

PERAN MEDIASI *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN *END-USER* SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DITINJAU DARI ASPEK KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, *SERVICE QUALITY*, DAN *EASY OF USE*

Sarsiti¹, Hwihanus², Slamet Riyadi³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

e-mail: ¹1272300005@surel.untag-sby.ac.id, ²hwihanus@untag.ac.id, ³slametriyadi10@untag-sby.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to analyse the effect of information system quality, service quality, and ease of use on end-user satisfaction through perceived usefulness. Respondents in this study were 280 MSME players in Sragen. Data analysis in this study used path analysis and Sobel test. This study concluded (1) information system quality, service quality, and easy of use have a significant positive effect on perceived usefulness, while information quality has an insignificant positive effect. (2) the direct effect of information system quality, service quality, and perceived usefulness on end-user satisfaction shows positive and significant results, while easy of use has a positive and insignificant effect. (3) The results of testing indirect effects show that the indirect effect of information system quality, information quality and service quality on end-user satisfaction through perceived usefulness is significant while the indirect effect of easy of use on end-user satisfaction through perceived usefulness is not significant. The implication of this finding is to increase end-user satisfaction of Accounting Information Systems for MSME players in Sragen.

Keywords: *perceived usefulness, end-user satisfaction, system quality, information quality, service quality, and easy of use*

Pendahuluan

Sistem informasi akuntansi turut berperan dalam menyediakan informasi bagi para manajer untuk memahami keadaan lingkungan eksternal seperti persaingan, informasi mengenai pasar dan mengidentifikasi berbagai permasalahan internal seperti komplain pelanggan. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan dengan baik akan membantu manajer dalam penyediaan informasi yang berkaitan dengan tugas dan pengambilan keputusan bisnis (Susanto, 2013; Alzubi M.M, 2017).

Mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan menggabungkan informasi keuangan yang penting untuk pengambilan keputusan merupakan bagian dari sistem informasi akuntansi (SIA). Sistem informasi akuntansi yang baik membantu manajemen dalam perencanaan dan pengendalian serta dalam pengambilan keputusan (Baridwan, 2009). Software yang dirancang dengan baik dapat memberikan informasi yang dapat diandalkan selain mempermudah pekerjaan (Baltzan, 2012). Sistem informasi akuntansi merupakan alat yang berfungsi dengan baik dalam pengolahan data, karena sistem informasi yang baik memberikan manfaat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan maupun dalam hal perencanaan dan pengendalian (Prandhana, Nurhayati & Haumatusadiah, 2016).

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi adalah tingkat kepuasan pengguna akhir (*user of system*) selama proses pengoperasian sistem. Pengguna akhir adalah

pengguna atau akhir dari sesuatu. Sulit untuk menentukan keberhasilan sistem informasi jika pengguna tidak puas. Pengguna pasti akan sangat senang jika hasil yang dicapai melebihi harapan (Mohamed et al., 2009), (Suartha dan Sudiadnyani, 2015). Ketidaksesuaian sistem dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan organisasi adalah masalah umum dalam penggunaan sistem informasi akuntansi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas et al., 1998). Menurut Buana & Wirawati (2018), organisasi skala kecil dan besar harus menggunakan teknologi informasi untuk bersaing di era modern. Dengan demikian, Dandago dan Rufai (2014) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah salah satu sumber daya organisasi yang harus ada. Jika tidak, pengambilan keputusan akan menjadi kurang efektif. Menurut Romney dan Steinbart (2015), perancang sistem informasi menggunakan teknologi informasi untuk membantu pengambil keputusan menyaring dan menerima informasi dengan lebih baik. Dengan teknologi informasi, suatu perusahaan dapat membuat dan membangun sistem informasi yang efektif untuk mendukung operasinya (Buana & Wirawati, 2018).

Berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi termasuk penerapan sistem teknologi informasi. Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, persepsi kegunaan, dan kepuasan pengguna adalah beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2010). Penelitian sebelumnya oleh Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa kepuasan pengguna perangkat lunak akuntansi dapat dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan. Sementara itu, menurut Prayanthi, Ika, dkk. 2020, kegunaan perangkat lunak akuntansi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Prayanthi, Ika, dkk. 2020. Dan penelitian ini menambahkan variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sebagai prediktor persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna sistem. Ini karena kualitas dan kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kegunaan penggunaan dan kepuasan pengguna sistem.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya, masih ada gap penelitian mengenai hubungan langsung antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap kepuasan *end-user*. Penelitian yang dilakukan oleh Kulkarni et al. (2006), Halawi et al. (2007), Prayanthi, Ika, et al. 2020 menemukan bahwa kualitas sistem informasi memiliki efek positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Brown & Jayakod (2008); Lwoga (2014) dimana keduanya memperoleh hasil yang negatif. Halawi et al. (2007); Ramayah & Lee (2012); Al-Debei et al. (2013); Alhendawi & Baharudin (2013) membuktikan adanya pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan end user, namun hasil ini bertentangan dengan temuan Brown & Jayakody (2008); Lwoga (2014); Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki & Achmad Solichin, (2019) yang menyatakan adanya pengaruh negatif. Studi Brown & Jayakody (2008); Ramayah & Lee (2012); Alhendawi & Baharudin (2013); dan Kim & Lee (2014) menyelidiki pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi Al-Debei et al. (2013) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *easy of use*. Dalam penelitian lain, Mohamed et al. (2009); Amin et al. (2014); Salimon et al. (2014) menemukan bahwa *easy of use* memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan.

Studi sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Kim & Lee (2014), Lwoga (2014) dan Rai et al. (2002), Brown & Jayakody (2008), Lwoga (2014), dan Kim & Lee (2014) menemukan bahwa kualitas sistem informasi memiliki efek positif terhadap *perceived usefulness*. Selain itu, penelitian Kim & Lee (2014) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif terhadap *perceived usefulness*. Menurut bukti empiris, Lee (2009); Tan et al. (2012); Amin et al. (2014); Nasri dan Zarai (2014); Alshibly (2014) bahwa *easy of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Rai et al., (2002); Livari (2005), Brown & Jayakody (2008); Kim & Lee (2014); Salimon et al. (2014); Lwoga (2014); Amin et al., (2014); menemukan adanya pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end user*, namun riset yang dilakukan Alshibly (2014) menghasilkan hasil temuan negatif. Ketidakkonsistenan dalam hasil karena perbedaan fenomena,

paradigma variabel yang diamati, dan latar belakang yang dipelajari, sehingga menjadikan setiap penelitian unik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* pada UMKM di Sragen.

Metode

UMKM Kabupaten Sragen sebanyak 7.333 UMKM pada tahun 2020. Dimana Kategori pada sektor lapangan usaha yang dominan adalah perdagangan (4.106 UMKM atau 55,99%); akomodasi, makanan dan minuman (1.283 UMKM atau 17,50%); jasa (780 UMKM atau 10,64%); dan jasa transportasi, telekomunikasi (440 UMKM atau 6,00%). Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2003). Sampel yang menjadi responden sejumlah 280 UMKM. Seluruh item diukur dengan menggunakan skala Likert lima poin dengan rentang mulai 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

Kepuasan *end user* sistem informasi akuntansi berarti kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak akuntansi yang digunakan dan pendapatan darinya. Skala kepuasan *end user* menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Istianingsih dan Utam (2009) yang dinilai melalui enam indikator yaitu konten, keakuratan sistem, tampilan informasi, kenyamanan, ketepatan waktu dan keinformatifan. *perceived usefullness* merupakan persepsi pengguna mengenai seberapa besar penggunaan sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kinerjanya. Variabel ini diukur dengan empat indikator yang dibahas oleh Istianingsih dan Wijayanto (2008) instrumen yaitu membantu penyelesaian tugas, memudahkan penyelesaian tugas, meningkatkan efisiensi pengguna dan meningkatkan efisiensi tugas. Kualitas sistem informasi merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yang terdiri dari keandalan, kemudahan penggunaan, dan pemahaman.

