PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR
(Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten)

THE INFLUENCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM QUALITY TO ACCOUNTING INFORMATION QUALITY AND IT'S IMPLICATION TO END USER SATISFACTION
(Case Study at PT. PLN (Persero) Distribution West Java and Banten)

Ratih Purnamasari
21111012

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Problems occur in reduced end-user satisfaction accounting information system at PT. PLN (Persero) Distribution West Java and Banten due to lack of effectiveness and efficiency of accounting information system used. This happens due to delayed and incomplete accounting information presented makes the accounting information quality decline and followed by a decline in the accounting information systems quality.

The purpose is to determine the influence of accounting information system quality to accounting information quality and it's implication to end user satisfaction at PT. PLN (Persero) DJBB simultaneously and partially.

The method used in this research is descriptive and verificative method. The unit of observation in this study were 77 employees PT.PLN who use accounting information systems by PT. PLN with the unit of analysis in this study were 65 employees of users of accounting information system at PT PLN (Persero) DJBB. Analysis method using Path Analysis using software SPSS.21.

The result of this research showed that partially accounting information system quality influence to accounting information quality, then accounting information quality influence to end-user satisfaction, then accounting information systems influence to end-user satisfaction, and simultaneously the accounting information system quality and accounting information quality influence to end user satisfaction.

Keyword: accounting information system quality, accounting information quality, end-user satisfaction

---

I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Insap

Santoso, 2009:78). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes *et al*, 2003). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user),* yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar (Tjiptono dan Chandra, 2005:195). *End-user satisfaction* sebagai "*affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly"* (Doll dan Torkzadeh, 1994). Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sebagai tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi melalui penggunaan *software* oleh pengguna akhir dengan kenyataan yang diterima. McGill *et al* (2003) menjelaskan bahwa terdapat empat komponen yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi, yaitu: *Efficiency, Effectiveness*, *Satisfaction*, dan *Proudness.* Penelitian lain yang membahas kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi menuliskan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh mutu sistem, mutu informasi, dan manfaat dari sistem (Bokhari, 2005).

Jika para pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan, maka dapat dikatakan sistem informasi tersebut dapat dikatakan bekerja dengan baik atau sukses. Dengan kata lain faktor penentu dari kesuksesan suatu sistem informasi adalah rasa puas dari pengguna yang sudah menggunakan sistem informasi tersebut (Lee dan Kim, 2010).

Permasalahan yang sering terjadi pada kepuasan pengguna saat ini adalah kemudahan pengguna dalam menjalankan sistem informasi yang digunakan. Menurut Uma Jha (2012), selaku Senior Director of Mobil Device at J.D Power and Associates, menjelaskan bahwa menurunnya tingkat kepuasan pengguna dikarenakan faktor kemudahan pemakaian. Hal itu di dapat setelah J.D Power melakukan sebuah survei kepuasan pengguna smartphone Apple, HTC, samsung, Motorola ataupun Nokia sebagai suatu perangkat sistem informasi. Apple unggul 59 angka lebih banyak dibandingkan dengan HTC yang duduk di peringkat kedua, Sementara itu Samsung duduk di peringkat ketiga yang disusul oleh Motorola di tempat keempat. Sementara itu, Nokia memperoleh hasil yang cukup mengejutkan. Tingkat kepuasan Nokia cukup rendah dengan duduk di peringkat ke lima.

Informasi yang berkualitas tinggi adalah informasi yang dapat membantu pengguna untuk melakukan tindakan yang di harapkan (James A Hall, 2007:609). Pengguna membutuhkan informasi yang berkualitas tinggi karena akan meningkatkan nilai keputusan yang akan diambil oleh perusahaan (O'Brien & Marakas, 2011). Kriteria kualitas informasi yang dinyatakan oleh Gelinas *et al* (2012: 19) bahwa informasi harus akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap. Informasi akurat itu berarti informasi tersebut presisi yang cukup dan dekat dengan realitas yang sebenarnya (Eppler, 2006: 68). Informasi relevan jika informasi tersebut mampu membuat perubahan dalam pengambilan keputusan sesuai dengan tujuan pengguna dan masalah yang dihadapi oleh pengguna (Azhar Susanto, 2008: 13; Gelinas *et al*, 2012: 21). Informasi yang tepat waktu, berarti informasi harus tersedia bagi pengambil keputusan ketika diperlukan dan informasi yang tidak muncul dalam waktu yang telah berlalu atau sebelumnya (Bidgoli, 2004: 164).

Masalah yang biasanya terjadi dalam kualitas informasi akuntansi dijelaskan oleh Rezha Rochadi (2013) yaitu ketidaklengkapan informasi dan informasi yang tidak akurat. Kualitas data/informasi yang tak terjaga seperti duplikasi data, data tidak lengkap, data tidak akurat, dan inkonsistensi data yang berasal dari berbagai sumber data di aplikasi kritikal TI, dalam kenyataannya menjadi penyebab utama bagi rendahnya kinerja produktivitas operasional bisnis, ketidaktepatan pengambilan keputusan bisnis, bahkan membuat kepuasan pengguna menurun.

Masalah lain yang biasanya terjadi pada kualitas informasi adalah kurangnya ketepatan waktu dalam pelaporan. Salah satu masalah kongkrit yang terjadi pada PT. POS Indonesia. Menurut Direktur Utama PT Pos Indonesia, I Ketut Mardjana (2012) mengatakan bahwa pada saat PT Pos Indonesia menggunakan sistem jaringan informasi keuangan, pihaknya pernah mengalami permasalahan pada kualitas informasi yaitu, untuk melihat transaksi keuangan di seluruh Indonesia pihaknya perlu waktu selama berbulan-bulan, ini karena sistemnya masih parsial. Dengan keterlambatan pelaporan informasi para pengguna tidak bisa melihat transaksi keuangan secara tepat waktu dari semua Kantor Pos di seluruh Indonesia.

