

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,
KUALITAS INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

(Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim)



Skripsi Oleh :

NINDA WINARTI

01031481922029

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,
KUALITAS INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
(Studi Kasus pada PDAM Lematang Enim)**

Disusun Oleh:

Nama : Ninda Winarti
Nim : 01031481922029
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi


Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing


Ketua

Tanggal: 04 - 06 - 2021


Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Anggota

Tanggal: 09 - 06 - 2021


H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197207192015101101

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,
KUALITAS INFORMASI, DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
(Studi kasus pada PDAM Lematang Enim)

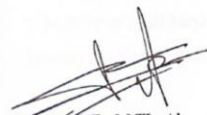
Disusun Oleh:

Nama : Ninda Winarti
Nim : 01031481922029
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Selasa, 03 Agustus 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

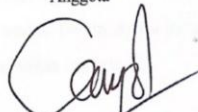
Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 03 Agustus 2021

Ketua



Arvanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Anggota



H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197207192015101101

Anggota

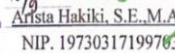


Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

10/8 2021

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ninda Winarti
NIM : 01031481922029
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim)

Pembimbing:

Ketua : Aryanto, S.E., M.TI., Ak
Anggota : H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 03 Agustus 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 03 Agustus 2021



Ninda Winarti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bole jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu, dan bole jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.

(Al- Baqarah:216)

“Jangan lelah memperbaiki diri, meski baru secuil proses yang baru kita perbaiki”

(Penulis)

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua Tersayang**
- **Keluarga**
- **Orang-orang yang saya sayangi**
- **Teman-teman seperjuangan**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas Segala Rahmat dan Hidayah serta RidhoNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim). Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana Ekonomi di Universitas Sriwijaya Palembang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah tujuan akhir dari suatu proses belajar karena belajar adalah suatu proses belajar seumur hidup sampai akhir hayat nanti.

Dalam penulisan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang membantu dan memberikan dukungan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP., S.E., M.M., Ak selaku Koordinator Jurusan Akuntansi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Aryanto, S.E., M.TI., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Segenap Pegawai program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh jajaran karyawan PDAM Lematang Enim yang sudah membantu dalam pemberian data skripsi.
10. Kedua Orang Tua yang selalu dan tidak pernah berhenti mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun finansial kepada penulis, serta untuk adikku yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat terbaikku, sahabat yang selalu mendukung dalam keadaan apapun sedari dulu untuk Octaviani, Eka Agustina dan Saadyah.
12. Sahabat sahabatku teman seperjuangan belajar dari awal perkuliahan kepada Kak Rinata, Kak Rizky, Mutia, Kak Negi, Riri dan In, terima kasih kepada kalian yang selama masa perkuliahan selalu membantu penulis untuk tetap tegak dan sabar menghadapi masa-masa sulit selama perkuliahan.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dan mungkin tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan selalu melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi dan
Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi
Akuntansi**
(Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim)

Oleh:

NINDA WINARTI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian adalah 35 karyawan yang bekerja di bagian keuangan pada PDAM Lematang Enim baik yang ada dikantor dipusat ataupun di kantor cabang. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS Versi 25.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.


Kata Kunci : *Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*

Ketua



Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Anggota



H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197207192015101101

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

**The Effect of Accounting Information System Quality, Information Quality
and Perceived Usefulness on Accounting Information System User
Satisfaction**

(Case Study of PDAM Lematang Enim)

By:

NINDA WINARTI

This study aims to analyze the effect of accounting information system quality, information quality and perceived usefulness on accounting information system user satisfaction. This study uses descriptive quantitative methods. The population and sample in this research are 35 employees who work in the finance department at PDAM Lematang Enim, both at the central office or at the branch office. The hypothesis used multiple linier regression analysis by using SPSS Version 25.0. The result of this study accounting information system has an affect on accounting information system user satisfaction. Information quality has an effect on accounting information system user satisfaction, perceived usefulness has an effect on accounting information system user satisfaction.

