

**EFFECT OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, SYSTEM QUALITY, AND
INFORMATION QUALITY ON SATISFACTION ACCOUNTING
INFORMATION SYSTEM USERS IN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD)
IN UBUD DISTRICT**

**Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati¹⁾
I Putu Deddy Samtika Putra²⁾
Ni Wayan Cahyani³⁾**

^{1),2)3)} Universitas Hindu Indonesia, e mail: arie.indraswarawati@gmail.com

ABSTRACT

The use of Accounting Information System (AIS) is very helpful in accommodating all the information needed to make an accurate decision. Indicators in determining the good and bad performance of an information system can be seen through AIS user satisfaction and usage. The purpose of this study was to determine the effect of top management support, system quality and information quality on AIS user satisfaction. The sample selection method used was purposive sampling. The research sample was 147 people consisting of administrators, loan officers and savings at 29 Lembaga Perkreditan Desa (LPD) in Ubud Subdistrict. The data in this study is primary data which is the answer from the questionnaire. The regression results show that all variables have a significance of 0,000. It shows that top management support, system quality and information quality have positive influences on Accounting Information System user satisfaction.

Keywords: Top Management Support, Information Quality, System Quality, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini, setiap perusahaan dihadapkan pada lingkungan bisnis global yang mengharuskan mengaplikasikan teknologi informasi dalam sistem informasinya. Sistem informasi yang terkomputerisasi menjadi keharusan bagi entitas bisnis. Di Bali Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah salah satu unsur kelembagaan Desa Pakraman yang menjalankan fungsi keuangan Desa Pakraman untuk mengelola potensi keuangan Desa Pakraman. Sebagai Lembaga Perkreditan yang operasionalnya serupa dengan lembaga perbankan, selayaknya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan usahanya. Sebagaimana tercantum dalam Perda No. 4 Tahun 2012 menyatakan bahwa LPD harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan LPD. Prinsip kehati-hatian tersebut meliputi peraturan mengenai kecukupan modal, Batas Maksimum Pemberian Kredit

(BMPK), penyisihan Cadangan Pinjaman Ragu-Ragu (CPRR), manajemen likuiditas, sistem penilaian kesehatan LPD, sistem penilaian peringkat risiko LPD. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang efektif berperan penting dalam mendukung penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan LPD tersebut. Keberadaan sistem informasi akuntansi yang layak di LPD akan membantu dalam menghasilkan laporan secara cepat, akurat, dan relevan sehingga dapat berguna dalam pengambilan keputusan.

Kinerja sistem informasi dianggap baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut. Indikator dalam menentukan baik-buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA (Soegiharto, 2001). Beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIA antara lain: dukungan manajemen puncak, kualitas sitem dan kualitas informasi.

Dukungan manajemen puncak dimaksudkan untuk membantu pengguna memahami pentingnya sebuah sistem sehingga meningkatkan persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna serta memastikan keterlibatan pengguna dalam rangka meningkatkan kegunaan sistem. Beberapa penelitian seperti Ang *et al.* (2001), Tjhai (2002), Choe (1996), Igbaria *et al.* (1997), Komara (2006) sepakat bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi, dalam hal ini berpengaruh pada kepuasan pengguna. Namun hasil penelitian tersebut tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurussama (2017), dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap pemakaian sistem informasi dalam hal ini kepuasan pengguna SIA.

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas output akan semakin baik. Penelitian

McGill et al. (2003) menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Namun hal tersebut tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaid dan Dewi (2007) yang menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA.

Kualitas informasi merupakan output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Penelitian DeLone & McLean (1992), Budiyanto (2009), Athmay, et al. (2016), Putrawan (2017) serta Lativa (2011) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Namun hal tersebut tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2010) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai SIA.

Berdasarkan uraian diatas serta adanya hasil-hasil penelitian yang tidak konsisten maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Ubud”.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Ubud?, (2) Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Ubud?, (3) Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Ubud?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan

Ubud, (2) pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan Ubud, (3) pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan Ubud.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto,2007). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki, dan kepuasan pemakai terhadap suatu sistem adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

Manajemen puncak (*Top Management*) adalah jenjang manajemen yang paling tinggi atau puncak. Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukkan oleh direktur, presiden, kepala divisi dan sebagainya dalam organisasi (Dewi, 2013). Dukungan manajemen puncak dimaksudkan untuk membantu pengguna memahami pentingnya sebuah sistem sehingga meningkatkan persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna serta memastikan keterlibatan pengguna dalam rangka meningkatkan kegunaan sistem.

