

## Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Asyifa Zafira Audina\*, Nunung Nurhayati, Annisa Nadiyah Rahmani

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*asyifa.audinaa@gmail.com, nunungunisba@yahoo.co.id, annisanadiyahrahmani9@gmail.com

**Abstract.** This study aims to analyze the impact of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction in the accounting information system of the North Bandung Dairy Farmers Cooperative (KPSBU) in Lembang. The research with descriptive and verificative statistical analysis using the SmartPLS software. The sampling method is purposive sampling, and data are collected through questionnaires distributed to 40 respondents who are users of the accounting information system at KPSBU. The results showed that System Quality has a positive and significant influence on User Satisfaction of the Accounting Information System at Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) by 24.7%. Information Quality has a positive and significant influence on User Satisfaction of the Accounting Information System at Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang by 33.7%. Service Quality has a positive and significant influence on User Satisfaction of the Accounting Information System Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang by 27.6%.

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction of Accounting Information System.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan verifikatif dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 40 responden yang merupakan pengguna sistem informasi akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) sebesar 24,7%. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang sebesar 33,7%. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang sebesar 27,6%.

**Kata Kunci:** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.*

## A. Pendahuluan

Dalam lima tahun terakhir, Indonesia telah melihat kemajuan yang signifikan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK), mencerminkan kemajuan positif melalui peningkatan nilai Indeks Pembangunan TIK. Pada tahun 2018, nilai Indeks Pembangunan TIK mencapai 5,07 dan terus mengalami peningkatan hingga mencapai 5,85 pada tahun 2022. Dengan demikian, terdapat kenaikan indeks sebesar 0,78 poin secara keseluruhan selama periode lima tahun tersebut, menandakan adanya perkembangan yang konsisten dan berkelanjutan dalam pemanfaatan TIK di Indonesia[1]. Perkembangan teknologi yang pesat mendorong perusahaan-perusahaan, baik yang berskala kecil maupun besar, untuk bersaing secara aktif dalam memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk mendukung berbagai aspek kegiatan bisnis mereka dan untuk mencapai kesuksesan dalam penerapan teknologi informasi, perusahaan harus merancang sistem informasi yang efektif dan memberikan nilai tambah[2].

Dalam menciptakan sebuah sistem informasi yang berkualitas terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Menurut Delone dan Mclean dalam artikelnya yang berjudul “Information Systems Success Measurement” terdapat kriteria yang mendukung kesuksesan sistem, salah satunya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna [3].

Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) yaitu, terdapat kekurangan yang dialami seperti keamanan sistem yang terdapat kemungkinan untuk dapat diretas atau terjadinya kesalahan oleh sistem. Permasalahan kedua, terkait waktu penerapan sistem informasi akuntansi yang masih relatif singkat, sehingga terdapat beberapa kendala terkait transisi dari sistem yang lama ke sistem yang baru bagi para pengguna sistem informasi akuntansi dalam menggunakan sistem informasi akuntansi terbaru.

Dari permasalahan diatas Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi studi kasus pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU)”

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian berikut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di KPSBU Lembang.
2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di KPSBU Lembang.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di KPSBU Lembang.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan aktif Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) sebanyak 259 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 40 responden yang merupakan pengguna sistem informasi akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU). Adapun yang menjadi kriteria yang harus dipenuhi sebagai sampel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai aktif Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU)
2. Memanfaatkan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan tugasnya

Berdasarkan kriteria sampel diatas, maka diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 40 karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner lalu diolah dengan metode analisis statistik deskriptif dan verifikatif menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS, diperoleh hasil sebagai berikut :

### Analisis Deskriptif

Deskripsi statistik adalah metode untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik setiap variabel dalam penelitian. Dalam deskripsi statistik, kita melihat nilai terendah, nilai minimum, dan nilai tertinggi dari data yang dikumpulkan.