Kualitas sistem informasi diukur melalui lima indikator yang diambil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009), yaitu pertumbuhan kapasitas pemrosesan data, keamanan sistem, kesalahan yang mudah diperbaiki, sistem lebih fleksibel dan lebih mudah untuk diperbaiki. Kualitas data merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Variabel ini diukur dengan empat indikator yang diambil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009), yaitu ketepatan waktu, relevansi, keaslian dan pemahaman. *Service quality* mengacu pada bagaimana pengguna memandang layanan dari penyedia paket perangkat lunak akuntansi. Variabel ini diukur dengan lima indikator yang diambil dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009), yaitu konkrit, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. *Easy of use* mengacu pada sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa komputer mudah dimengerti. Variabel ini diukur dengan empat indikator yang diadaptasi dari Mayasari dkk. (2011) yang mudah dipelajari sesuai keinginan pengguna, meningkatkan keterampilan pengguna dan mudah digunakan. Nilai minimal uji validitas adalah 0,50 yaitu. load faktor setiap poin kuesioner minimal harus 0,50. Uji reliabilitas digunakan Cronbach Alpha, nilai minimum uji reliabilitas adalah 0,60. Analisis jalur dan uji Sobel (Ghozali, 2008) digunakan sebagai metode analisis dalam penelitian ini.

Hasil

Uji validitas item pernyataan untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, *easy of use*, *perceived usefullness*, dan kepuasan *end-user* dilakukan dengan Factor Analysis melalui tahap rotasi matrix. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk seleksi item pernyataan dilakukan dengan melihat hasil KMO MSA (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) diatas 0,5 dan nilai signifikasi Chi-Square pada *Barlett's Test* < 0,05. Berdasarkan hasil analisis faktor diketahui bahwa hasil KMO menunjukkan angka 0,847 yang

lebih besar dari 0,5 dan signifikansi Chi-Square pada *Barlett's Test* adalah $0.000 < 0,05$. Berarti dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dapat dilanjutkan. Untuk selanjutnya setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila menghasilkan *factor loading* minimal 0,50. Hasil uji validitas item pernyataan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| | Faktor | | | | | |
|------|--------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| KSI1 | | | .734 | | | |
| KSI2 | | | .776 | | | |
| KSI3 | | | .763 | | | |
| KSI4 | | | .742 | | | |
| KSI5 | | | .654 | | | |
| KI1 | | | | | | .716 |
| KI2 | | | | | | .834 |
| KI3 | | | | | | .704 |
| KI4 | | | | | | .761 |
| SQ1 | .635 | | | | | |
| SQ2 | .694 | | | | | |
| SQ3 | .646 | | | | | |
| SQ4 | .758 | | | | | |
| SQ5 | .671 | | | | | |
| EOU1 | | .659 | | | | |
| EOU2 | | .705 | | | | |
| EOU3 | | .748 | | | | |
| EOU4 | | .683 | | | | |
| PU1 | | | | .725 | | |
| PU2 | | | | .744 | | |
| PU3 | | | | .685 | | |
| PU4 | | | | .679 | | |
| KEU1 | | | | | .726 | |
| KEU2 | | | | | .671 | |
| KEU3 | | | | | .613 | |
| KEU4 | | | | | .659 | |
| KEU5 | | | | | .718 | |
| KEU6 | | | | | .745 | |

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, *easy of use*, *perceived usefulness*, dan kepuasan *end-user* dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan yang menjadi indikator masing-masing variabel telah ekstrak secara sempurna dengan *factor loading* $\geq 0,50$.