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas output akan semakin baik. Pengguna sistem akan tidak merasa enggan untuk menggunakan sistem.

Kualitas informasi merupakan output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Menurut DeLone & McLean (1992), semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka semakin meningkatkan

kepuasan pemakai. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA

H2: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA

H3: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA

Penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dalam memperkaya ragam penelitian dan mampu menambah pengetahuan, wawasan, serta dapat menambah referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Bagi para praktisi hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam pengambilan keputusan dalam peningkatan kinerja sistem informasi perusahaan dalam hal ini kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

METODE PENELITIAN

Kinerja sistem informasi dianggap baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut. Kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA merupakan Indikator dalam menentukan baik-buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi (Soegiharto, 2001).

Untuk membantu pengguna memahami pentingnya sebuah sistem sehingga dapat meningkatkan persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna serta memastikan keterlibatan pengguna dalam rangka meningkatkan kegunaan system perlu adanya dukungan dari manajemen puncak. Selain itu, manajemen puncak dapat merencanakan kegiatan dan strategi organisasi secara umum agar dapat mengarahkan kegiatan organisasi tepat sasaran serta dapat dipertanggung jawabkan. Beberapa penelitian seperti Ang *et al.* (2001), Tjhai (2002), Choe (1996), Igbaria *et al.* (1997), Komara (2006) sepakat bahwa dukungan

manajemen puncak berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi, dalam hal ini berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas informasi yang dihasilkan akan semakin baik. Penelitian McGill et al. (2003) menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Kirana (2010) yang menyatakan *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Semakin baik kualitas sistem yang meliputi, mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem akan merasa puas.

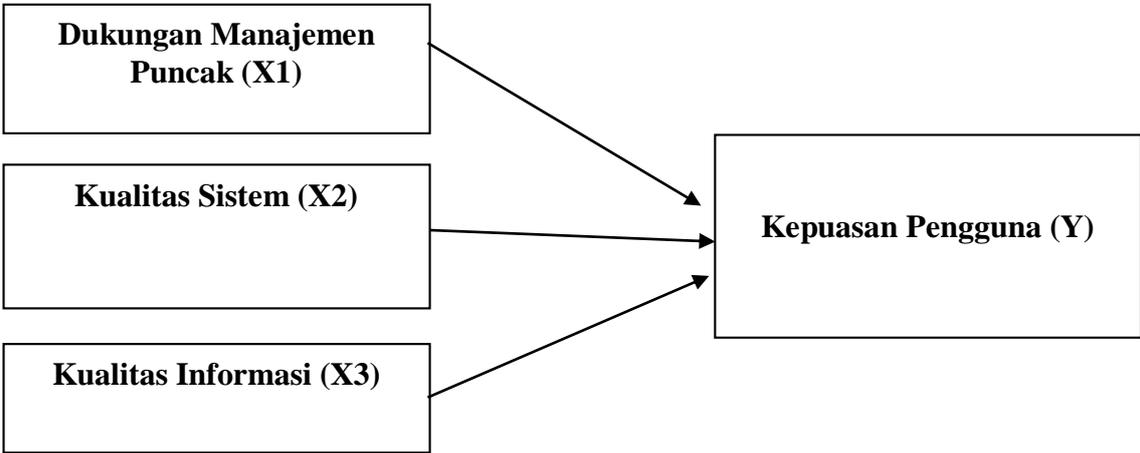
Kualitas informasi merupakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Penelitian DeLone & McLean (1992), Budiyanto (2009), Athmay, et al. (2016), Putrawan (2017) serta Lativa (2011) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut DeLone & McLean (1992), semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus dan pegawai LPD di 32 LPD di Kecamatan Ubud yang terdaftar di LPLPD Tegallalang. LPLPD Tegallalang menaungi LPD Kecamatan Tegallalang, LPD Kecamatan Tampaksiring, LPD Kecamatan Payangan dan LPD Kecamatan Ubud. Sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 147 orang yang terdiri dari Kepala LPD, Staff pada Tata

Usaha, Staff pada Bendahara/Kasir, Staff bagian Dana dan Staff bagian Kredit pada masing-masing LPD.

Data dalam penelitian ini adalah primer yaitu data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan skala likert dengan lima alternative jawaban yang masing-masing diberi skor yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Kurang Setuju (KS), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS).

Model penelitian ini disajikan pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2
Model Penelitian**

Data dianalisis dengan menggunakan Analisis regresi linier berganda merupakan model statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu pengaruh dukungan manajemen puncak, kualits sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIA pada LPD di Kecamatan Ubud.