Informasi akuntansi akan digunakan dalam proses pengambilan keputusan bagi pengguna baik untuk manajemen internal dan manajemen eksternal (Mitchell *et al*, 2000), dan informasi akuntansi tersebut di dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi (Hall, 2004: 21). O'Brien (2006:4) menyatakan bahwa sistem informasi dan teknologi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis mereka, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja sama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi persaingan mereka dalam pasar yang cepat sekali berubah. Memilih sistem informasi yang tepat merupakan tantangan pada perusahaan. Sistem informasi yang tepat dapat menghasilkan informasi bagi perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem informasi tidak selalu sama untuk setiap perusahaan. Kelengkapan fitur-fitur pada sistem informasi didasarkan pada kebutuhan perusahaan. Kemudahan penggunaan sistem informasi juga merupakan syarat penting untuk mendukung proses mengolah data. Kesulitan dalam penggunaan sistem informasi akan membutuhkan waktu yang lama dalam menguasai sistem informasi, sehingga akan menyita waktu pemakai.

Tanpa kualitas sistem informasi, tidak akan ada kualitas informasi akuntansi (Sacer *et al*, 2006: 62). Azhar Susanto (2008: 72) mengatakan sistem informasi akuntansi merupakan integrasi perangkat keras, perangkat lunak, brainware, prosedur, jaringan telekomunikasi dan data base yang terintegrasi. Sistem informasi berfungsi penting dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi dan untuk mendukung kegiatan manajerial termasuk pengambilan keputusan manajemen (Gelinas *et al*, 2012: 18).

Manajemen akan menggunakan alat yang disebut sistem informasi untuk memberikan nilai tambah dan menghasilkan keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi (Stair dan Reynolds, 2006: 6). Sistem informasi akuntansi yang digunakan sebagai alat manajemen dalam pengendalian jangka pendek dan jangka panjang, sehingga keberadaan sumber daya informasi membuat eksekutif perusahaan mendapatkan strategi, taktis keunggulan dan keunggulan operasional (McLeod Dan Schell, 2008: 29).

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian sistem informasi adalah tidak sesuainya *software* dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Jason dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998 dalam Istianingsih dan Seto Hari Wijanto, 2008:2). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifkan bagi pemakai. Perusahaan yang merubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Sampai saat ini masih ditemukan permasalahan kualitas sistem informasi di perusahaan yaitu tidak terintegrasinya proses bisnis dalam perusahaan. Menurut Surjanto Yasaputera (2013), selaku *Corporate Secretary* di PT Wismilak Inti Makmur menjelaskan bahwa perusahaan ini menerapkan sistem manajemen informasi perusahaan oleh tim divisi IT mereka, tetapi sistem manajemen informasi tersebut masih belum mengintegrasi proses bisnis perusahaan.

Masalah lain, Hoesen (2012) selaku Direktur Penilaian Perusahaan BEI menyampaikan bahwa rendahnya kualitas sistem informasi pada perusahaan di Indonesia ditandai adanya 29 perusahaan di Bursa Efek Indonesia (BEI) terlambat menyampaikan laporan keuangan pada kuartal kedua 2012, keterlambatan dalam penyampaian laporan keuangan juga disebabkan komponen laporan keuangan tidak lengkap.

Selain itu, kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software* yaitu masalah *interfacing* atau bentuk tampilan dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Seddon (dalam Istyaningsih dan Setyo Hari Wijanto, 2008:2) menyatakan bahwa dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna akhir dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem akuntansi yang digunakan perusahaan.

Perkembangan teknologi dapat meningkatkan kemampuan dan daya tumbuh perusahaan-perusahaan badan usaha milik Negara (BUMN) dengan lebih baik serta mampu menyebarkan informasi dengan cepat.

Kementerian BUMN (2015) menyatakan bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, setiap Warga Negara memiliki hak akses pada informasi-informasi yang diklasifikasikan terbuka untuk publik. Di lingkup Kementerian BUMN, Menteri BUMN periode sebelumnya Dahlan Iskan telah menerbitkan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-08/MBU/2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Peraturan ini membuka akses informasi yang dapat dikonsumsi atau dimohonkan oleh publik. Adanya peraturan ini membuktikan Kementerian BUMN serius dalam memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh informasi. Dengan adanya tuntutan untuk memberikan informasi keuangan yang berkualitas, maka diperlukan suatu sistem informasi akuntansi yang dapat membantu mengubah data keuangan menjadi informasi keuangan. SIA dirancang untuk memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi akuntansi lebih tepat waktu.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang menyediakan dan mengelola tenaga listrik, serta memanfaatkan sumber daya alam dan energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik. Disebutkan juga oleh Direktur Keuangan PT. PLN, Setyo Anggoro Dewo (2012) menyatakan bahwa PLN menjadi perusahaan yang terbesar di Indonesia dengan aset perusahaan Rp 450 triliun. Sedangkan

pendapatan setiap tahunnya mencapai Rp 220 triliun. PT. PLN memiliki aset yang cukup besar di setiap area-area yang tersebar di berbagai daerah sehingga memerlukan suatu sistem informasi yang baik agar pengelolaan aset berjalan efektif.

Setyo Anggoro Dewo (2012), selaku Direktur keuangan PT PLN Pusat menyatakan bahwa permasalahan yang pernah dialami PT. PLN (Persero) yaitu berkaitan dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi yang menurun, karena kurangnya efisiensi dan efektifitas dalam pengerjaan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan yang menjadikan keterlambatan pelaporan laporan keuangan dan pelaporan informasi lainnya yang memperlambat manajemen dalam pengambilan keputusan.

Dari permasalah diatas maka perlu dilakukan suatu adanya evaluasi tentang keberhasilan sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN (Persero) DJBB dilihat dari kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna akhir. Menurut Bapak Herry, penerapan SAP merupakan investasi yang mahal, namun demikian sistem yang mahal belum tentu merupakan sistem berkualifikasi sesuai dengan harapan penggunanya. Hal ini tentu saja menimbulkan pertanyaan menarik, bagaimanakah sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan penggunanya dan kualitas informasi akuntansi yang dihasilkannya? Untuk menjawab pertanyaan ini tentu saja tidak mudah mengingat banyaknya komponen dari sistem informasi itu sendiri yang menentukan kualitas sistem. Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi akuntansi yang berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi dan implikasinya pada kepuasan pengguna akhir. Beberapa studi tentang kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi diantaranya yang dilakukan oleh Rapina (2014); Nelsi Wisna (2013); Fardinal (2013), hasilnya menyatakan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem informasi akuntansi maka kualitas informasi akuntansi sebagai *output* dari sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkat. Selain itu, kualitas informasi dan kepuasan pengguna akhir juga di teliti oleh DeLone dan McLean (2003); Amin dan Sudarno (2013); Seddon dan Kiew (1996), hasilnya menyatakan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akuntansi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Ada pula penelitian tentang kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Chin dan Todd (1998); DeLone dan McLean (1992); McGill (1998), hasilnya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction.*