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan ukuran Cronbach's Alpha dengan derajat kepercayaan 5%. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika hasil dari koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai diatas 0,60 (Ghozali, 2005).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha |
|-----------------------------|------------------|
| Kualitas Sistem Informasi | 0.862 |
| Kualitas Informasi | 0.864 |
| <i>Service Quality</i> | 0.785 |
| <i>Easy Of Use</i> | 0.883 |
| <i>Perceived Usefulness</i> | 0.761 |
| Kepuasan <i>End-User</i> | 0.893 |

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, *easy of use*, *perceived usefulness*, dan kepuasan *end-user* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

| Pengaruh Antar Variabel | Beta (β) | Sig. | Keterangan |
|-------------------------|-------------------|-------|---------------------------------|
| KSI→PU | $\beta_1 = 0,326$ | 0,008 | H ₁ Signifikan |
| KI→PU | $\beta_2 = 0,320$ | 0,062 | H ₂ Tidak Signifikan |
| SQ→PU | $\beta_3 = 0,278$ | 0,044 | H ₃ Signifikan |
| EOU→PU | $\beta_4 = 0,428$ | 0,000 | H ₄ Signifikan |
| KSI→KEU | $\beta_5 = 0,103$ | 0,005 | H ₅ Signifikan |
| KI→KEU | $\beta_6 = 0,087$ | 0,029 | H ₆ Signifikan |
| SQ→KEU | $\beta_7 = 0,124$ | 0,135 | H ₇ Tidak Signifikan |
| EOU→KEU | $\beta_8 = 0,236$ | 0,024 | H ₈ Signifikan |
| PU→KEU | $\beta_8 = 0,106$ | 0,038 | H ₈ Signifikan |

Tabel 3 menunjukkan hasil pengujian variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap *perceived usefulness*, serta hasil pengujian pengaruh langsung variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan, *service quality*, *easy of use*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end-user*. Hasil pengujian Model 1 dengan *perceived usefulness* menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness* (*p-value* 0,008). Kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *perceived usefulness* (*p-value* 0,062). *Service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness* (*p-value* 0,044). *Easy of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness* (*p-value* 0,000). Hasil pengujian pada model 2 dengan variabel dependen kepuasan *end-user* menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness* (*p-value* 0,005). Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* (*p-value* 0,029). *Service quality* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan *end-user* (*p-value* 0,135). *Easy of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* (*p-value* 0,024). *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *end-user* (*p-value* 0,038).

Tabel 3 menunjukkan hasil uji pengaruh langsung variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap *perceived usefulness* dan hasil uji pengaruh langsung variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, *easy of use*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end-user*. Hasil pengujian pada model 1 dengan variabel dependen

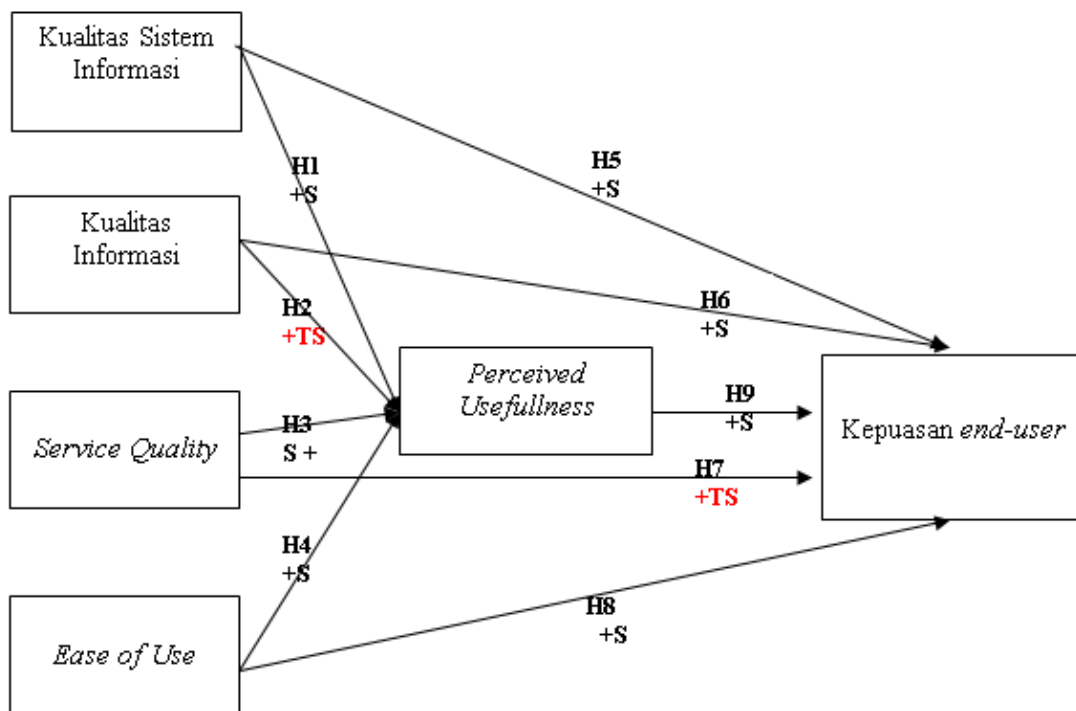
Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