Adapun model persamaan analisis regresi penelitian ini adalah di bawah ini sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

| | |
|---------------------|--|
| Y | = Kepuasan Pengguna |
| α | = Nilai intersep konstanta |
| $\beta_1 - \beta_3$ | = Koefisien Regresi variabel X_1 , X_2 dan X_3 |
| X_1 | = Dukungan manajemen puncak |
| X_2 | = Kualitas sistem |
| X_3 | = Kualitas Informasi |
| ε | = <i>error term</i> atau variabel di luar model |

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner, dengan sample penelitian adalah Kepala LPD, Bendahara/Kasir, Tata Usaha, Bagian Kredit dan Bagian Tabungan di LPD Kecamatan Ubud. Waktu Penyebaran kuisisioner dimulai tanggal 10 Januari 2018 sampai tanggal 17 Januari 2018. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada 29 LPD di Kecamatan Ubud. Kuisisioner yang disebar sebanyak 147 kuisisioner dengan tingkat pengembalian responden (*Response rate*) sebesar 100% dan tingkat pengembalian yang dapat dianalisis (*useable response rate*) sebesar 100%.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang terbebas dari masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, serta masalah normalitas data, perlu dilakukan pengujian terhadap model regresi yang akan digunakan dalam penelitian. Pengujian dilakukan dengan uji asumsi klasik.

Uji normalitas bertujuan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian telah berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak salah satunya dengan melakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti data residual berdistribusi normal (Ghozali, 2013:160). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 147 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,000000 |
| | Std. Deviation | ,75857959 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,103 |
| | Positive | ,103 |
| | Negative | -,090 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1,251 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,087 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan output SPSS diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,087 yang lebih besar dari 0,05. Hal itu berarti residual data berdistribusi normal.

Metode untuk mengetahui adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah terlihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika dinilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa regresi bebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2013:110). Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

| | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | ,482 | ,685 | | ,704 | ,482 | | |
| | X1 | ,248 | ,020 | ,623 | 12,687 | ,000 | ,918 | 1,089 |
| | X2 | ,146 | ,018 | ,395 | 8,291 | ,000 | ,976 | 1,025 |
| | X3 | ,152 | ,021 | ,349 | 7,123 | ,000 | ,925 | 1,082 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel dukungan manajemen puncak sebesar 0,918, kualitas sistem sebesar 0,976, kualitas informasi sebesar 0,925, dan *variance inflation factor* (VIF) variabel dukungan manajemen puncak sebesar 1,089, kualitas sistem sebesar 1,025, kualitas informasi sebesar 1,082 sehingga tidak ada variabel bebas yang nilai

tolerance kurang dari 0,10 atau *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10, maka disimpulkan seluruh variabel bebas dari masalah multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *glejser*. Model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas bila nilai signifikansi variabel bebasnya terhadap nilai absolut residual statistik diatas $\alpha = 0,05$. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 3 yaitu sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Heteroskedasitas

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | -,197 | ,488 | | -,404 | ,687 |
| | X1 | ,001 | ,014 | ,007 | ,086 | ,931 |
| | X2 | ,016 | ,013 | ,106 | 1,264 | ,208 |
| | X3 | ,017 | ,015 | ,096 | 1,116 | ,266 |

a. Dependent Variable: Abres

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 3.3 tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari dukungan manajemen puncak sebesar 0,931, kualitas sistem sebesar 0,208, kualitas informasi sebesar 0,266, dengan menggunakan *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas.

Analisis determinasi ini dipergunakan untuk mengetahui variasi hubungan antara dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas informasi, terhadap kepuasan pengguna, secara simultan yang dinyatakan dalam prosentase. Perhitungan koefisien determinasi seperti pada tabel 4:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,827 ^a | ,683 | ,677 | ,76650 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data Diolah

Hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi adalah 67,7% berarti variasi hubungan antara dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna sebesar 67,7% sedangkan sisanya 32,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil uji kelayakan model ditunjukkan dengan uji F pada tabel 5:

Tabel 5. Uji Kelayakan Model

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 181,291 | 3 | 60,430 | 102,858 | ,000 ^a |
| | Residual | 84,015 | 143 | ,588 | | |
| | Total | 265,306 | 146 | | | |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Hasil perhitungan diperoleh F-hitung adalah 102,858 dan nilai sig = 0,00 < 0,05 yang berarti model dapat dikatakan layak.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik t yaitu untuk menguji signifikansi pengaruh antara dukungan manajemen puncak, kualitas sistem dan kualitas

informasi, secara parsial terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Berikut disajikan Tabel 6:

Tabel 6. Uji Statistik t

| Model | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | ,482 | ,685 | | ,704 | ,482 | | |
| | X1 | ,248 | ,020 | ,623 | 12,687 | ,000 | ,918 | 1,089 |
| | X2 | ,146 | ,018 | ,395 | 8,291 | ,000 | ,976 | 1,025 |
| | X3 | ,152 | ,021 | ,349 | 7,123 | ,000 | ,925 | 1,082 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah

Pengaruh Dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna menunjukkan arah positif. Hasil pengujian pengaruh variabel tersebut diperoleh t_1 -hitung sebesar 12,687 dengan signifikansi sebesar 0,000 dengan arah positif. Dengan demikian diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 artinya dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain bahwa dukungan manajemen puncak yang tinggi akan memberikan kepuasan pengguna yang semakin tinggi. Hal ini berarti Hipotesis pertama diterima.

Hasil kuisioner menunjukan item pernyataan kedua yaitu pimpinan mengetahui tentang manfaat yang diperoleh dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis TI dalam pengelolaan keuangan yang memengaruhi dengan memperoleh skor rata-rata tertinggi 3,90. Hal ini berarti dalam menilai dukungan manajemen puncak karyawan menekankan lebih tinggi atas kesadaran pimpinan bahwa pentingnya penggunaan SIA yang berbasis TI dalam pengelolaan keuangan pada LPD di Kecamatan Ubud. Dengan kondisi tersebut adanya dukungan manajemen puncak yang tinggi akan mengakibatkan kinerja sistem informasi akan lebih tinggi, jika ditinjau dari kepuasan pengguna yang semakin meningkat. Selain itu, hasil penelitian yang positif menjelaskan bahwa pengguna sistem

merasa puas dengan adanya dukungan dari pimpinan LPD yang diberikan untuk keberhasilan implementasi SIA. Hasil Kuisisioner variabel dukungan manajemen puncak pada pernyataan keempat yaitu memfasilitasi bawahan dalam mengikuti pelatihan memiliki nilai-rata-rata yang terbilang rendah. Berdasarkan hal tersebut, pimpinan hendaknya meningkatkan dukungan kepada bawahan dalam menggunakan program SIA yang digunakan, selalu berinteraksi dengan bawahan serta meningkatkan pengawasan dalam penggunaan sistem yang dijalankan. Dengan adanya fasilitas yang memadai dari pimpinan mampu meningkatkan kepuasan pengguna SIA dalam kegiatan kerja sehingga kinerja bawahan menjadi maksimal. Selain itu, hasil penelitian yang positif menjelaskan bahwa pengguna sistem merasa puas dengan adanya dukungan dari pimpinan LPD yang diberikan untuk keberhasilan implementasi SIA.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Rouibah *et al.* (2009) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak (*top manajemen support*) memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pengguna yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi yang digunakan karena pimpinan organisasi merupakan pihak yang paling berpengaruh dalam hal pengambilan keputusan. Oleh karenanya, dukungan pimpinan dapat dikatakan mempunyai peran penting dalam tahap pengembangan sistem informasi akuntansi beserta keberhasilan implementasi sistem tersebut. Selain itu pimpinan juga bertugas mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang digunakan, sehingga akan memotivasi pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan yang akan berpengaruh pada suatu system (Soegiharto (2001)). Keterlibatan manajemen puncak dalam kesuksesan implementasi sistem informasi merupakan hal yang sangat penting.

Keterlibatan tersebut diharapkan akan membawa penggunaan sistem informasi secara efektif. Dukungan manajemen puncak akan memotivasi individu untuk menggunakan

sistem karena adanya perhatian dan dukungan sumberdaya finansial dan nonfinansial serta pelatihan-pelatihan agar individu dapat memahami penggunaan sistem. Di sisi lain, dukungan manajemen puncak juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena manajemen tekun mengamati penggunaan sistem informasi hal ini merupakan reward nonfinansial yang mengarahkan individual bangga menggunakan sistem informasi. Beberapa peneliti Aladwani (2002), Tjhai (2002), Lau (2004), Komara (2006), dan Dong (2009) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Swandewi (2017), dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna SIA.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Kualitas sistem(X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA (Y). Hasil uji menunjukkan pengaruh variabel tersebut diperoleh t_2 -hitung adalah 8,291 dengan signifikansi sebesar 0,000 dengan arah positif. Dengan demikian diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain dapat disimpulkan kualitas sistem yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini berarti Hipotesis kedua diterima.

