

**PENGARUH KOMPETENSI, KUALITAS INFORMASI, DAN
PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. TASPEN PERSERO
KANTOR CABANG DENPASAR**

**Maria Diodatis Kurniawati¹
Gde Herry Sugiarto Asana²**

Fakultas Bisnis Dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya

Corresponding author: mariadiodatis@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect competency, information quality and perceived usefulness on satisfaction accounting information system users at PT. TASPEN Persero Branch Office Denpasar. Data collection techniques used in this study using questionnaires and direct interviews. The type of data used is quantitative data with primary data sources. In this research approach used is associative quantitative approach. That is, associative research or quantitative is research that aims to determine the relationship between two or more variables. The population in this study were 42 respondents. The method of determining the sample using a purposive sampling technique with criteria employees who use the Accounting Information System and the number of samples obtained as many as 37 people. The data analysis technique used is test validity, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, test model feasibility (f test), hypothesis test (t test), and test the coefficient of determination. Based on the results of the study it can be seen that: 1) Competence has an effect positive effect on user satisfaction of the PT.TASPEN Accounting Information System Persero with a significant value of 0.011. 2) The quality of information has a positive effect on the satisfaction of users of the Accounting Information System of PT. TASPEN Pesero with a significant value of 0.034. 3) Perceived usefulness has a positive effect on PT.TASPEN Persero Accounting Information System user satisfaction with value significant 0.017.

Keywords: competency, information quality, perceived usefulness, satisfaction Accounting Information System users

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terus mengikuti perkembangan zaman, semakin maju zamannya membuat sulit untuk memisahkan kehidupan manusia dengan teknologi. Hal ini dilansir juga oleh artikel yang dibuat oleh Jeji Nugraha (2021), yang mengatakan bahwa “Seiring dengan perkembangan zaman, manusia berhasil menemukan berbagai macam teknologi yang berguna untuk kehidupan sehari-hari. Hadirnya teknologi juga memiliki pengaruh besar dalam kehidupan sehari-hari manusia.

Hampir dapat dipastikan setiap orang kini juga telah bergantung dengan teknologi”. Oleh

sebab itu, beranjak dari semakin majunya zaman membuat perusahaan merubah cara model bekerja mereka dengan menggunakan teknologi informasi, yang semakin lama terus di *upgrade* guna mempermudah dan mengefektifkan pekerjaan. Teknologi informasi membuat para pegawai atau karyawan tidak lagi perlu melakukan segala pekerjaan dengan cara manual, hal ini dikarenakan sistem informasi akuntansi sudah mulai dipergunakan dalam pekerjaan mereka. Sebagai contoh adalah perusahaan PT.TASPEN Persero, yang merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana

pensiun bagi Aparatur Sipil Negara serta pejabat negara. PT. TASPEN Persero adalah salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi akuntansi dengan menggunakan sistem berupa aplikasi untuk mempermudah pekerjaan mereka. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan teknologi informasi akuntansi, mempengaruhi kehidupan perusahaan dan para pegawai didalamnya untuk mengerti, memahami, dan memiliki kualitas yang baik terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan. Meski banyak keuntungan yang dirasakan karena adanya model bekerja dengan sistem, fenomena yang terjadi berdasarkan observasi dan wawancara kepada beberapa pegawai di Departemen Data pada tanggal 20 Februari 2022 pukul 10.00 ada pula kesulitan yang dirasakan para pegawai yang bekerja dengan sistem yakni, bekerja dengan perkembangan teknologi yang pesat menuntut kompetensi yang mumpuni dalam pemahaman sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi saat ini berkembang dengan adanya sistem berbasis komputer. Hal ini tentu akan meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses yang didapat dalam pengambilan keputusan dengan lebih cepat dan akurat, terutama yang berkaitan dengan laporan keuangan. Penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, merupakan hal penting untuk mengukur suksesnya suatu sistem informasi akuntansi. Amalia dan Dudi (2016), mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan sistem informasi dalam perusahaan yaitu : kualitas informasi dan *perceived usefulness*.

Penelitian ini ingin mengukur pengaruh mengenai kompetensi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kesuksesan perusahaan dapat diukur oleh kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai. Kompetensi yang mumpuni berguna untuk menyokong kepuasan pengguna sistem, karena menurut artikel yang dibuat oleh Sri Wardhani (2009), kompetensi diukur oleh pengetahuan,

sikap dan ketrampilan, hal ini membuat kompetensi sangat penting bagi tercapainya kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna sistem harus memiliki pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang cakap akan adanya teknologi yang semakin canggih, supaya mampu mengerjakan semua pekerjaan dengan sistem. Kompetensi yang mumpuni, yang dimiliki seorang pegawai sangat dibutuhkan juga untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kompetensi yang handal yang senantiasa mengikuti perkembangan teknologi dan kecanggihan kualitas informasi seseorang diharapkan mampu menghasilkan kepuasan dalam menggunakan Sistem Informasi Akuntansi yang akurat.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Kualitas informasi yang kurang baik akan menyebabkan ketidakakuratan data, hal ini akan membuat penggambaran dari kinerja keuangan perusahaan tidak dapat digambarkan secara baik. Sistem informasi yang dapat memenuhi kriteria serta mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat dan relevan akan berdampak terhadap kepuasan penggunaannya (Fendini, 2014).