| No | Hubungan Variabel | Pengaruh Tidak Langsung | Z Sobel | Keterangan |
|----|---|-------------------------|---------|--|
| 1. | Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan <i>end-user</i> melalui <i>perceived usefullness</i> | 0,240 | 2,787 | Z sobel > 1,96 (Pengaruh tidak langsung signifikan) |
| 2. | Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan <i>end-user</i> melalui <i>perceived usefullness</i> | 0,149 | 1,990 | Z sobel > 1,96 (Pengaruh tidak langsung signifikan) |
| 3. | Pengaruh <i>service quality</i> terhadap kepuasan <i>end-user</i> melalui <i>perceived usefullness</i> | 0,228 | 2,275 | Z sobel > 1,96 (Pengaruh tidak langsung signifikan) |
| 4. | Pengaruh <i>easy of use</i> terhadap kepuasan <i>end-user</i> melalui <i>perceived usefullness</i> | 0,080 | 1,775 | Z sobel < 1,96 (Pengaruh tidak langsung tidak signifikan) |

Tabel 4 menunjukkan hasil uji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness*. Berdasarkan hasil uji Sobel diketahui bahwa :

1. Pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* signifikan, ditunjukkan dengan nilai Z-Sobel (2,787) > Z-tabel (1,96).
2. Pengaruh tidak langsung kualitas informasi terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* signifikan, ditunjukkan dengan nilai Z-Sobel (1,990) > Z-tabel (1,96).
3. Pengaruh tidak langsung *service quality* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* signifikan, ditunjukkan dengan nilai Z-Sobel (2,275) > Z-tabel (1,96).
4. Pengaruh tidak langsung *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* tidak signifikan, ditunjukkan dengan nilai Z-Sobel (1,775) < Z-tabel (1,96).

Output path diagram dari persamaan struktural pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefullness* ditunjukkan seperti gambar 1.



Gambar 1. Output path diagram

Pembahasan

Dari hasil pengujian pengaruh langsung menunjukkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini tidak semuanya terbukti. Hasil uji pengaruh langsung kualitas sistem informasi, *service quality*, dan *easy of use* terhadap *perceived usefulness* semuanya menunjukkan hasil positif dan signifikan, sedangkan variabel kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan. Hasil uji pengaruh langsung kualitas sistem informasi, *service quality*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end-user* semuanya menunjukkan hasil positif dan signifikan, sedangkan variabel *easy of use* berpengaruh positif tidak signifikan.

Implikasi dari temuan ini *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatannya) merupakan faktor yang turut menentukan kesuksesan penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Tinggi rendahnya *perceived usefulness* dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem informasi, *service quality*, *easy of use* serta kualitas informasi meskipun hasilnya secara statistik tidak signifikan. Pelaku UMKM di Sragen yang telah menerapkan SIA telah memperoleh banyak manfaat dalam memperoleh informasi terkait kondisi dan kinerja keuangan perusahaan, informasi hasil penjualan, pesaing, dan pelanggan. Informasi tersebut sangat diperlukan bagi pelaku UMKM dalam mengambil keputusan strategis.