Pada penelitian ini variabel kualitas sistem diukur menggunakan 5 dimensi yaitu; 1) Adaptasi (*Adaptability*), 2) Ketersediaan (*Availability*), 3) Waktu Respon (*Response Time*), 4) Kegunaan (*Utility*), dan 5) Keandalan (*Reliability*). Total skor atas variabel kualitas sistem yaitu sebesar 2.376, menunjukkan bahwa penilaian atas variabel tersebut dengan jumlah responden sebanyak 40 orang secara keseluruhan terletak pada kelas interval “Baik”.

Variabel kualitas informasi diukur menggunakan 4 dimensi yaitu; 1) Relevansi (*Relevance*), 2) Kemudahan untuk dimengerti (*Ease of Understanding*), 3) Akurat (*Accurate*), dan 4) Kelengkapan (*Completeness*). Total skor atas variabel kualitas informasi yaitu sebesar 1.603, menunjukkan bahwa penilaian atas variabel tersebut dengan jumlah responden sebanyak 40 orang secara keseluruhan terletak pada kelas interval “Baik”.

Variabel kualitas layanan diukur menggunakan 3 dimensi yaitu; 1) Responsivitas (*Responsiveness*), 2) Keandalan (*Reliability*), dan 3) Empati (*Empathy*). Total skor atas variabel kualitas layanan yaitu sebesar 1.210, menunjukkan bahwa penilaian atas variabel tersebut dengan jumlah responden sebanyak 40 orang secara keseluruhan terletak pada kelas interval “Baik”.

Variabel kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi diukur menggunakan 3 dimensi yaitu; 1) Kepuasan Informasi, 2) Kepuasan Menyeluruh, dan 3) Kunjungan Berulang. Total skor atas variabel kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu sebesar 1.946, menunjukkan bahwa penilaian atas variabel tersebut dengan jumlah responden sebanyak 40 orang secara keseluruhan terletak pada kelas interval “Baik”.

### Analisis Verifikatif

#### 1. Outer Model

##### a. Uji Validitas Konvergen

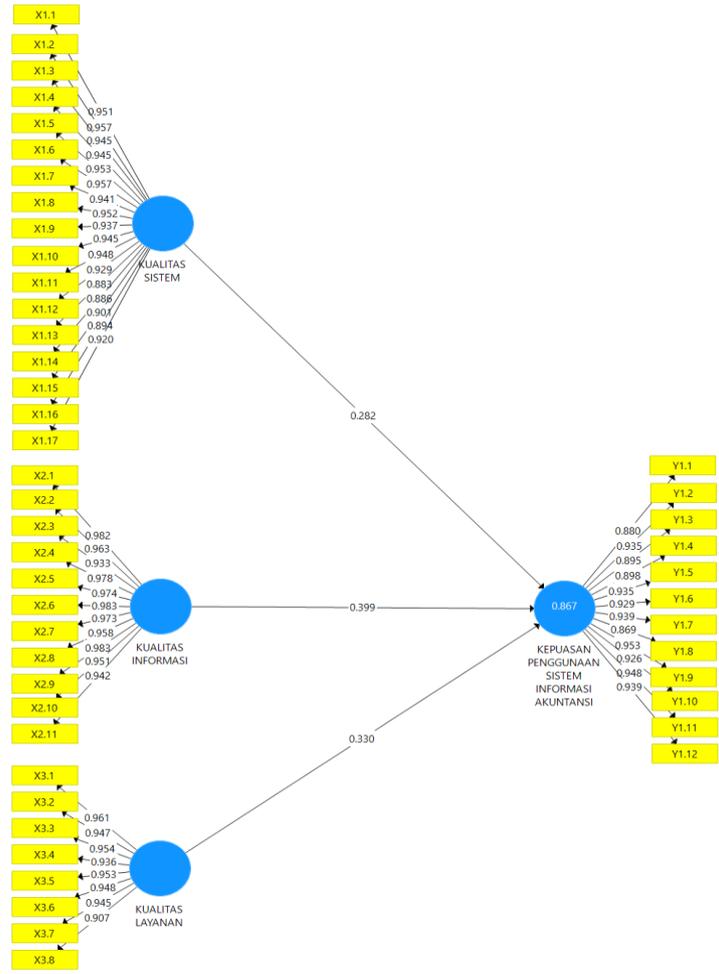
Validitas Konvergen ini mengacu pada sejauh mana suatu konstruk konvergen untuk menjelaskan varians dari indikator-indikatornya. Pengujian ini dilihat dari nilai AVE (*Average variance extracted*) dikatakan valid apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50 serta untuk menguji validitas reflektif, dapat dilihat nilai factor loading untuk setiap indikator konstruk. Nilai factor loading harus lebih besar dari 0,70.