Perceived usefulness diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Amalia, 2016). Jika pengguna sistem informasi akuntansi mendapat manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya, hal itu akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Pengguna sistem informasi yang percaya bahwa dengan sistem dapat memudahkan pekerjaan dan dapat bermanfaat bagi pekerjaannya maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul,

“Pengaruh Kompetensi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang

Denpasar”. Berdasarkan latarbelakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap sistem informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar?
3. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap sistem informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh kompetensi terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar.
2. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar.
3. Bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris pengaruh *perceived usefulness* terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi atau informasi Bagi peneliti diharapkan penelitian ini mampu mengembangkan hasil penelitian dibidang Sistem Informasi Akuntansi, dimana pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dengan mempertimbangkan faktor kompetensi, kualitas informasi,

dan *perceived usefulness* dalam penggunaan teknologi informasi.

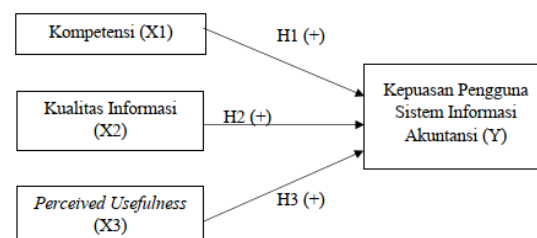
2. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan Bagi PT. TASPEN Persero diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan evaluasi terhadap pentingnya kompetensi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* untuk menciptakan Sistem Informasi Akuntansi dengan mempertimbangkan factor kompetensi, kualitas informasi, *perceived usefulness* pegawai PT.TASPEN Persero.

II. KAJIAN PUSTAKA

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan diusulkan oleh Davis (1989). TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero.

H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. TASPEN Persero.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, mahasiswa akan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Artinya, penelitian asosiatif atau kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan

untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner untuk memperoleh informasi dari responden dan wawancara langsung kepada karyawan divisi Sumber Daya Manusia. Peneliti akan menyebarkan kuesioner langsung kepada pegawai PT.TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar.

Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor PT. TASPEN Persero Kantor cabang Denpasar sejumlah 42 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar yang menggunakan sistem informasi akuntansi yang berjumlah sebanyak 37 orang.

IV. HASIL PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas dan Validitas

Hasil penelitian keterjaminan memperlihatkan bahwa semua alasan mempunyai *Cronbach's alpha* lebih sketsa semenjak ukuran alpha sebanyak 0,600, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua alasan bagian dalam daftar pertanyaan reliabel. Dapat juga terlihat bahwa semua konkordansi yang digunakan kepada menyikat alasan bagian dalam pemeriksaan ini signifikan & lt; 0,05 kepada semua pataka yang berlaku.

Uji Asumsi Klasik

Hasil penelitian keterjaminan memperlihatkan bahwa semua alasan mempunyai *Cronbach's alpha* lebih sketsa semenjak ukuran alpha sebanyak 0,600, sehingga bisa disimpulkan bahwa semua alasan bagian dalam daftar pertanyaan reliabel. Dapat juga terlihat bahwa semua konkordansi yang digunakan kepada menyikat alasan bagian dalam pemeriksaan ini signifikan & lt; 0,05 kepada semua pataka yang berlaku.

Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda ini, maka dapat ditulis

persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,631 + 0,392 X_1 + 0,280 X_2 + 0,334 X_3 + e$$

Nilai koefisien regresi X_1 Kompetensi sebesar 0,392 yang berarti bahwa apabila variabel Kompetensi naik 1 satuan, maka variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi akan meningkat sebesar 0,392 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. b. Nilai koefisien regresi X_2 kualitas informasi sebesar 0,280 yang berarti bahwa apabila variabel Kualitas Informasi naik 1 satuan, maka variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi akan meningkat juga sebesar 0,280 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. c. Nilai koefisien regresi X_3 *Perceived Usefulness* sebesar 0,334 yang

berarti apabila variabel *Perceived Usefulness* naik 1 satuan, maka variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi akan meningkat juga sebesar 0,334 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

Uji t

Kompetensi (X1)

Hasil statistik uji hipotesis untuk variabel kompetensi (X1) diperoleh nilai signifikansi 0,011 lebih kecil 0,05. Serta didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,392 yang berarti bernilai positif. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan “Kompetensi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT.TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar” diterima.

Kualitas informasi (X2)

Hasil statistik uji hipotesis untuk variabel kualitas informasi (X2) diperoleh nilai signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05. Serta didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,280 yang berarti bernilai positif. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan “Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar” diterima.