Dari hasil pengujian pengaruh tidak langsung diperoleh temuan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *service quality* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefulness* signifikan. Temuan lain menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefulness* tidak signifikan. Implikasi dari temuan ini, untuk meningkatkan kepuasan *end-user* Sistem Informasi Akuntansi pada pelaku UMKM di Sragen, lebih efektif dilakukan secara langsung dengan meningkatkan kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *service quality*. Temuan ini dapat mengkonfirmasi hasil riset sebelumnya yang dilakukan Seddon & Kiew (1996); Kim & Lee (2014); Lwoga (2014); bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan *end-user*. Hasil riset ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Halawi et al. (2007); Ramayah & Lee (2012); Al-Debei et al. (2013); Alhendawi & Baharudin (2013) bahwa kualitas

informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan *end user*. Hasil uji pengaruh *service quality* terhadap kepuasan *end-user* dalam penelitian ini meskipun tidak signifikan, sejalan dengan penelitian Brown & Jayakody (2008); Ramayah & Lee (2012); Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki & Achmad Solichin, (2019); Prayanthi, Ika, et al. 2020. Alhendawi & Baharudin (2013); Kim & Lee (2014) bahwa *service quality* memiliki efek positif pada kepuasan pengguna sistem. Hasil temuan ini juga mendukung riset sebelumnya yang dilakukan oleh Mohamed et al. (2009); Amin et al., (2014); Salimon et al. (2014) bahwa *ease of use* memiliki pengaruh positif pada kepuasan *end user*.

Simpulan

Dari hasil pengujian pengaruh langsung menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem informasi, *service quality*, dan *easy of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness*, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan. (2) pengaruh langsung kualitas sistem informasi, *service quality*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end-user* menunjukkan hasil positif dan signifikan, sedangkan *easy of use* berpengaruh positif tidak signifikan. (3) Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *service quality* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefulness* signifikan sedangkan pengaruh tidak langsung *easy of use* terhadap kepuasan *end-user* melalui *perceived usefulness* tidak signifikan. Implikasi dari temuan ini, untuk meningkatkan kepuasan *end-user* Sistem Informasi Akuntansi pada pelaku UMKM di Sragen, lebih efektif dilakukan secara langsung dengan meningkatkan kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *service quality*.

Keterbatasan

Sampel penelitian ini terbatas pelaku UMKM di Sragen, penelitian selanjutnya perlu memperluas objek penelitian di wilayah propinsi atau seluruh wilayah di Indonesia sehingga hasil penelitian lebih dapat digeneralisasikan. Faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan penggunaan Sistem Informasi Akuntansi melalui variabel *intervening* masih perlu dilakukan lebih lanjut, maka untuk peneliti yang akan datang bisa mengembangkan konsep atau model penelitian dan bisa menggunakan indikator penelitian terbaru.

Daftar Pustaka

- Al-Debei, M.M., Jalal, D., and Al-Lozi, E. 2013. "Measuring web portals success: a respecification and validation of the DeLone and McLean information systems success model". *International Journal Business Information Systems*, Vol. 14 (1). pp. 96-133
- Alzubi, M.M., 2017. The Mediating Role Of Awareness In The Intention To Use Internet Banking Among SmeS In Yemen, *Journal of Internet Banking and Commerce*, August 2017, vol. 22, no. 2.
- Al-Ghatani, Said S. 2001. "The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom". <http://www.idea-group.com/articles/details.asp?id=361>
- Alhendawi, K.M.H. and Baharudin, A.S. 2013. "The Mediating Role of Web User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and the Effectiveness of Web-based Information System". *Journal of Convergence Information Technology (JCIT)*. Vol. 8 (2). July. pp. 29-40.