Keywords : *Accounting Information System Quality, Information Quality
Perceived Usefulness, Accounting Information System User
Satisfaction*

Chairman



Aryanto, S.E., M.TL., Ak
NIP. 197408142001121003

Member



H. Abdul Rohman, S.P., M.Si., Ak
NIP. 197207192015101101

Acknowledged by,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

Nama : Ninda Winarti
NIM : 01031481922029
Jurusan : Akuntansi
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim)

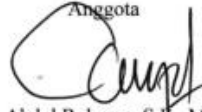
Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua



Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Anggota



H. Abdul Rohman, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19720719201510101

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 197303171997031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ninda Winarti
Tempat/Tanggal lahir : Prabumulih, 26 Desember 1997
Alamat : Jl. Darrusalam 8 blok k 11 Kab. Muara Enim
No Handphone : 082280296223
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Email : nindawinarti@gmail.com
Hobi : Mendengarkan musik

PENDIDIKAN

SD Negeri 19 Muara Enim (2009)
MTs Negeri Muara Enim (2012)
SMA Negeri 1 Unggulan Muara Enim (2015)
Politeknik Pos Indonesia (2018)

RIWAYAT ORGANISASI

2013-2015 : Anggota Karimatha SMAN 1 Unggulan Muara Enim
2016-2017 : Anggota RRPI Politeknik Pos Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 TRA	11
2.1.2 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	12
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	12
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem informasi Akuntansi	13
2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	15

2.1.3.1	Sistem Informasi Akuntansi	15
2.1.3.2	Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	16
2.1.3.3	Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	16
2.1.4	Kualitas Informasi	18
2.1.4.1	Definisi Informasi	18
2.1.4.2	Definisi Kualitas Informasi	18
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Informasi.....	19
2.1.5	<i>Perceived Usefulness</i>	20
2.1.5.1	Definisi <i>Perceived Usefulness</i>	20
2.1.5.2	Dimensi <i>Perceived Usefulness</i>	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Hipotesis	27
2.3.1	Hubungan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	27
2.3.2	Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	28
2.3.3	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	29
2.4	Kerangka Pemikiran	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2	Rancangan Penelitian	31
3.3	Sumber Data	32
3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.5	Populasi dan Sampel	34
3.5.1	Populasi.....	34
3.5.2	Sampel	35
3.6	Definisi Operasional.....	35
3.7	Teknik Analisis	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reliabilitas	38

3.7.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4 Regresi Linear Berganda	41
3.7.5 Uji T.....	41
3.7.6 Koefisien Determinasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Sejarah PDAM Lematang Enim.....	43
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Lematang Enim	44
4.1.2.1 Visi	44
4.1.2.2 Misi	44
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.1.4.1 Karakteristik Profil Responden.....	46
4.1.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	60
4.1.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi	63
4.1.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	65
4.1.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	68
4.1.4.6 Uji Validitas.....	70
4.1.4.7 Uji Reliabilitas	73
4.1.4.8 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.1.4.9 Uji Regresi Linear Berganda	76
4.1.4.10 Uji T	78
4.1.4.11 Analisis Koefisien Determinasi	79
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	80

4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	82
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skor Penilaian.....	34
Tabel 3.2 Populasi.....	35
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	36
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Fungsi & Tugas.....	46
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Sebaran Kuesioner.....	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X1)	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X2)	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel (X3).....	66
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	68
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)	71
Tabel 4.12 Uji Validitas Kualitas Informasi (X2).....	71
Tabel 4.13 Uji Validitas Perceived Usefulness (X3).....	72
Tabel 4.14 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Y).....	72
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.17 Uji <i>Glejser</i> Heterokedastisitas.....	75
Tabel 4.18 Uji Multikonieritas	76
Tabel 4.19 Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 4.20 Uji T	78
Tabel 4.21 Analisis Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Lematang Enim	45
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	62
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Informasi	64
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	66
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Riset.....	92
2. Surat Balasan Persetujuan Izin Penelitian.....	93
3. Kuesioner Penelitian.....	94
4. Tanda Terima Kuesioner.....	100
5. Perhitungan Tabulasi Jawaban Responden.....	102
6. Hasil Uji Statistik SPSS.....	106
7. Data Pendapatan Air PDAM Lematang Enim.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan dan Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini semakin pesat yang merupakan salah satu dampak dari perkembangan jaman. Maka dari itu sangat penting bagi pemimpin perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan kemampuan dalam pengalokasian sumber daya perusahaan dengan cara yang baik. Salah satu bentuk upaya untuk memajukan bisnis yang sudah dilakukan oleh banyak perusahaan yaitu adanya suatu teknologi. Teknologi mampu memberikan suatu manfaat dan kemudahan untuk manusia dalam rangka menjalankan semua aktivitas terutama dalam dunia bisnis (Zamroni, 2010). Ada banyak jenis hasil dari pengembangan teknologi salah satunya yaitu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) (Tulodo, 2019).