Perceived usefulness (X3)

Hasil statistik uji hipotesis untuk variabel *perceived usefulness* (X3) diperoleh nilai signifikansi 0,017 lebih kecil dari 0,05. Serta didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,334 yang berarti bernilai positif. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan “*Perceived Usefulness* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT.TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar” diterima.

Uji F

Nilai signifikansinya F yaitu sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam model penelitian layak digunakan.

Koefisien Determinasi

Hasil *Adjusted R Square* dari variabel-variabel independen dalam penelitian ini adalah sebesar 0,826 atau 82,6%. Hal ini berarti bahwa 82,6% dari Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dipengaruhi dan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini yakni Kompetensi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* sedangkan, sisanya sebesar 17,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan dari rumusan permasalahan, hasil analisis dan seluruh pembahasan yang diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal tersebut dikarenakan kompetensi merupakan suatu keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan pada bidang tertentu, hal ini akan menjadi salah satu faktor pendukung terwujudnya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Oleh sebab itu, kompetensi menjadi salah satu variabel penting dalam mewujudkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal tersebut dikarenakan kualitas informasi digunakan untuk mengukur sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan

proses mereka. Oleh karena itu, kualitas informasi menjadi salah satu variabel penting dalam mewujudkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal tersebut dikarenakan *perceived usefulness* dianggap sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Oleh sebab itu, *perceived usefulness* merupakan salah satu variabel untuk mewujudkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi..

Saran

Berdasarkan semua pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, hasil dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan menyediakan, meningkatkan dan memperbaharui sistem aplikasi dan teknologi yang sudah ada di PT. TASPEN Persero Kantor Cabang Denpasar sehingga dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta perusahaan bisa meningkatkan kompetensi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pegawai yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi sumber kajian pustaka jika ingin melakukan penelitian yang serupa dengan menambah jumlah sampel, menambah variabel menggunakan variabel yang merupakan faktor lain, yang berjumlah 17,4% yang

mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi, diluar variabel bebas yang diangkat dalam penelitian ini sesuai hasil Uji Determinasi yang telah dijelaskan. Selain itu peneliti selanjutnya dapat mencari obyek yang berbeda sehingga dapat menggambarkan kondisi saat itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiptadaniar, Geya. 2021. Pengaruh Persepsi Dan Kompetensi Akuntan Publik Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Akurat Di Masa Pandemi Covid-19. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. E-JRA Vol. 10. doi: <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1579.43-57>
- Amalia, Syara Mutiara dan Dudi Pratomo. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). E-*Proceeding of Management* Universitas Telkom Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Vol.3, No.2 Agustus 2016. doi: <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Buana, Ida Bagus Gede Mawang Mangun dan Ni Gusti Putu Wirawati. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.1. doi: <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p26>
- Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2014. Kompetensi Kerja. <https://kompetensi.info/kompetensi-kerja/apa-itu-kompetensi.html>.

- Diunggah 25 Agustus 2022 jam 12.05 WITA.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly. Vol. 13 No. 3. h. 319-40.
- DeLone, W.H., McLean, E.R., 1992. *Information systems success: the quest for the dependent variable*. *Information System Research* 3 (1), 60-95.
- Fendini, Dian Septiayu, Kertahadi, Riyadi. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Gelinas, Ulrich, dan Dull, B. Richard. 2012. *Accounting Information Systems. Ninth Edition*. South Western Cengage Learning. Natorp Boulevard Mason. USA
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- , 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hall, James A. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta
- Handayani, Dian. 2020. *Effect Of Ultrasonication Duration of Polyvinyl Alcohol (PVA) Gel on Characterizations of PVA Film*. *Journal of Materials Research and Technology*. Vol 9. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jmrt.2019.12.078>
- Nugraha, Jevi. 2021. Contoh Perkembangan Teknologi, Lengkap Beserta Penjelasannya. <https://www.merdeka.com/jateng/>. Diunggah 11 Desember 2021 jam 08.00 WIB.
- Nurdin dan Hartati. 2019. Metode Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendikia Pondok Maritim Indah Blok PP-7. Surabaya
- Rukmiyati, Ni Made Sri dan I Ketut Budiarta. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Silaen, Montaris. 2018. *Analysis Of The Quality Of The Application Of Sfas 45 Financial Statements In St Peter's Catholic Church Parish Field East*. *Jurnal Manajemen*. Volume 4 Nomor 1. doi: <http://ejournal.lmiimedan.net/>
- Sugiyono. 2016. *Memahami penelitian kuantitatif*. Alfabeta. Bandung.
- , 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tandiontong, Mathius. 2016. *Kualitas Audit dan Pengukurannya*. CV Alfabeta. Bandung.
- Tika, Pabundu. 2015. *Metodelogi Riset Dan Bisnis*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Wardhani, Sri. 2009. *Indikator Pencapaian Kompetensi dan Tujuan Pembelajaran*. <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2009/09/17/> . Diunggah tanggal 17 September 2009.