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2008:16) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *hardware, software, brainware,* prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data. Komponen-komponen atau indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), antara lain:

1. Adaptasi *(Adaptability)*
2. Ketersediaan (*Availability)*
3. Keandalan Sistem *(Reliability)*
4. Waktu Respon (*Response Time)*
5. Kegunaan (*Usability)*

Ada pula komponen-komponen kualitas sistem informasi yang disampaikan oleh Seddon dan Kiew (1996) adalah sebagai berikut:

1) *Error in the system*
2) *The consistency of the user interface*
3) *Ease of use*
4) *Respone Time*
5) *Documentation*
6) *Maintanabil*

Selain itu, komponen-komponen kualitas sistem informasi yang disampaikan oleh Livari (2005) adalah sebagai berikut:

1) *Flexibility System Integration*
2) *Response Time*
3) *Recoverability*
4) *Convenience*
5) *Common Language*

2.1.2 Kualitas Informasi Akuntansi

Menurut Gelinas *et* al (2011:19) menyatakan bahwa informasi akuntansi yang berkualitas adalah informasi yang memberikan manfaat bagi para pengambil keputusan. Pengguna memiliki kriteria khusus untuk kualitas informasi untuk menentukan kualitas keputusan dengan memberikan tambahan penekanan pada relevansi, ketepatan waktu, akurasi, dan kelengkapan. Sedangkan menurut James A Hall (2007:609) menyampaikan bahwa informasi yang berkualitas tinggi adalah informasi yang dapat membantu pengguna untuk melakukan tindakan yang di harapkan.

Untuk mengukur variabel kualitas informasi akuntansi, menurut McGill *et al* (2003), diukur dengan 5 dimensi, yaitu:

1) *Accuracy*
2) *Timeliness*
3) *Relevance*
4) *Informativeness*
5) *Competitiveness*

Sedangkan menurut Mc. Leod (2007:46) mengatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1) Akurat
2) Relevan
3) Lengkap

2.1.3 Kepuasan Pengguna Akhir

Insap Santoso (2009:78) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user),* yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar.

Ada pula komponen-komponen kepuasan pengguna akhir yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Efficiensy* (Efisiensi)
2) *Effectiveness* (Keefektivan)
3) *Satisfaction* (Kepuasan)
4) *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2005:14) menyatakan bahwa dengan penerapan kualitas sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan kualitas informasi akuntasi yang baik juga digunakan oleh pengguna dalam membuat keputusan. Selain itu, menurut James A. Hall dalam Amir Abadi Yusuf (2007:6) menyatakan bahwa sistem Informasi akuntansi yang baik dapat menambah nilai bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Dalam hasil pengujiannya yang dilakukan oleh Fardinal (2013), Rapina (2014), Nelsi Wisna (2013) hasilnya menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi secara signifikan di pengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi akuntansi yaitu jika sistem informasi yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Kotler (2003:94) menjelaskan bahwa kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan maupun pengguna sistem informasi itu sendiri. Mengingat dampaknya tersebut maka dengan meningkatnya kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Eppler (2006: 365) menjelaskan kualitas informasi adalah kata yang menggambarkan karakteristik informasi yang membuat informasi yang berguna bagi pengguna.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas sistem informasi, akan semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan dan akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pada kepuasan pengguna (Rai *et al*, 2002). Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas informasi dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu *Completeness, Ease of Understanding, Relevance, Personalization,* dan *Security*. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa *"Increases in Information Quality will cause increases in User Satisfaction"*, jadi kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Pengujian lain tentang hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna juga dilakukan oleh Amin dan Sudarno (2013). Penelitian dilakukan di lingkungan pemerintahan. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa faktor kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu faktor dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan sistem informasi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Kotler, 2003:94).

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang *melekat* mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et.al (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. 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. Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa *"Increases in System Quality will cause increases in User Satisfaction"*, jadi terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction.* Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill et al. (1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana *user* adalah juga merupakan *developer* suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa *"The findings that perceived information quality had a large positive influence on user satisfaction"*. Jadi menurutnya ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user tersebut tidak merangkap sebagai *developer system*. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) dalam Istianingsih (2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

2.3 Hipotesis

Bedasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H2 : Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H3 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H3 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

III. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan analisis pendekatan kualitatif, yaitu metode deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan semua data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya yaitu hasil dari kuesioner tersebut sehingga diperoleh informasi yang diharapkan, sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran atau tidaknya suatu teori yang telah dikemukakan para ahli. Metode analisis kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan secara sistematik cara analisis dalam bentuk angka-angka dari teori-teori yang telah diterima sebagai suatu kebenaran umum dengan data-data yang diterima selama dalam penelitian untuk dapat menguji hipotesis.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) dalam Umi Narimawati (2010:31) menjelaskan bahwa operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional mejelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pngkuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.

Operasionalisasi variable dalam penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi dan implikasinya pada kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer, menurut Sugiyono (2014:137) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini pegawai pengguna sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT. PLN (Persero) DJBB.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:224) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan *(Field Research)*

   Yaitu dengan melakukan penelitian pada perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh data primer dan penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data melalui:

a. Wawancara *(Interview)*
   Wawancara/*interview* adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2014:231)). Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalah yang akan ditanyakan. Wawancara dilakukan ke bagian akuntansi dan keuangan untuk mengetahui sistem informasi akuntansi apa yang digunakan dalam perusahaan.
b. Kuesioner (Angket)
   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142). Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden dengan memberi tanda pada jawaban yang telah disediakan. Jenis angket yang digunakan penulis 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.
c. Observasi
   Menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2014:145) mengartikan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikhologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Menurut Sugiyono (2014:145) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Obsrevasi pada penelian ini, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap pegawai pelaksana khususnya yang berkaitan dengan pengguna sistem informasi akuntansi di PT. PLN (Persero) DJBB.

2. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*
   Penelitian kepustakaan (Library Research) dilakukan untuk memperoleh data ataupun teori yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitiaanya. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan membaca literatur-literatur ataupun buku-buku yang memuat teori yang berhungan dengan permasalah dalam penelitian serta dapat dilakukan dengan menggunakan media internet sebagai sarana tambahan dalam mencari informasi mengenai teori ataupun data-data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian yang dilakukan.

3.4 Populasi, Sampel, dan Tempat Serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karatertistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai pengguna (*user)* sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN (Persero) DJBB meliputi

manajer, supervisor dan karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebanyak 77 orang.

3.4.2 Penarikan Sampel

Pengambilan sebagian subjek dari populasi dinamakan sampel. Definisi sampel menurut Sugiyono (2014:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Nanang Martono (2104:76) menjelaskan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang memilki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau , sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.

Berdasarkan beberapa define di atas, maka dapat dikatakan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Untuk menentukan berapa sampel yang akan diambil, maka dapat menggunakan beberapa teknik sampel atau atau teknik pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan *sampling* jenuh.

Menurut Sugiyono (2014:81) definisi teknik sampling adalah teknik pengumpulan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

Menurut Sugiyono (2014:84) mendefinisikan *nonprobability sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2014:85) definisi *Sampling* Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Rumus yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Husein Umar (2011:78) adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N.\alpha^2)}$$

Keterangan:
n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
α^2 = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan keputusan sampel dalam penelitian, presisi yang digunakan dalam penelitian ilmu social adalah 1%, 5%, atau 10%.

Presisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%, maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{77}{1+(77\ .0{,}05^2)} = 64{,}57 = 65$$

Berdasarkan perhitungan pengambilan sampel di atas maka yang menjadi sampel dalam penelitian sebanyak 65 responden dengan kriteria responden yang digunakan adalah pegawai pengguna sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN (Persero) DJBB meliputi manajer, supervisor, dan karyawan di tiap bagian yaitu Bagian Distribusi, Perencanaan, Niaga dan PP, SDMO, Komunikasi Hukum dan Administrasi, Keuangan dan Akuntansi.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Pengertian validitas menurut *Cooper* (2006:720) dalam Umi Narimawati (2010:42) adalah sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-

masing pernyataan dengan skor total. Hasil uji validitas dengan menggunakan program *SPSS*.21. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya > 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut *Coope*r dalam Umi Narimawati (2010:43), reliabilitas adalah *reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency.*

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik Belah Dua.

Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Untuk andal tidaknya suatu alat ukur digunakn pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliable).

3.5.3 MSI *(Method of Succesive Interval*)

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Hays dalam Umi Narimawati, 2010:47). Tranformasi data ordinal menggunakan *software* Stat 97 pada Ms. Excel.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Metode deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan semua data yang telah dikumpulkan yaitu hasil dari kuisioner tersebut sehingga diperoleh informasi yang diharapkan. Metode analisis kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan secara sistematik cara analisis dalam bentuk angka-angka dari teori-teori yang telah diterima sebagai suatu kebenaran umum dengan data-data yang diterima selama dalam penelitian untuk dapat menguji hipotesis.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis Jalur *(Path Analysis)*

Path Analysis merupakan perluasan dari regresi liner berganda, dan yang memungkinkan analisis model-model yang lebih kompleks (Streiner, 2005) dalam Sarwono (2011). Sedangkan menurut Sarwono sendiri *Path Analysis* teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antara variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat

structural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Analisis yang dilakukan yaitu analisis korelasi dan determinasi.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Menurut Andi Supangat (2007:293) menyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah salah satu cara dalam statistika untuk menguji parameter populasi berdasarkan statistik sampelnya, untuk dapat diterima atau ditolak pada tingkat signifikansi tertentu.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi dan implikasinya pada kepuasan pengguna akhir. Pengujian dilakukan secara simultan dan parsial.

IV. Hasil Penelitian

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif tanggapan responden berisi gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti.

4.1.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan table rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi yang di ukur menggunakan 6 (enam) indikator. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai presentase yang didapat pada kualitas sistem informasi akuntansi sebesar 66,8%. Nilai 66,8% tersebut jika mengacu pada kriteria tabel 4.9 tergolong cukup yang berada pada interval 52,01% - 68,00%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten masih tergolong cukup. Namun, masih terdapat *gap* sebesar 33,2% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi masih belum mencapai skor *ideal* dan masih terdapat masalah yang sesuai dengan fenomena yang terjadi yaitu Adaptasi dan tampilan *interface* sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN (Persero) DJBB masih menyulitkan dan pada pengguna pemula yang menyebabkan kualitas akuntansi tersebut menurun.

4.1.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi Akuntansi

Berdasarkan table rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas informasi akuntansi yang di ukur menggunakan 4 (empat) indikator. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai presentase yang didapat pada kualitas informasi akuntansi sebesar 66,0%. Nilai 66,0% tersebut jika mengacu pada kriteria tergolong cukup yang berada pada interval 52,01% - 68,00%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten masih tergolong cukup. Namun, masih terdapat *gap* sebesar 34% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi akuntansi masih belum mencapai skor *ideal* dan masih terdapat masalah yang sesuai dengan fenomena yang terjadi yaitu lambatnya penyampaian laporan keuangan dan kurang lengkapnya laporan yang di hasilkan sistem informasi akuntansi akibat jaringan internet yang sering *error*.

1.1.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna Akhir

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepuasan pengguna akhir yang di ukur menggunakan 4 (empat) indikator dan 4 (empat) item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel tersebut sebesar 60,3%. Nilai 60,3% tersebut mengacu pada kriteria tergolong cukup yang berada pada interval 52,01% - 68,00%, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten masih tergolong cukup. Namun, masih terdapat *gap* sebesar 39,7% yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna akhir masih belum mencapai skor *ideal* dan masih terdapat masalah yang sesuai dengan fenomena yang terjadi yaitu kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan pada sistem informasi akuntansi.