Menurut (Susanto, 2008) “Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sebagai kumpulan dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan dan bekerja satu sama lain secara harmonis untuk mengelola data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.” Sistem Informasi akuntansi ini merupakan suatu sistem informasi yang sangat berperan aktif sebagai suatu struktur penopang dalam langkah-langkah membantu proses pembuatan laporan keuangan, sehingga informasi data keuangan yang dihasilkan dari suatu sistem informasi akuntansi ini harapannya dapat digunakan oleh banyak pihak yang membutuhkan informasi keuangan tersebut, baik pihak internal ataupun pihak eksternal perusahaan untuk

menentukan pengambilan keputusan. Dengan begitu suatu sistem informasi akuntansi itu sendiri hendaknya dibuat sesuai dengan kebutuhan serta kondisi perusahaan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan keberhasilan dari suatu sistem informasi akuntansi yang sudah ada di dalam perusahaan. Indikator atau tolak ukur dari kinerja keberhasilan sistem informasi akuntansi itu sendiri dapat dilihat dari sejauh mana pemakai sistem informasi merasakan tingkat kepuasan menggunakan sistem informasi akuntansi untuk membantu mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaannya (Soegiharto, 2001 dalam Swandewi & Dewi, 2017).

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang ada merupakan suatu bentuk pengukuran yang paling banyak digunakan untuk melihat serta mengukur sejauh mana kesuksesan dari implementasi sistem informasi, selain itu juga dengan adanya rasa kepuasan terhadap sistem maka diharapkan nantinya akan berdampak positif terhadap individu pengguna sistem dan begitu pula dengan organisasi/perusahaan. Disaat pengguna merasakan kepuasan terhadap sistem informasi yang ada maka disaat itu pula kita dapat melihat bahwa sistem informasi tersebut dapat dianggap sebagai salah satu bentuk dari keberhasilan sistem informasi yang ada (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi & Dewi, 2017). Ukuran dari suatu kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis komputer dapat dicerminkan dari kualitas sistem informasi yang dimiliki. DeLone & Mclean, (1992) “Mengembangkan suatu model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan

kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem, dan kualitas informasi”.

Kualitas dari sistem merupakan suatu ukuran yang dapat dilihat dari sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada sejauh mana interaksi yang dilakukan antara pengguna sistem dan sistem informasi itu. Apabila suatu sistem mempunyai kualitas yang baik dalam artian sistem tersebut telah mencakup kemudahan dalam pengoperasian, memiliki akses yang cepat, dapat diandalkan, fleksibel serta aman, dapat melindungi suatu data dari setiap pengguna maka pengguna dari sistem informasi akan puas. Hal ini diperjelas lagi melalui pernyataan yang dikemukakan oleh Fendidi et al, (2014) sistem informasi yang mampu menghasilkan *output* informasi dengan baik, akurat, relevan, tepat waktu dan mampu memenuhi semua kriteria ukuran lainnya tentang kualitas informasi maka hal ini akan berdampak baik terhadap kepuasan bagi penggunanya.

Kualitas informasi merupakan suatu *output* yang dihasilkan dari suatu sistem informasi yang berupa informasi, kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Rei et al, dalam Swandewi & Dewi, 2017). Semakin baik kualitas dari informasi yang telah dihasilkan oleh sistem informasi, maka akan berdampak baik pula pada kepuasan pemakai (Delone & Mclean, 1993 dalam Swandewi & Dewi, 2017).

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu *perceived usefulness* (Tulodo, 2019). Menurut Amalia, (2016) “*Perceived usefulness* adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan

kinerja”. Jika pengguna mempunyai keyakinan dan dapat melihat manfaat serta kemudahan di dalam penggunaan sistem informasi tersebut maka nantinya akan berdampak baik terhadap tindakan pengguna dalam menerima penggunaan sistem informasi yang ada (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Pengguna dari suatu sistem informasi yang memiliki kepercayaan bahwa sistem informasi akuntansi akan menjadikan pekerjaannya terasa lebih mudah dan bermanfaat bagi pekerjaannya yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu juga dengan adanya suatu kepercayaan dari pengguna bahwa sistem informasi akuntansi yang ada akan dapat meningkatkan produktifitas kerja dan akan meningkatkan kinerja dari pengguna yang tentunya akan berdampak pula pada tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi akuntansi.