- Alshibly, H.H. 2014. "Investigating Decision Support System (DSS) Success: A Partial Least Squares Structural Equation Modeling Approach". *Journal of Business Studies Quarterly*. Vol. 6 (4). pp. 56-77.
- Amin, M., Rezaei, S. and Abolghasemi, M. 2014. "User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived *usefulness* (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust". *Nankai Business Review International*. Vol. 5 (3). Emerald Group Publishing Limited. pp. 258-274.
- Baltzan, Paige, 2012, *Business Driven Information Systems*, Third Edition, McGraw Hill, International Edition, New York.
- Baridwan, Z., 2009, *Intermediate Accounting*, Edisi Kedelapan, BPFE, Yogyakarta.
- Brown, I., and Jayakody, R. 2008. "B2C e-Commerce Success: a Test and Validation of a Revised Conceptual Model". *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*. Vol. 11. Issue 3. pp. 167-184.
- Buana, I. M., & Wirawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 22(1), 683-713.
- 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*. June.
- Davis, F.D. and Venkatesh, V.I. 1996. "A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments". *International Journal Human-Computer Studies*. Vol. 45 . pp. 19-45.
- Dandago, K. I., & Rufai, A. S. (2014). Information Technology And Accounting Information System In The Nigerian Bank Industry. *Asian Economic And Financial Review*, 4(5), 655-670.
- _____. 1989. "Perceived *Usefulness*, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*. September, pp.319- 340
- _____, Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R. 1989. "User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models". *Management Science*. August. pp.982-1003
- DeLone, W.H. dan McLean, E.R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research.
- _____, 2003, The DeLone and McLea Model of Information Systems Success: A Ten Year Update, *Journal of Management Information System/Spring*, Vol. 19 (4).pp. 9-30.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, "The Measurement of End User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*. Vol 12 (2). 159-174.

- Fishbein, M. dan Ajzen, I., 1975., “*Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*”. Addison-Wesely. Boston, MA.
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L., 1995. “*Task-Technology Fit and Individual Performance*”. *MIS Quarterly*. Vol. 19 (2). pp. 213-236.
- Ghozali, I., 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F., Rolph E.A., Ronald L.T., dan William C.B. 1998, *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall International, Inc.
- Halawi, L. A., McCarthy, R. V., & Aronson, J. E. 2007. An Empirical Investigation of Knowledge Management Systems'success. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2).
- Istianingsih, dan Wijanto, H.S. 2008. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi”. Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak 2008.
- Istianingsih dan Utami, W., 2009, ”Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)”, *SNA 12 Palembang*, Universitas Sriwijaya 3-9 November 2009, Hal. 1-47.
- Janson, M. A., and Subramanian, A., 1996. “*Packaged software: Selection and Implementation Policies*”. *INFOR*. Vol. 34 (2). 133-151.
- Kim, Y., and Lee, H.S. 2014. “Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use: An Empirical Study of Ubiquitous Personal Robot Service”. *Asian Social Science*. Vol. 10 (11). pp. 1-16.
- Kulkarni, U.R., Ravindran, S. and Freeze, R. 2006. “A knowledge management success model: theoretical development and empirical validation”. *Journal of Management Information Systems*. 23(3), pp. 309–347.
- Lee, Ming-Chi. 2009. “Predicting and explaining the adoption of online trading: An empirical study in Taiwan”. *Elsevier B.V: Decision Support Systems*. 47. pp. 133–142.
- Livari, Juhani, 2005, “An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success”, *Database for Advances in Information Systems*, Spring,, 36,2.pg.8.
- Lucas, H.C., Jr., Walton, E.J., & Ginzberg, M.J. (1988).”*Implementing Packaged Software*”. *MIS Quarterly*, 12 (4). pp 537 -549.
- Lwoga, E.T. 2014. “Critical success factors for adoption of web-based learning management systems in Tanzania”. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*. Vol. 10. Issue 1. pp. 4-21.
- Mayasari, F., Elisabeth Penti Kurniawati, dan Paskah Ika Nugroho, 2011, “Anteseden dan Konsekuen Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan

- Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Survey Pada Pengguna KlikBCA)”, *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan* (Semantik 2011), Hal. 1-9.
- Miss, M.B.A. 2014. “Information Systems User Satisfaction: A Survey Of The Postgraduate School Portal, University Of Ibadan, Nigeria”. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 1192. pp. 1-18.
- Mohamed, N., Hussin, H. and Hussein, R. 2009. “Measuring Users’ Satisfaction with Malaysia’s Electronic Government Systems”. *Electronic Journal of e-Government*. Vol. 7. Issue 3. pp. 283-294.
- Myers, Barry L, Kappelman, Leon A. & Prybutok, Victor.R. 1997. A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment. *Information Resource Management Journal*. Winter. Vol. 10 (1). pp. 6-25.
- Nasri, W., and Zarai, M. 2014. “Empirical Analysis Of Internet Banking Adoption In Tunisia”. *Asian Economic and Financial Review*, Vol 4 (12). pp. 1812-1825.
- Panigrahi, S., Zainuddin, Y.B., and Azizan, N.A.B. 2014. “Investigating Key Determinants for the Success of Knowledge Management System (KMS) in Higher Learning Institutions of Malaysia using Structural Equation Modeling”. *The International Journal Of Humanities & Social Studies*. Vol. 2. Issue 6. pp. 202-209.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach. *Journal of Marketing*. Vol. 49 (4). pp. 41-50.
- Prandhana, A. R., Nurhayati, N., & Haumatusadiyah, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Survey Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Sia Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung). In *Prosiding Akuntansi* (Vol. 2, hal. 926–933).<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Prayanthi, Ika, Erienika Lompoliu & Ricky Devito Langkedeng, (2020). “The effect of system quality, information quality and perceived usefulness on accounting information system user satisfaction”, *Klabat Accounting Review*, Vol. 1, No.2, Hal 1-11.
- Petter, S., DeLone, W. and McLean, E. 2008. ‘Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships’. *European Journal of Information Systems*. Vol. 17 (3). pp. 236–263.
- 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). pp. 29-34.
- Rizan, Mohamad, dkk 2019, Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dengan Trust Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Grab Di Wilayah Jakarta, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol 10, No. 2, 2019; DOI: doi.org/10.21009/JRMSI.010.2.06

- Ramayah, T., and Lee, J.W.C. 2012. "System Characteristics, Satisfaction And E-Learning Usage: A Structural Equation Model (SEM)". *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*. April, Vol 11. Issue 2. pp. 196-206.
- Salimon, M.G., Yusoff, R.Z., and Abdullateef, A.O. 2014. "The Mediating Effects of e-Satisfaction on the Relationship between eBanking Adoption and its Determinants: A conceptual Framework". *Journal of Management Information System and E-commerce*. Vol. 1 (1). pp. 95-105
- Seddon, P.B., 1997, "Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success", *Information Systems Research*, Vol. 8 (3).
- Seddon, Peter and Kiew, Min-Yen. 1996. "A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success". *Australasian Journal of Information Systems*. Vol. 4 (1). pp. 90-109.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons Inc.
- Susanto.A. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. O. (2015). Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. In *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4* (hal. 28–30).
- Tan, P.J.B., Potamites, P.R., and Chi. L.W. 2012. "Applying the TAM to understand the factors affecting use Of online banking in the Pescadores". *ARN Journal of Science and Technology*. Vol. 2 (11). Pp. 1022-1028.
- Thompson, Ronald L., Higgins, Christoper A., dan Howell, Jane M., 1991. "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization". *MIS Quarterly*. March. pp.125-143.
- Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki & Achmad Solichin, (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.), *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1*, DOI: doi.org/10.21009/JRMSI.010.1.02
- Watson, R. T., Pitt, L.F., & Kavan, C. B. 1998. Measuring Information System Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly*. Vol. 22 (1). pp. 61-79
- Webber, Ron. 1999. *Information System Control and Audit*, First Edition, Prentice Hall Inc, New Jersey.