1.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Analisis Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel output SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi atau R yang diperoleh antara kualitas sistem informasi akuntansi (X) dengan kualitas informasi akuntansi (Y) sebesar 0,552. Nilai korelasi bertanda positif yang termasuk kategori sedang, dengan interval (0,40-0,599) yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif yang sedang antara kualitas sistem informasi akuntansi (X) dengan kualitas informasi akuntansi (Y), dimana semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, maka akan diikuti oleh semakin baik kualitas informasi akuntansi. Kemudian hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi (X) dengan kepuasan pengguna (Z) sebesar 0,631 termasuk dalam kategori kuat, demikian juga dengan kualitas informasi akuntansi (Y) dengan kepuasan pengguna (Z) sebesar 0,636 termasuk dalam kategori kuat.

1.1.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Nilai *standardized coefficients Beta* atau koefisien jalur sebesar 0,552 yang berada pada tabel, merupakan nilai koefisien jalur dari kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi. Koefisien jalur pada kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi memiliki korelasi sedang. Bernilai positif artinya searah dan signifikan. Serta nilai koefisien determinasi (*R Square*) dinterpretasikan sebagai besaran pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi. Sehingga terlihat bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memberikan pengaruh sebesar 30,5% terhadap kualitas informasi akuntansi, sedangkan sisanya sebesar 69,5% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain diluar kualitas sistem informasi akuntansi.

1.1.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Nilai *standardized coefficients Beta* atau koefisien jalur sebesar 0,414 yang berada pada tabel merupakan nilai koefisien jalur dari kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir. Koefisien jalur pada kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir memiliki korelasi sedang. Bernilai positif artinya searah dan

signifikan. Serta pengaruh langsung variabel kualitas informasi akuntansi (Y) terhadap kepuasan pengguna akhir (Z) adalah $0{,}414^2$ sebesar 0,1713. Hal ini bisa dimaknai bahwa kualitas informasi akuntansi memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar 17,13%, sedangkan jika dilihat pengaruh tidak langsung melalui kualitas sistem informasi akuntansi sebesar (0,414 x 0,552 x 0,402) = 0,919 atau 9,19% sehingga total pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar (17,13% + 9,19%) = 26,32%, sedangkan sisanya sebesar 73,68% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain diluar kualitas informasi akuntansi.

1.1.2.4 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Nilai *standardized coefficients Beta* atau koefisien jalur sebesar 0,402 yang berada pada tabel merupakan nilai koefisien jalur dari kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir. Koefisien jalur pada kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir memiliki korelasi sedang. Bernilai positif artinya searah dan signifikan. Serta pengaruh langsung variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X) terhadap kepuasan pengguna akhir (Z) adalah $0{,}402^2$ atau sebesar 0,1616. Hal ini bisa diartikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar 16,16%, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kualitas informasi akuntansi sebesar (0,402 x 0,552 x 0,414) = 0,0919 atau 9,19% sehingga total pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar (16,16% + 9,19%) = 25,35%, sedangkan sisanya sebesar 74,65% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain diluar kualitas sistem informasi akuntansi.

1.1.2.5 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kepuasan Pengguna Akhir

Nilai *standardized coefficients Beta* sebesar 0,402 dan 0,414 yang berada pada tabel 4.33 di atas, merupakan nilai koefisien jalur dari kualitas sistem informasi akuntansi (P_{ZX} = 0,402) dan kualitas informasi akuntansi (P_{ZY} = 0,414) terhadap kepuasan pengguna akhir. Serta nilai koefisien determinasi (*R Square*) dinterpretasikan sebagai besaran pengaruh dari kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir. Sehingga terlihat bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 51,7% terhadap kepuasan pengguna akhir, sedangkan sisanya sebesar 48,3% merupakan pengaruh dari variabel lain diluar penelitian.

1.1.2.6 Pengujian Hipotesis

a) Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan tabel Anova, uji statistik mengikuti distribusi F dengan α = 5% sehingga didapat F_{hitung} sebesar 19,789, dengan derajat kebebasan $dk_1 = 2$, dan $dk_2 = 40\text{-}2\text{-}1 = 37$, diperoleh F_{tabel} = 3,252. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (19,789 > 3,252) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

b) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

1. Pengujian Hipotesis antara Variabel X ke Y

Dari tabel output SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas sistem informasi akuntansi (X) sebesar 4,083 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,024. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,083 > 2,024) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

2. Pengujian Hipotesis antara Variabel Y ke Z

Dari tabel output SPSS 4.37 di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas informasi akuntansi (Y) sebesar 3,018 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,026. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (3,018 > 2,026) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3. Pengujian Hipotesis antara Variabel X ke Z

Dari tabel output SPSS 4.38 di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas sistem informasi akuntansi (X) sebesar 2,936 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,026. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,936 > 2,026) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa nilai *standardized coefficients Beta* atau nilai koefisien jalur dari kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi sebesar 0,552, berkorelasi sedang. Koefisien korelasi tersebut bertanda positif yang menunjukan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah dan signifikan. Kemudian, nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang dinterpretasikan sebagai besaran pengaruh / kontribusi variabel kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi adalah sebesar $0{,}552^2$ atau 30,5% sedangkan sisanya sebesar 69,5% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,083 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,024. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,083 > 2,024) maka H_0 ditolak, artinya kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dengan masalah yang terjadi di variabel kualitas informasi akuntansi (Y) dikarenakan oleh variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X) yang menurun atau belum diterapkan dengan baik. Karena, dari hasil yang didapat baru 66,0% saja yang memiliki informasi akuntansi yang cukup berkualitas. Adapun fenomena yang terjadi yaitu menurunnya kualitas informasi akuntansi dikarenakan lambatnya penyampaian

laporan keuangan akibat jaringan internet yang sering *error* dan kurang lengkapnya laporan yang di hasilkan sistem informasi akuntansi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten akibat *file corrupt*.