Ada banyak perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi, salah satunya yaitu PDAM Lematang Enim. PDAM Lematang Enim merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah dimana kantor pusat berada di Kab. Muara Enim. PDAM Lematang Enim memiliki 5 cabang diantaranya cabang Muara Enim, Tanjung Enim, Ujan Mas, Gelumbang, Teluk Lubuk perusahaan ini bergerak dibidang pendistribusian air bersih untuk masyarakat sekitar. Pada PDAM Lematang Enim ini awalnya memiliki suatu sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam membantu proses penyelesaian pekerjaan sudah menggunakan *software* namun masih beroperasi secara manual, sistem informasi akuntansi yang ada pada saat itu belum terkoneksi ke internet dan belum terkoneksi ke *database* pusat dari seluruh pendapatan, semua transaksi pencatatan masih harus diinput satu persatu dahulu untuk nantinya menghasilkan laporan

pendapatan sehingga kecepatan informasi yang dihasilkan dari sistem tidak tepat waktu dengan kata lain informasi yang dihasilkan tersebut tidak bisa langsung dilihat sewaktu-waktu pihak manajemen apabila membutuhkan laporan itu hal ini menyebabkan ketidakpuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi. Dengan adanya kendala tersebut PDAM Lematang Enim meng*upgrade* Sistem Informasi Akuntansi yang baru pada pertengahan tahun 2019 dengan harapan sistem informasi akuntansi yang ada dapat membantu meminimalisir kekurangan yang ada pada sistem informasi akuntansi yang lama.

Di pertengahan tahun 2019 Sistem informasi akuntansi PDAM Lematang Enim di*upgrade* menjadi suatu sistem informasi akuntansi yang berbasis *online* yang sudah terkomputerisasi. Sistem informasi akuntansi yang ada sudah terkoneksi melalui jaringan internet, dan sudah terkoneksi ke satu *database*, sehingga nantinya diharapkan dapat membantu mempermudah setiap karyawan dalam mengerjakan tugas sehari-harinya. Pengadopsian sistem informasi akuntansi PDAM Lematang Enim tersebut diprogram khusus oleh pihak ketiga dan didesain sesuai dengan kebutuhan pemakai sistem, sistem informasi tersebut dinamakan “Sistem Informasi Akuntansi PDAM Lematang Enim” setelah meng*upgrade* sistem informasi akuntansi PDAM Lematang Enim ini namun ternyata masih ditemukan kurangnya tingkat kepuasan dari pengguna terhadap sistem informasi akuntansi karena sistem yang ada masih kurang stabil seperti sering munculnya *error*. Terkadang apabila terjadinya *error* maka perhitungan nominal dari sistem informasi akuntansi tidak benar atau dengan kata lain tidak akurat seperti hal-nya pada tahun 2020 sempat terjadi adanya perbedaan saldo

jumlah pendapatan air yang ada di sistem informasi akuntansi sebesar Rp. 37.728.553.000 berbeda dengan saldo di *billing System* sebesar Rp. 37.736.238.300 hal ini menunjukkan selisih sebesar Rp 7.685.300 seharusnya saldo yang ada pada sistem informasi akuntansi sama dengan *billing system*. Apabila terjadi *error* seperti kendala yang ada maka selanjutnya karyawan pengguna akan melakukan pengecekan ulang pada sistem dan kembali lagi melakukan penarikan data.

Dengan adanya beberapa fenomena yang sering terjadi peneliti melihat bahwa masih terdapat indikasi ketidakpuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PDAM Lematang Enim. Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PDAM Lematang Enim baik pengguna sistem informasi yang bekerja di kantor pusat dan kantor cabang PDAM Lematang Enim dengan cara melihat faktor-faktor yang mempengaruhi dari pengguna sistem informasi akuntansi itu sendiri yaitu Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness*.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maryana et al., (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (persero) wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai). Adapun perbedaan dengan penelitian kali ini yaitu pada variabel independennya dimana dalam penelitian ini akan menambahkan *Perceived Usefulness* sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra, (2020). Sedangkan variabel dependennya

yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, selain itu juga terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian dimana dalam penelitian ini akan dilakukan di sektor BUMD khususnya dalam bidang perairan.

