahfajarh@gmail.com²

Article History:

Received: 20 Maret 2025

Revised: 24 Maret 2025

Accepted: 31 Maret 2025

Keywords: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, SIA

Abstract: PT Jasamarga Solo-Ngawi telah menerapkan aplikasi ERP-berbasis sistem akuntansi bertujuan membantu kelancaran tugas para pengguna sistem sehingga mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut yang akan berkontribusi positif pada kinerja perusahaan. Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini, penerapan ERP di Jasamarga masih terkendala oleh faktor software, hardware dan rendahnya persepsi kebermanfaatan para pengguna sistem. Tujuan penelitian, (1) untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan end-user SIA. (2) untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan end-user SIA yang dimoderasi perceived usefulness. Populasi adalah seluruh karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Solo-Ngawi dengan jumlah 173 orang, jumlah 113 orang diambil dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi moderating dengan pendekatan uji selisih mutlak. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan end-user SIA. (2) Perceived usefulness dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan end-user SIA; perceived usefulness dapat memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan end-user; sedangkan perceived usefulness tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan end-user SIA.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi seiring berjalannya waktu sangat membantu efisiensi waktu dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Teknologi sistem informasi akuntansi yang dikembangkan perusahaan dipandang oleh manajemen sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Informasi dikatakan baik jika informasi yang

dihasilkan relevan terhadap kebutuhan pengguna, dan sistem informasi dikatakan handal jika sistem yang digunakan dapat membantu penyelesaian tugas dengan efektif dan efisien. Perusahaan memerlukan informasi yang baik dan sistem informasi yang handal untuk berpindah dari sistem manual ke sistem berbasis komputer yang baru (Ernawatiningsih & Arizona, 2022).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga dapat menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan. Sistem informasi akuntansi sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak di bidang apapun karena mengandung sebuah proses untuk melaporkan kondisi keuangan perusahaan secara akurat dan benar untuk semua pihak yang membutuhkan (Mardia, Tanjung, & Karim, 2021:31).

Pada implementasi sistem, kepuasan *end-user* merupakan salah satu ukuran kesuksesan sistem informasi. Definisi pengguna akhir adalah pengguna final atas sistem yang digunakan. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi, sebaliknya apabila hasil yang diperoleh melebihi harapan, maka pengguna sistem akan merasa puas (Gunawan & Nengzih, 2023).

Kepuasan *end-user* dalam penggunaan *software/aplikasi* akuntansi merupakan tingkat kepuasan pemakai akhir terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* yang dinilai melalui *content, accuracy, format, easy of use, timelines, informativeness* (Krisnawati, Sunarwijaya & Adiyadnya 2022). Kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu sistem informasi di suatu perusahaan, perusahaan akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan para pengguna sistem karena berdampak pada kepuasan *end-user*. Kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pengguna sistem merasa puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan (Ernawatiningsih & Arizona, 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diperoleh pemahaman bahwa kepuasan pengguna sistem dapat digunakan sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi. Demikian halnya penggunaan *software* akuntansi pada suatu organisasi yang sebelumnya dilakukan secara manual telah mengalami perubahan dalam pola pemrosesan data. Perubahan tersebut juga berdampak pada *end-user* selaku pihak yang mengoperasikan sistem/*software* akuntansi, di mana dengan perubahan tersebut para pengguna harus beradaptasi dengan beragam fitur baru dari *software* akuntansi. Dengan demikian kesesuaian antara penggunaan *software* akuntansi dengan kebutuhan pengguna sistem akan memengaruhi kepuasan pengguna sistem itu sendiri.

Riset sebelumnya yang dilakukan Ritchi, Evayanti & Sari (2020) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna *software* akuntansi, dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Kualitas sistem informasi adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi, fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas informasi adalah persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang dilihat dari beberapa indikator : *timeliness* (informasi tersedia tepat pada waktunya), *relevance* (informasi yang diperlukan relevan dengan yang dibutuhkan), *authenticity* (keamanan sistem yang menjamin informasi benar-benar asli) dan *comprehensibility* (informasi mudah dipahami) (Safitri & Nilwan, 2022).