Mengingat kepuasan pengguna adalah pengukuran kesuksesan system informasi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas system yang tinggi akan meningkatkan keberhasilan system informasi. Hasil kuisioner menunjukkan item pernyataan ketiga yaitu sistem informasi akuntansi yang berbasis TI memiliki respon atau kecepatan proses dalam menjalankan perintah pengguna dengan memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,86. Hasil kuisioner variabel kualitas sistem pada pernyataan keempat yaitu kesalahan (*error*) memiliki nilai rata-rata yang terbilang rendah. Ini berarti sistem yang digunakan kurang memadai ketika terjadi

kesalahan. Kekurangan semacam ini agar dilakukan perbaikan, sehingga dapat ditindaklanjuti dan dilakukan penyesuaian kembali pada program aplikasi yang diterapkan sehingga berfungsi kembali pada SIA yang diterapkan sehingga berfungsi kembali ketika *error* saat melakukan pekerjaan melalui *backup* data secara otomatis. Hasil penelitian yang positif juga menunjukkan bahwa kualitas sistem yang digunakan para pengguna SIA dengan menggunakan program sistem informasi akuntansi berbasis TI di LPD kecamatan Ubud dirasakan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan mereka lebih cepat, dan dapat menghasilkan informasi baru dengan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini didukung dengan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Livari (2005) menyatakan kualitas sistem sebagai ciri karakteristik sistem yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGrill et al., (2003), serta Almutairi dan Subramanian (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Putrawan (2017) yang menyatakan semakin tinggi kualitas system akan semakin tinggi pula kepuasan pegguan SIA. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualiat sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas informasi (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pengaruh variabel tersebut diperoleh t_3 -hitung adalah 7,123 dengan signifikansi sebesar 0,000 dengan arah positif. Dengan demikian diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas

informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini berarti Hipotesis ketiga diterima.

Mengingat kepuasan pengguna adalah pengukuran kesuksesan efektivitas sistem informasi, maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan keberhasilan efektivitas sistem informasi. Hasil kuisioner menunjukkan item pernyataan keempat yaitu sistem informasi akuntansi yang berbasis TI memberikan hasil informasi yang kekinian (*ke-update-tan*) yang dihasilkan paling memengaruhi dengan memperoleh skor rata-rata tertinggi 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIA dengan menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis TI tersebut dapat memberikan informasi kekinian (*ke-update-tan*) yang dibutuhkan para pengguna SIA di LPD Kecamatan Ubud dalam menyelesaikan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem tersebut. Hasil kuisioner variabel kualitas informasi pada pernyataan ketiga yaitu keakuratan memiliki nilai rata-rata yang terbilang rendah. Ini berarti informasi yang dihasilkan kurang akurat. Penyesuaian kembali perlu dilakukan pada SIA yang diterapkan sehingga dengan informasi akurat yang dihasilkan oleh SIA dapat meningkatkan kepuasan pengguna SIA yang tentunya dapat memajukan tujuan dari perusahaan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini didukung model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992), kualitas informasi dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan Rai et al. (2002). Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif

pada kepuasan pemakai. Dalam mewujudkan informasi yang berkualitas, nilai informasi bagi pengguna ditentukan berdasarkan keandalannya. Tujuan informasi pada umumnya adalah untuk mengarahkan pengguna ke tindakan yang seharusnya. Hal ini terjadi karena informasi harus memiliki berbagai karakteristik kualitas informasi. Ketika karakteristik kualitas informasi secara konsisten ada informasi akan memiliki keandalan dan memiliki nilai bagi penggunanya. Sebaliknya informasi yang tidak andal tidak akan memiliki nilai. Hal itu adalah penggunaan sumber daya yang sia-sia.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian DeLone & McLean (1992), Budiyanto (2009), Athmay, *et al.* (2016), Putrawan (2017) serta Lativa (2011) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang berkaitan dengan pengaruh dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, kualitas informasi, terhadap kepuasan pengguna pada LPD di Kecamatan Ubud, dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,248 t_1 -hitung adalah 12,687 dengan signifikansi 0,000 yang berarti variabel dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi dukungan manajemen puncak maka semakin tinggi kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,146 t_2 -hitung adalah 8,291 dengan signifikansi 0,000 yang berarti variabel kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem maka semakin besar kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,152 nilai t_3 -hitung adalah 7,123 dengan signifikansi 0,000 yang berarti variabel kualitas informasi