Penelitian ini juga dilakukan karena terdapat ketidakkonsistenan hasil akhir pada beberapa peneliti terdahulu yaitu pada variabel independennya kualitas sistem dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanto, (2017) hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas sistem informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maryana et al., (2018), Ritonga & Yanto, (2013), Brata & Hapsari, (2018), Widodo et al., (2016), Setyo & Rahmawati, (2015), Swandewi & Dewi, (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu juga terdapat perbedaan hasil penelitian pada variabel kualitas informasi dimana tidak terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dibuktikan dengan hasil penelitian oleh Brata & Hapsari, (2018), Setyo & Rahmawati, (2015) Widodo et al., (2016). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Maryana et al., (2018), Ritonga & Yanto, (2013), Swandewi & Dewi, (2017), Fendini et al., (2013) didapat bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas sistem informasi akuntansi, Kualitas informasi, dan *Perceived usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi akuntansi (Studi Kasus Pada PDAM Lematang Enim).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Bagaimana pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang sudah di tetapkan maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PDAM Lematang Enim.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PDAM Lematang Enim.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PDAM Lematang Enim.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian yang dilakukan sangat diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih luas tentang teori dan kondisi kenyataan yang ada di perusahaan serta dapat dijadikan salah satu referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang berguna sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan mengenai tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi akuntansi yang sudah diimplementasikan di perusahaan.

2) Bagi penulis

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk dari implementasi ilmu pengetahuan, pengembangan wawasan dan penerapan ilmu pengetahuan yang selama ini telah dipelajari khususnya mengenai sistem informasi akuntansi pada jurusan akuntansi sehingga dapat mengetahui bagaimana perbandingan antara teori dan praktek di lapangan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini, sistematika yang digunakan penulis yang terdiri dari lima bab diuraikan secara singkat sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai teori yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional, pengukuran variabel serta teknik analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai gambaran umum perusahaan, tanggapan responden mengenai kuesioner, perhitungan statistik, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis data, dan saran untuk perusahaan serta saran untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arreski, Dwi Fitra (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem ERP Pada PT Telkom Divr VII

Makassar. Skripsi.

Anggrainy, Dini (2020). Pengaruh *Comouter Knowledge*, *Computer Anxiety*, Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Ketertarikan Pelaku Skala Mikro Dalam Menerapkan Sistem Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi (Studi Pada Kota dan Kabupaten Malang). Skripsi

Brata, Muhammad Evan; Hapsari, D. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan (Studi Kasus Pegawai Keuangan Universitas Telkom). *E-Proceeding of Management Vol.5*, 5(1), 121. <https://doi.org/2355-9357>

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*.

Gujarati. 2012. *Dasar-Dasar Ekometrika*. Jakarta: Salemba Empat

Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Kurniawan, D., Samuel, H., & Japarianto, E. (2013). Analisis Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Reasoned Action. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229.

Mandasari, I. A. C., & Giantari. (2017) Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of use* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, ISSN: 2337-3067

Mc Leod, 2010. (2007). Pengertian Sistem Informasi manajemen data pemerintahan. *Pengertian Sistem Informasi*.

Mulyanto, A. (2009). Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

Raminda, A. N. A., & Ardini, L. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas

Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*.

Santoso, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Internal Berbasis Coso dan Dampaknya Pada Pencegahan Kecurangan. *Skripsi*.

Santoso, S. (2012). Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. In *PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia*.

Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1–11.

Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Susanto, A. (2008). Pengertian Sistem Informasi Akuntansi. In *Sistem Informasi Akuntansi*.

Swandewi, L. P. D. A., & Dewi, L. G. K. (2017). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(3), 1803–1831. ISSN:2302-8556.

Tulodo, B. A. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43. E-ISSN:2301-8313

TMBooks. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Andi

Putra, M. R. S & Prasetyo, Eko. (2020). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Tanaya Realty di Kota Sidoarjo. *Jurnal Ekuivalensi*, ISSN 2615-3246. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/388>

Widodo, A., Putranti, H. R. D., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181. P- ISSN: 0854-1442 E-ISSN: 2503-4460.

Yanto, Sebri. (2017) Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Angkasa Pura II. *Skripsi*. Universitas Bangka Belitung.

Zamroni, A. S. (2010) Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Serta Implikasinya Pada Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bandung). *Universitas Kristen Maranatha Bandung* .