Hanh (2019); Pryanthi, Lompoliu & Langkedeng (2020); Ritchi *et al.*, (2020); Krisnawati Sunarwijaya & Adiyadnya (2022); dan Layongan, Nangoi & Kalalo (2022) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem

.....

informasi akuntansi. Namun, temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian Indriyani, Pandansari & Anggraeni (2022) dan Ernawatiningsih & Arizona (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Layongan, Nangoi & Kalalo (2022) menyatakan bahwa tingkat kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi akan ditentukan seberapa baik kualitas informasi yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna sistem. Kualitas informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang dapat dilihat dari beberapa karakteristik yaitu *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *authenticity* dan *comprehensibility*.

Hanh (2019); Ritchi, Evayanti & Sari (2020); Layongan, Nangoi & Kalalo (2022); dan Indriyani, Pandansari & Anggraeni (2022) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Namun, temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian Prayanthi *et al.*, (2020) dan Safitri & Nilwan (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone & McLean (2003) menyarankan perlunya menambahkan variabel *service quality* dalam mengukur kepuasan pengguna sistem. Ernawatiningsih & Arizona (2022) menyatakan, *service quality* dapat diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi. Semakin baik *service quality* yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Pendapat tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati Sunarwijaya & Adiyadnya (2022); Ernawatiningsih & Arizona (2022); dan Sulma & Zacky (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Namun, temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian Zakyah (2020); Husda (2022) dan Rehan, Ma'ruf & Besra (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dapat saja terjadi karena tingkat kepuasan *end-user* dapat dipengaruhi oleh fenomena lain seperti persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*)(Savitri, 2019).

Penelitian yang dilakukan Savitri (2019) menyatakan *perceived usefulness* dapat memperkuat pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap kepuasan *end-user* SIA pada perusahaan manufaktur di Pekanbaru Riau. Pengguna SIA dengan tingkat kualitas SIA yang tinggi dan *perceived usefulness* tinggi cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna dengan tingkat kualitas SIA tinggi akan tetapi *perceived usefulness*-nya rendah.

Perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan) adalah persepsi pengguna mengenai sejauh mana dampak dari penggunaan *software akuntansi* dapat meningkatkan kinerja mereka. Persepsi kebermanfaatan dapat diukur dari kepercayaan pengguna sistem diantaranya: penerapan SIA dapat meningkatkan akurasi dan kualitas informasi akuntansi, meningkatkan kualitas pelaporan keuangan organisasi, meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi penyelesaian tugas (Abdinur & Karcioglu, 2023).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Savitri (2019), penelitian ini bertujuan untuk menguji peran *perceived usefulness* sebagai pemoderasi pada pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Savitri (2019), yaitu (1) penelitian ini menambahkan variabel independen kualitas informasi dan

kualitas pelayanan (2) dan objek penelitian ini dilakukan di PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi dimana PT Jasamarga merupakan operator jalan tol pertama dan terbesar di Indonesia.

PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi merupakan salah satu anak perusahaan PT Jasamarga sebagai penyedia jasa Jalan Tol Solo-Ngawi. Untuk mendukung kesuksesan operasional perusahaan, PT. Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi telah menerapkan aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) berbasis sistem akuntansi. Penerapan aplikasi ERP tersebut memiliki harapan akan meningkatkan kompetensi perusahaan dengan mengintegrasikan unit-unit yang ada di dalamnya (*finance, human resource dan logistic*) terutama dalam menghasilkan informasi akuntansi. Selain itu penerapan ERP ini juga merupakan sarana pembelajaran bagi para karyawan untuk meninggalkan budaya kerja lama, yaitu kebiasaan karyawan dalam melempar tanggung jawab bila terjadi suatu kesalahan dalam proses kerja. Penerapan ERP diharapkan dapat mendukung kelancaran proses kerja dan membantu perusahaan memenuhi keinginan *stakeholder* sehingga mempermudah dalam pengambilan keputusan.