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi semakin besar kepuasan pengguna.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Hasil kuisisioner menunjukkan variabel dukungan manajemen puncak pada pernyataan keempat yaitu memfasilitasi bawahan dalam mengikuti pelatihan memiliki nilai-rata-rata yang terbilang rendah. Berdasarkan hal tersebut, maka pimpinan hendaknya memfasilitasi bawahan dalam mengikuti pelatihan baik yang diselenggarakan oleh LPLPD Provinsi Bali ataupun lembaga lainnya yang berkaitan dengan penggunaan Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan.
2. Hasil kuisisioner menunjukkan variabel kualitas sistem pada pernyataan keempat yaitu kesalahan (*error*) memiliki nilai rata-rata yang terbilang rendah. Ini berarti sistem yang digunakan kurang memadai ketika terjadi kesalahan. Kekurangan semacam ini agar disampaikan kepada LPLPD, sehingga dapat ditindaklanjuti dan dilakukan penyesuaian kembali pada program aplikasi yang diterapkan sehingga berfungsi kembali pada SIA yang diterapkan sehingga berfungsi kembali ketika *error* saat melakukan pekerjaan melalui *backup* data secara otomatis.
3. Hasil kuisisioner menunjukkan variabel kualitas informasi pada pernyataan kelima yaitu menghasilkan format *output*/keluaran informasi memiliki nilai rata-rata yang tergolong rendah. Diharapkan kepada LPLPD Tegallalang yang membawahi LPD kecamatan Ubud agar melakukan penyesuaian kembali pada SIA yang diterapkan agar menghasilkan format *output* yang lebih mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A.M. 2002. Organizational actions, computer attitude, and end-user satisfaction in public organizations: an empirical study. *Journal of End User Computing*, 42-49
- Almilia, Luciana Spica & Irmaya Brilliantien. 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintahan di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 10(1).
- Ang, C., Davies, M. A., Finlay, P.N. 2001. An Empirical Model of IT Usage In The Malaysian Public Sector. *The Journal of Strategic Information System*, 10(2): 159-174.BPFE.
- Budiyanto. 2009. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Tesis*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Choe, J.M. 1996. The Relationships Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems. *Journal of Management Information System/Spring*, 12(4): 215-239.
- Darmawan. 2010. Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerahkabupaten Sragen. *Tesis*. Universitas Sebelas Maret.
- DeLone, W. H., and , E. R .McLean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Inf.Syst.Res.*, 3(4):60-95.
- DeLone, W. H., and E. R. McLean. 2003. The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J Manag. Inf. Syst*, 19(4): 9-10.
- Dewi, Sang Ayu Nyoman Trisna. 2003. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Pengguzna Terhadap Implementasi Sistem Keuangan Daerah di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(1): 196-214.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., Cavaye, A.L.M 1997. Personal Computing Acceptance Factors in Small Firm: A Structural Equation Modelling. *MIS Quarterly*, 21(3): 279-305.
- Jogiyanto, H. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi Publisher, Yogyakarta.
- Komara, Acep. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Journal Maksi*, 6(2): 143-160.
- McGill, T., Hobbs, V., Klobas, J., 2003. User-developed applications and information system success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1): 24-25.

- Nurussama.2017.Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi.*Skripsi*. Politeknik PalComTech.
- Pemerintah Provinsi Bali. *Peraturan Gubernur Bali Nomor 11 Tahun 2013* Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali Terakhir Dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- Putrawan, Agus Nyoman. 2017. Analisis Ekeftivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Tesis*. Universitas Udayana.
- Rai, A., Lang, S. S., Welker, R. B., 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Emperical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 13(1): 50-69.
- Rouibah, K. And Hamdy, H. I., Al-Enezi, M. Z., 2009. Effect of management support, training, and user involvement on system usage and statisfaction in Kuwait. *Industrial Management & Data Systems (IMDS)*. 109(3): 338-356
- Soegiharto. 2001. Influence Factors Affecting the Performance of Accounting Information System. *Gajah Mada Internasional Journal of Business*, 3(2): 177:202.
- Soegiharto. 2001. Influence Factors Affecting the Performance of Accounting Information System. *Gajah Mada Internasional Journal of Business*, 3(2): 177:202.
- Tjhai, Fun Jen. 2002. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 4(2): 135-154.
- Zaid dan Dewi. 2007. Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistemdan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.*Skripsi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.