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa pada Kualitas Informasi Akuntansi memiliki skor tanggapan responden sebesar 66,0% dan berada dalam kategori tergolong cukup, dimana Kualitas Informasi Akuntansi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten tergolong cukup. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator akurat dengan skor aktual sebesar 306, kemudian indikator relevan dengan skor aktual sebesar 295, selanjutnya indikator lengkap dengan skor aktual sebesar 231, dan terakhir indikator tepat waktu dengan skor aktual sebesar 224. Dan untuk Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki skor tanggapan responden sebesar 66,8% dan berada dalam kategori tergolong cukup. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator *Adaptability* dengan skor aktualnya 268, selanjutnya indikator *Reliability* dengan skor aktual 241, selanjutnya indikator *System Integration* dengan skor aktual 157, selanjutnya indikator *Respone Time* dengan skor aktual 156, selanjutnya indikator *Convenience* dengan skor actual 151 dan terakhir indikator *The Consistency of the user interface* dengan skor aktual 95.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, maka akan diikuti oleh semakin baik kualitas informasi akuntansi. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2005:14) menyatakan bahwa dengan penerapan kualitas sistem informasi akuntansi akan menghasilkan kualitas informasi akuntasi yang baik juga digunakan oleh pengguna dalam membuat keputusan. Selain itu, menurut James A. Hall dalam Amir Abadi Yusuf (2007:6) menyatakan bahwa sistem Informasi akuntansi yang baik dapat menambah nilai bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Selain itu penelitian ini sejalan pula dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Nelsi Wisna (2013), hasil dari penelitiannya tersebut menjelaskan bahwa dengan meningkatkan kualitas teknologi, kualitas sistem informasi akuntansi dapat menjadi lebih baik dan meningkatkatkan kualitas informasi akuntansi sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang diperlukan oleh pihak internal dan eksternal.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi dari kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar 0,414, sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang dengan arah positif. Jadi, terdapat hubungan yang cukup baik atau sedang antara kualitas informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna akhir. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah dan signifikan artinya bahwa Kualitas Informasi Akuntansi yang tinggi akan diikuti dengan Kepuasan Pengguna yang tinggi pula. Kemudian, kualitas informasi akuntansi memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna akhir dengan nilai koefisien determinasi sebesar $0{,}414^2$ atau 17,13%, sedangkan jika dilihat pengaruh

tidak langsung melalui kualitas sistem informasi sebesar (0,414 x 0,552 x 0,402) = 0,919 atau 9,19% sehingga total pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar (17,13% + 9,19%) = 26,32%, sedangkan sisanya sebesar 73,68% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pada variabel kualitas informasi akuntansi (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,018 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,026. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (3,018 > 2,026)) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dengan masalah yang terjadi di variabel Kepuasan Pengguna Akhir (Z) dikarenakan oleh variabel kualitas informasi akuntansi (Y) yang menurun atau kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan masil belum baik. Fenomena yang terjadi pada variabel kepuasan pengguna akhir yaitu menurunnya tingkat kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten karena kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan. Kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan disebabkan oleh keterlambatan penyampaian informasi akuntansi akibat jaringan *error* dan kurang lengkapnya informasi akuntansi yang dihasilkan. Keterlambatan penyampaian informasi akuntansi akibat jaringan *error* dan kurang lengkapnya informasi akuntansi yang dihasilkan menyebabkan kualitas informasi akuntansi juga menurun.

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa pada Kepuasan Pengguna Akhir memiliki skor tanggapan responden sebesar 60,3% dan berada dalam kategori tergolong cukup, dimana tingkat kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten masuk dalam kategori tergolong cukup. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator *Satisfaction* dengan skor aktual 146, selanjutnya indikator *Effectiveness* dengan skor aktual 115, selanjutnya indikator *Ease of use* dengan skor aktual 113, dan terakhir indikator *Efficiency* dengan skor aktual 108.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Infromasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir, dimana Kualitas Informasi Akuntansi yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu menurut Kotler (2003:94) menjelaskan bahwa kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari sistem informasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir. Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan maupun pengguna sistem informasi itu sendiri. Mengingat dampaknya tersebut maka dengan meningkatnya kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya tingkat kepuasan pengguna. Eppler (2006: 365) Pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Kualitas informasi adalah kata yang menggambarkan karakteristik informasi yang membuat informasi yang berguna bagi pengguna.

Selain itu penelitian ini sejalan pula dengan penelitian lain yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya seperti Seddon dan Kiew (1996) dan Amin dan Sudarno (2013) yang menyatakan bahwa faktor kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi dari kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar 0,402, sehingga termasuk ke dalam kriteria korelasi dengan arah positif. Jadi, terdapat hubungan yang sedang antara kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna akhir. Arah hubungan positif menunjukkan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah dan signifikan artinya bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang tinggi akan diikuti dengan Kepuasan Pengguna Akhir sistem informasi yang tinggi pula. Kemudian, kualitas sistem informasi akuntansi memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna akhir dengan nilai koefisien determinasi sebesar $0{,}402^2$ atau 16,16%, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kualitas informasi akuntansi sebesar (0,402 x 0,552 x 0,414) = 0,0919 atau 9,19% sehingga total pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar (16,16% + 9,19%) = 25,35%, sedangkan sisanya sebesar 74,65% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain diluar kualitas sistem informasi akuntansi.

Pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,936 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,026. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,936 > 2,026)) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dengan masalah yang terjadi di variabel Kepuasan Pengguna Akhir (Z) dikarenakan oleh variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X) yang menurun atau kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan masih belum baik. Fenomena yang terjadi yaitu kurangnya tingkat keandalan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi tersebut.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Sistem Infromasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir, dimana Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu menurut Kotler (2003:94) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi merupakan salah satu faktor dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini

dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan sistem informasi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Selain itu penelitian ini sejalan pula dengan penelitian lain yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya seperti (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) dalam Istianingsih (2009) serta McGill et al. (1998) menjelasakan bahwa ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi tersebut.

4.2.4 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kepuasan Pengguna Akhir

Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,402 dan 0,414, merupakan nilai koefisien jalur dari kualitas sistem informasi akuntansi (P_{ZX} = 0,402) dan kualitas informasi akuntansi (P_{ZY} = 0,414) terhadap kepuasan pengguna akhir, sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang dengan arah positif. Jadi, terdapat hubungan yang cukup baik atau sedang antara kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna akhir dan kualitas informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna akhir. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara ketiganya adalah searah dan signifikan artinya bahwa kualitas sistem informasi akuntansi yang tinggi dan kualitas informasi akuntansi yang tinggi akan diikuti dengan kepuasan pengguna akhir yang tinggi pula. Kemudian, kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir dengan nilai koefisien determinasi sebesar $0{,}517^2$ atau 51,7%, sedangkan sisanya sebesar 48,3% merupakan pengaruh dari variabel lain diluar penelitian.