Kesuksesan penerapan sistem pada perusahaan sangat tergantung dari teknologi itu sendiri dan keahlian personil *end user* yang mengoperasikannya. *End user* dalam penggunaan sistem diartikan sebagai orang yang berinteraksi dengan sistem informasi berbasis komputer hanya sebagai pemakai atau konsumen, hal ini yang membedakan dengan personil *programmer* (Harrison & Rainer, 1992).

Fenomena kepuasan *end-user* PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi didukung hasil observasi peneliti melalui wawancara dengan para pengguna sistem sebagai berikut:

Permasalahan yang dihadapi perusahaan terkait kepuasan *end-user* dalam penggunaan sistem ERP di PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi yaitu kualitas sistem informasi seringkali terkendala oleh instalasi pada sistem, kualitas server dan kapasitas data yang seringkali mengakibatkan kemacetan pada sistem. Faktor lainnya adalah dukungan *hardware* seperti kualitas jaringan yang tidak stabil dan terbatasnya perangkat keras (laptop dan PC).

Faktor utama penyebab kepuasan *end-user* adalah rendahnya persepsi kebermanfaatan dari para pengguna sistem. Hal ini ditandai kurangnya pemahaman *end-user* terhadap sistem dan fitur, kurangnya komitmen dalam beradaptasi dengan sistem ERP dan faktor *human error* masih sering terjadi kesalahan input *database* dan pengisian data yang tidak lengkap. Rendahnya persepsi kebermanfaatan tersebut mengakibatkan pengguna sistem tidak memperoleh manfaat yang optimal, hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan *end-user*.

Sejalan dengan permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *perceived usefulness* sebagai pemoderasi pada pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi di PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, sedangkan analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif bertujuan menguji hipotesis yang ditetapkan. Populasi, seluruh karyawan PT Jasamarga *Tollroad Operator* Ruas Solo-Ngawi dengan jumlah 173 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kriteria sampel yang ditetapkan adalah hanya karyawan yang memperoleh hak akses dalam penggunaan aplikasi ERP-berbasis sistem akuntansi dengan jumlah seluruhnya 113 orang.

Data dikumpulkan dengan kuesioner, pengukuran skala Likert 5 poin: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2). Sangat Tidak Setuju (1). Untuk menguji kualitas data dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan rumus Korelasi Pearson dan Cronbach Alpha. Metode analisis regresi linier berganda digunakan melalui uji asumsi klasik.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

.....

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem Informasi (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan penggunaan 2. Kemudahan untuk dipelajari 3. Waktu respon 4. Fitur sistem 5. Keandalan sistem 6. Keamanan 	Sari, Ervianingsih & Zahran (2023)
Kualitas Informasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang dihasilkan tepat waktu. 2. Informasi yang dihasilkan relevan. 3. Informasi yang dihasilkan akurat. 4. Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya. 5. Informasi yang dihasilkan bersifat detail. 6. Informasi yang dihasilkan mudah dipahami 	Syahfitri, Nurbaiti & Inayah (2023)
Kualitas Pelayanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala sistem ditangani dengan cepat. 2. Hambatan perangkat keras ditangani dengan cepat. 3. Keahlian staf departemen ERP. 4. Keterampilan staf departemen ERP. 5. Staf terbuka terhadap permasalahan pengguna. 6. Kemampuan mengendalikan diri. 	Ernawatiningsih & Arizona (2022)
<i>Perceived Usefulness</i> (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem meningkatkan efektivitas tugas. 2. Sistem bermanfaat dalam pekerjaan. 3. Penggunaan sistem meningkatkan kinerja. 4. Sistem membantu menyelesaikan tugas dengan cepat. 5. Sistem mempermudah penyelesaian pekerjaan. 6. Sistem meningkatkan produktivitas kerja. 	Oktania & Indarwati (2022)
Kepuasan <i>end-user</i> SIA (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dapat menghemat waktu. 2. Sistem menghemat biaya pengolahan dokumen perusahaan. 3. Sistem dapat meningkatkan akurasi data. 4. Sistem mempermudah pengolahan data. 5. Perasaan puas dengan sistem ERP yang diterapkan oleh perusahaan. 6. Perasaan bangga dengan sistem ERP yang diterapkan oleh perusahaan. 	Syahfitri, Nurbaiti & Inayah (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi

Tabel 2. Analisis Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	60
	Perempuan	55	40

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
	Total	113	100
Masa	< 10 Tahun	32	28
Kerja	10-20 Tahun	53	47
Usia	> 20 Tahun	28	25
	Total	113	100
Tingkat	SLTA	43	38
Pendidikan	Diploma	28	25
	Sarjana	35	31
	Pasca Sarjana	7	6
	Total	113	100

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas dengan uji Korelasi *Pearson* menunjukkan bahwa semua item untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, *perceived usefulness* dan kepuasan *end-user* SIA semuanya valid, ditunjukkan dengan *p value* < 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	<i>p value</i>					α	Keterangan
	Kualitas sistem informasi	Kualitas informasi	Kualitas Pelayanan	<i>Perceived usefulness</i>	Kepuasan <i>end-user</i>		
1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
3	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
4	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
5	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid
6	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,05	Valid

Berdasarkan uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa instrumen untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, *perceived usefulness* dan kepuasan *end-user* SIA dinyatakan reliabel karena masing-masing variabel menghasilkan *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas sistem informasi	0,951	0,60	Reliabel
Kualitas informasi	0,907	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,937	0,60	Reliabel
<i>Perceived usefulness</i>	0,894	0,60	Reliabel
Kepuasan <i>end-user</i> SIA	0,961	0,60	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi linier berganda tidak terjadi masalah multikolinieritas, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan residual normal.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Multikolinieritas	<i>Tolerance</i> (0,843; 0,827; 0,789; 0,836) > 0,1 <i>VIF</i> (1,186; 1,209; 1,268; 1,196) < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Heteroskedastisitas	(0,651; 0,373; 0,509; 0,602) > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Normalitas	<i>p value</i> (0,328) > 0,05	Residual normal

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien regresi	Nilai t hitung	Sig.
Kualitas sistem informasi	0,204	2,437	0,016
Kualitas informasi	0,357	3,016	0,003
Kualitas pelayanan	0,315	3,870	0,000
Moderasi_1	1,124	3,483	0,001
Moderasi_2	0,755	2,279	0,025
Moderasi_3	-0,371	-0,949	0,345

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA menghasilkan t hitung 2,437 dengan *p value* (0,016) < 0,05 maka H_0 ditolak. Berarti H_1 yang menyatakan kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA diterima.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA menghasilkan t hitung 3,016 dengan *p value* (0,003) < 0,05 maka H_0 ditolak. Berarti H_2 yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* SIA menghasilkan t hitung 3,870 dengan *p value* (0,000) < 0,05 maka H_0 ditolak. Berarti H_3 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA diterima.

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA yang dimoderasi *perceived usefulness* menghasilkan t hitung 3,483 dengan *p value* (0,001) < 0,05 maka H_0 ditolak. Berarti H_4 yang menyatakan *perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA diterima.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA yang dimoderasi *perceived usefulness* menghasilkan t hitung 2,279 dengan *p value* (0,025) < 0,05 maka H_0 ditolak. Berarti H_5 yang menyatakan *perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* SIA yang dimoderasi *perceived*

usefulness menghasilkan t hitung $-0,949$ dengan p value $(0,345) > 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti H_6 yang menyatakan *perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* SIA ditolak.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 1, bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA. Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat berkolaborasi untuk mengolah data akuntansi menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut. Kualitas sistem informasi berkaitan dengan lima aspek, yaitu: manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data dan jaringan. Sebuah sistem informasi yang berkualitas biasanya fleksibel, efisien, mudah diakses dan tepat waktu. Sistem informasi yang berkualitas memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi dan manusia, yang menyebabkan kepuasan kerja dan produktivitas yang lebih tinggi. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanh (2019); Prayanthi *et al.*, (2020); Ritchi *et al.*, (2020); Krisnawati *et al.*, (2022); dan Layongan *et al.*, (2022) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Peningkatan kualitas sistem informasi berpengaruh meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila kualitas sistem informasi semakin baik, akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2, bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi akuntansi yaitu produk informasi yang berkarakteristik, atribut atau kualitas yang membantu atau membuatnya berharga bagi *user*. Kualitas informasi yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna dan mengoptimalkan kinerja sehingga perilaku pengguna akan mendukung penerapan teknologi informasi. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hanh (2019); Ritchi *et al.*, (2020); Layongan *et al.*, (2022); dan Indriyani *et al.*, (2022) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Apabila kualitas informasi semakin baik, akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 3, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA. Kualitas layanan merupakan kemampuan yang mampu ditunjukkan dan dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjalankan suatu pelayanan kepada konsumen atau masyarakat dalam sesuatu hal yang menjadi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. *Service quality* dapat diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi. Semakin baik *service quality* yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Krisnawati *et al.*, (2022); Ernawatiningsih & Arizona (2022); dan Sulma & Zacky (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Hasil pengujian variabel moderating *perceived usefulness* dalam penelitian ini tidak semuanya memberikan hasil signifikan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA, namun *perceived usefulness* tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* SIA. Hasil ini mengindikasikan bahwa

.....

interaksi antara kualitas sistem informasi dengan *perceived usefulness* akan memberikan hasil yang optimal pada kepuasan *end-user* SIA dibandingkan tanpa adanya interaksi kualitas sistem informasi dengan *perceived usefulness* sehingga peran *perceived usefulness* dapat memperkuat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA. Semakin tinggi interaksi antara kualitas sistem informasi dengan *perceived usefulness* maka kepuasan *end-user* SIA akan semakin tinggi. Demikian halnya, interaksi antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness* akan memberikan hasil yang optimal pada kepuasan *end-user* SIA dibandingkan tanpa adanya interaksi kualitas informasi dengan *perceived usefulness* sehingga peran *perceived usefulness* dapat memperkuat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA. Semakin tinggi interaksi antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness* maka kepuasan *end-user* SIA akan semakin tinggi.

Perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan) adalah persepsi pengguna mengenai sejauh mana dampak dari penggunaan *software akuntansi* dapat meningkatkan kinerja mereka. Indikator *perceived usefulness* yaitu pengguna sistem percaya bahwa penerapan SIA dapat meningkatkan akurasi dan kualitas informasi akuntansi, meningkatkan kualitas pelaporan keuangan organisasi, meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi penyelesaian tugas. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Savitri (2019) bahwa *perceived usefulness* dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap kepuasan *end-user* SIA pada perusahaan manufaktur di Pekanbaru Riau. Pengguna SIA dengan tingkat kualitas SIA yang tinggi dan *perceived usefulness* tinggi cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna dengan tingkat kualitas SIA tinggi akan tetapi *perceived usefulness*-nya rendah.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* SIA. *Perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA. *Perceived usefulness* dapat memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA. *Perceived usefulness* tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *end-user* SIA.