Penelitian mengikuti distribusi F dengan α = 5% sehingga didapat F_{hitung} sebesar 19,789, dengan derajat kebebasan dk_1 = 2, dan dk_2 = 40-2-1 = 37, diperoleh F_{tabel} = 3,252. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (19,789 > 3,252), sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Fenomena yang terjadi yaitu menurunnya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten karena kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN (Persero) DJBB. Selain itu adaptasi sistem informasi akuntansi yang digunakan masih menyulitkan, tampilan *interface* sistem informasi akuntansi yang digunakan masih menyulitkan dan pada pengguna pemula, menurunnya tingkat keandalan sistem informasi akuntansi akibat hanya ada 4 (empat) ID *user* digunakan

bersama di bagian akuntansi dan keuangan serta lambatnya penyampaian laporan keuangan akibat jaringan internet yang sering *error* dan kurang lengkapnya laporan yang di hasilkan sistem informasi akuntansi akibat file *error* atau *corrupt.* Itu semua berimplikasi pada menurunnya tingkat kepuasan pengguna akhir.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Sistem Infromasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir dan implikasinya pada kepuasan pengguna akhir, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir maka harus meningkatnya kualitas informasi akuntansi, dan cara untuk meningkatkan kualitas informasi akuntansi yaitu dengan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansinya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang dicari sebagai berikut :

1. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. Fenomena yang terjadi pada kualitas informasi akuntansi yaitu lambatnya penyampaian laporan keuangan akibat jaringan internet yang sering *error* dan kurang lengkapnya laporan yang di hasilkan sistem informasi akuntansi yang digunakan akibat file *error* atau *corrupt*. Hal tersebut menunjukan bahwa jika kualitas sistem informasi semakin baik maka akan diikuti oleh semakin baik kualitas informasi akuntansi.
2. Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Fenomena yang terjadi yaitu menurunnya tingkat kepuasan pengguna akhir karena kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika kualitas informasi akuntansi semakin baik maka akan diikuti oleh semakin meningkatnya kepuasan pengguna akhir.
3. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Fenomena yang terjadi yaitu kurangnya tingkat keandalan sistem informasi akuntansi yang digunakan mengakibatkan tingkat kepuasan pengguna akhir menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika kualitas sistem informasi akuntansi meningkat maka akan diikuti dengan menigkatnya kepuasan pengguna akhir pada sistem informasi akuntansi yang digunakan.
4. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi dan implikasinya pada kepuasan pengguna akhir pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Fenomena yang terjadi yaitu adaptasi sistem informasi akuntansi masih menyulitkan dan tampilan *interface* sistem informasi akuntansi yang digunakan masih menyulitkan dan pada pengguna pemula serta menurunnya tingkat keandalan sistem informasi akuntansi akibat hanya ada 4 (empat) ID *user* yang digunakan bersama di bagian akuntansi dan keuangan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna menurun. Hal tersebut menunjukan bahwa jika kualitas sistem informasi akuntansi meningkat dan kualitas informasi akuntansi meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengguna akhir.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pengendalian Intern dan Implikasinya pada Kualitas Informasi maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

5.2.1 Saran Praktis

- Bagi perusahaan disarankan untuk meningkatkan kualitas informasi akuntansi, sebaiknya sistem jaringan internet harus di tingkatkan agar penyampaian informasi akuntansi bisa lebih tepat waktu, kemudian dilakukan pemeliharaan sistem informasi akuntansi secara berkala agar tidak terjadi *error* atau *corrupt* data.
- Kemudian bagi perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi dengan cara ditingkatkan lagi efektifitas dan efisiensi dalam pengerjaan laporan akuntansi/keuangan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan.
- Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan lagi keandalan sistem informasi akuntansi yang digunakan agar sistem keamanannya lebih terjamin serta agar pengguna lebih merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan.
- Bagi Perusahaan disarankan untuk dapat melakukan adaptasi sistem informasi SAP *(System Application and Product)* dengan lebih baik lagi seperti diadakan seminar-seminar tentang SAP, perbaikan pada tampilan pengguna agar pengguna lebih nyaman dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang digunakan.

5.2.2 Saran Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian. Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebaiknya memperluas area survey atau mencoba pada beberapa perusahaan pengguna sistem informasi, baik yang sejenis atau yang berbeda. Sehingga akan diperoleh sampel yang lebih banyak dan hasil yang lebih akurat. Peneliti selanjutnya juga disarankan menambahkan variabel independen lain untuk mengukur tingkap kepuasan pengguna seperti kualitas layanan.Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode yang sama yaitu analisis jalur atau yang lebih kompleks seperti SEM PLS.

DAFTAR PUSTAKA

Amin Nursudi dan Sudarno. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah.* Diponegoro Journal Of Accounting, Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, ISSN (Online): 2337-3806

Andi Supangat. 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana

Azhar Susanto. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan.* Bandung: Lingga Jaya

Azhar Susanto. 2009. *Sistem Informasi Manajemen : Pendekatan Terstruktur-Resiko-Pengembangan.* Bandung: Lingga Jaya

Berita Teknologi. 2012. *Studi Kepuasan Pelanggan Smartphone, Apple Nomor Satu Unggul Jauh dari Samsung.* Diakses pada hari Jumat tanggal 24 April 2015 pada

pukul 04.00 WIB dari *World Wide Web*: http://www.beritateknologi.com/studi-kepuasan-pelanggan-smartphone-apple-nomor-satu-unggul-jauh-dari-samsung/

Bidgoli, Hossein. 2004. *The Internet Encyclopedia Vol 2*. USA: John Wiley&Sons,Inc

Bokhari, R. 2005. *The Relationship Between System Usage and User Satisfaction: a meta-analysis.* Journal of Enterprise Information Management, 211-234

Chin, Wynne. W., and Todd, Peter, A. 1995. *On the Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution*. MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2 (Jun., 1995), pp. 237-246

DeLone, W. H., and Ephraim R, McLean. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable.* Information System Research, 3(1): 60-95.

DeLone, W. H., and Ephraim R, McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.* Journal of Management of Information System. Spring 2003.

Doll, William J., Xia, Weidong., and Torkzadeh, Gholamreza. 1994. *A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument.* Management Information System Quarterly, Vol. 18, No. 4 (Dec., 1994), pp. 453-461

Eppler, M.J. (2006). *Managing Information Quality: Increasing the Value of Information in Knowledge-Intensive Products and Processes*. Germany: Springer Berlin-Heidelberg

Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Fardinal. 2013. *The Quality of Accounting Information and The Accounting Information System through The Internal Control Systems: A Study on Ministry and State Agencies of The Republic of Indonesia*. Research Journal of Finance and Accounting. ISSN 2222-1719. Vol X, No.X

Gelinas, J.U., Dull, Richard B., Wheeler, Patrick R. 2012. *Accounting Information Systems*. South Western: Cengage Learning

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. Keen. 2003. *Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems development Quality*. Quality Management Journal. Vol 10, No. 4. pp. 39 – 54

Hall, James A. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi.* Edisi 4. Terjemahan Dewi Fitriasari. 2010. Jakarta: Salemba Empat

Hoesen. 2012. *BEI: 29 Emiten Terlambat Sampaikan Laporan Keuangan*. Diakses pada hari Rabu tanggal 18 Maret 2015 pada pukul 13.00 WIB dari *WorldWideWeb*: http://www.antaranews.com/search?q=BEI+%3A+29+emiten+terlambat+menyampaikan+laporan+keuangan

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers

Insap Santoso. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer,* Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset

I Ketut Mardjana. 2012. *PT. POS Ganti Sistem Jaringan Informasi Keuangan.* Diakses pada hari Kamis tanggal 2 November 2014 pada pukul 15.00 WIB dari*WorldWideWeb*: http://bandung.bisnis.com/read/20120724/34231/214880/pt-pos-ganti-sistem-jaringan-informasi-keuangan

Istianingsih dan Setyo H Wijanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi.* Simposium Nasional Akuntansi : Vol SNA XI. Pontianak.

Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. Vol SNA XII. Palembang: Sinopsium Nasional Akuntansi

Jonathan Sarwono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Graha Ilmu

Kementerian BUMN. 2015. *Kementerian BUMN Buka Akses Informasi Publik.*, Diakses pada hari Kamis tanggal 16 April 2015 pada pukul 15.00 WIB dari *World Wide Web*: http://bumn.go.id/berita/0-Kementerian-BUMN-Buka-Akses-Informasi-Publik

Kotler, P. 2003. *Marketing Management.* Eleventh Edition. Prentice Hall International, New Jersey.

Laodon, Kenneth.C and Laodon Jane P. 2005. *Management Information System: Managing The Digital Firm*. 10th Edition. Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall.

Lee, H. S., dan Kim, J.W. 2010. *Student User Satisfaction with Web-Based Information Systems in Korea University.* International Journal of Business and Management, 62.

Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of The DeLone and McLean Model of Information System Success, Database for Advances in Information System.* Spring 2005

McGill, Tanya, Hobbs, Valerie & Klobas, Jane. 2003. *User-Developed Application and Information System Success: a Test of DeLone and McLean's Model.* Information Resource Management Journal, 16(1): 24-45, Jan-Mar 2003.

Mc.Leod, R., & Schell, G. P. 2007. *Management Information Systems* (10th ed). New Jersey: Pearson Education.

Mitchell, F., Reid, G., and Smith J. 2000. *Information System Development in the Small Firm: The Use of Management Accounting*. CIMA Publishing.

Nanang Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers

Nelsi Wisna. 2013. *The Effect of Information Technology on the Quality of Accounting Information system and Its impact on the Quality of Accounting Information.* Research Journal of Finance and Accounting, ISSN 2222-1697, Vol.4, No.15

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisni.* Jakarta: CV. Alvabeta

O'Brien, James A. 2006. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial.* Edisi 12. Terjemahan Dewi dan Deny. 2006. Jakarta: Salemba Empat

O'Brien dan Marakas. 2010. *Management Information System: Managing Informastion Technology In The Bussiness Enterprise.* 15th Ed. New York: McGraw-Hill

Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. *Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis.* Information System Research, Vol.13 (1): 29-34

Rapina. 2014. *Factors Influencing The Quality of Accounting Information System And Its Implications on The Quality of Accounting Information.* Research Journal of Finance and Accounting, ISSN 2222-1697, Vol.5, No.2, 2014

Republika Online. 2012. 11 Februari. *Pergantian Sistem BSM Bikin Repot Nasabah.* Diakses pada hari Kamis tanggal 16 April 2015 pada pukul 15.00 WIB dari *World Wide Web :* http://www.republika.co.id/berita/ syariah/keuangan/12/02/11/lz8fdb-pergantiansistem-bsm-bikin-repot-nasabah

Reza Rochadi. 2013. *Contoh Kasus Dampak Rendahnya Kualitas Data Terhadap Bisnis.* Diakses pada hari Rabu tanggal 18 Maret 2015 pada pukul 15.00 WIB dari *World Wide Web*: http://www.manajemendata.com/contoh-kasus-dampak-rendahnya-kualitas-data-terhadap-bisnis/

Sacer, I.M., *et al*. (2006). *Accounting Information System's Quality as The Ground For Quality Business Reporting*. IADIS International Conference e-commerce, ISBN: 972-8924-23-2.

Seddon.P.B., and Kiew. M. Y. 1996. *A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success*. Australian Journal of Information Systems, 4(1): 90 – 109.

Setyo Anggoro Dewo. 2012, 3 Juli. *PLN WRKR Pilot Project Perbaiki Sistem Akuntansi dan Keuangan.* Diakses pada hari Sabtu tanggal 14 Maret 2015 pada pukul 14.00 WIB dari *World Wide Web*: http://www.pln.co.id/riau/?p=3301

Stair. R., dan Reynolds. G. (2009). *Fundamentals of Information Systems*. USA: Thomson

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alvabeta

Uma Jha. 2012. *Apple Ranks Highest in Customer Satisfaction among Smartphone Manufacturers, While LG Ranks Highest Among Traditional Mobile Phone Manufacturers.* Diakses pada hari Jumat tanggal 24 April 2015 pada pukul 04.30 WIB dari *World Wide Web*: http://www.jdpower.com/press-releases/2012-us-wireless-smartphone-customer-satisfaction-study-and-2012-us-wireless

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Jakarta: Genesis