Subjektivitas responden dalam pengisian kuesioner tidak bisa dihindari, hal ini merupakan salah satu kelemahan kuesioner karena responden dalam mengisi kuesioner kemungkinan tidak sesuai dengan isi hatinya. Kesimpulan dari penelitian ini hanya didasarkan pada hasil kuesioner tertutup dan tidak didukung dengan kuesioner terbuka atau wawancara mendalam dengan seluruh responden sehingga hasil penelitian ini kemungkinan belum mencerminkan kondisi sebenarnya. Penelitian yang akan dapat diharapkan dapat mengembangkan model dengan memasukkan variabel kontijensi baik penambahan variabel moderating baru atau memasukkan variabel mediasi.

DAFTAR REFERENSI

- Abdinur, M. A., & Karcioglu, R. (2023). Factors Affecting the Adoption of Accounting Information System in Small Medium Enterprises in Somalia. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 13(1), 47–65.
- Andarwati, M., Zuhroh, D., & Amrullah, F. (2019). End User Satisfaction of Accounting Information System (AIS) Mobile Based for Small Medium Enterprises (SMEs): Actual Usage and TAM Approach. *Journal Of Development Research*, 3(2), 37-42.
- Apsari, R. D., Widhiyani, N. L. S., & Rasmini, N. K. (2023). The Influence of Accounting

- Information System Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System (AIS) User Satisfaction (Case Study at the Head Office of the Bali Regional Development Bank). *European Journal of Business and Management Research*, 8(4), 59-63.
- Ardyani, M. D. & Yuniarta, G. A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Personal Capability, Dan Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Buleleng). *JIMAT*, 13(4), 1320-1331.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003), The DeLone and McLea Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information System/Spring*, 19(4), 9-30.
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Arizona, I. P. E. (2022). Analisis Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 22(2), 131-140.
- Gunawan, S., & Nengzih. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality, Accounting Information Quality and Accounting Information System Security on End User Satisfaction of S4/Hana System Application Product (SAP) with Perceived Hall Usefulness as a Moderating Variable at PT Hakaaston. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(1): 22-32.
- Hanh, H. T. H. (2019). Factors Affecting User Satisfaction Of Accounting Information Systems: Theoretical Approach. *Journal of Science and Technology Development*, 10(131), 1-9.
- Indriyani, Pandansari, T., & Anggraeni, F. E. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. *Saintara : Jurnal Ilmiah Imu-Ilmu Maritim*, 6(1), 32-38.
- Krisnawati, P. N. S., Sunarwijaya, K., & Adiyadnya, M. S. P. (2022). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Kuta Selatan. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 12-22.
- Layongan, C. A., Nangoi, G., & Kalalo, M. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 5(2), 309-322.
- Oktania, D. E., & Indarwati, T. A. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Compatibility With Lifestyle Terhadap Niat Beli Di Social Commerce. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 255-267.
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction. *Klabat Accounting Review*, 1(1), 1-11.
- Rehan, M. F., Ma'ruf, M., & Besra, E. (2022). Analysis of Service Quality and Product Quality on User Loyalty of Point Of Sales (POS) Applications Mediated by User Satisfaction of Point Of Sales (POS) Applications for the Food and Beverage (FnB) Business Sector in Padang City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 21514-21525.
- Ritchi, H., Evayanti, N. F., & Sari, P. Y. (2020). A Study On Information Systems Success: Examining User Satisfaction Of Accounting Information System (A Study on whole City/Regency Governments of West Java Province). *Bina Ekonomi*, 24(2), 1-14.
- Safitri, I. N., & Nilwan, A. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Sibatik Journal*, 1(10), 1959-1966.
- Sari, N., Ervianingsih & Zahran, I. (2023), Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan
-

- Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 9(2), 219 – 224.
- Savitri, E. (2019). Effect Of Accounting Information Systems Quality End-User Satisfaction Based Accounting Software Enterprise Resource Planning Perceived Usefulness As Moderating. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(6), 187-192.
- Syahfitri, Nurbaiti & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *MOTIVASI-Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 88-100.
- Zakyah, A. M. (2020). Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JUSTINDO (Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Indonesia)*, 4(1), 1-7.
-