**Tabel 1.** Pengujian Average Variance Extracted (AVE)

	AVE	Kesimpulan
KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI	0.848	Valid
KUALITAS INFORMASI	0.932	Valid
KUALITAS LAYANAN	0.891	Valid
KUALITAS SISTEM	0.869	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

Hasil pengujian *Average Variance Extracted* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,5 yang menunjukkan bahwa seluruh indikator pada seluruh variabel dinyatakan valid.



Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

**Gambar 1.** Pengujian Factor Loading

Hasil pengujian *factor loading* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,5 yang menunjukkan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi kriteria tersebut, sehingga dapat dianggap valid.

**b. Uji Validitas Diskriminan**

Validitas diskriminan adalah untuk mengukur seberapa jauh dua variabel berbeda satu sama lain. Uji ini dapat diterima hanya jika korelasi antara satu variabel dengan dirinya sendiri lebih tinggi daripada korelasi antara variabel lainnya. Nilai *cross-loading* digunakan untuk menunjukkan validitas diskriminan, dapat dikatakan valid apabila nilai *cross-loading* >0,70 daripada nilai korelasi dengan variabel lain.

**Tabel 2.** Pengujian Cross Loading

		KUAL ITAS SISTEM	KUAL ITAS INFORMASI	KUAL ITAS LAYANAN	KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
1.1	X	0.951	0.796	0.736	0.801
1.2	X	0.957	0.726	0.675	0.778
1.3	X	0.945	0.698	0.614	0.741
1.4	X	0.945	0.670	0.596	0.712

1.5	X	<b>0.953</b>	0.855	0.726	0.845
1.6	X	<b>0.957</b>	0.694	0.592	0.723
1.7	X	<b>0.941</b>	0.702	0.654	0.751
1.8	X	<b>0.952</b>	0.745	0.634	0.762
1.9	X	<b>0.937</b>	0.648	0.665	0.712
1.10	X	<b>0.945</b>	0.654	0.662	0.732
1.11	X	<b>0.948</b>	0.685	0.617	0.764
1.12	X	<b>0.929</b>	0.649	0.680	0.760
1.13	X	<b>0.883</b>	0.765	0.748	0.810
1.14	X	<b>0.886</b>	0.818	0.710	0.817
1.15	X	<b>0.901</b>	0.795	0.740	0.842
1.16	X	<b>0.894</b>	0.804	0.774	0.875
1.17	X	<b>0.920</b>	0.765	0.688	0.799
2.1	X	0.755	<b>0.982</b>	0.752	0.835
2.2	X	0.732	<b>0.963</b>	0.741	0.843
2.3	X	0.698	<b>0.933</b>	0.707	0.802
2.4	X	0.783	<b>0.978</b>	0.800	0.862
2.5	X	0.796	<b>0.974</b>	0.792	0.873
2.6	X	0.760	<b>0.983</b>	0.782	0.859
2.7	X	0.781	<b>0.973</b>	0.754	0.862
2.8	X	0.748	<b>0.958</b>	0.676	0.838
2.9	X	0.797	<b>0.983</b>	0.764	0.886
2.10	X	0.790	<b>0.951</b>	0.765	0.842
2.11	X	0.762	<b>0.942</b>	0.739	0.831
3.1	X	0.714	0.724	<b>0.961</b>	0.797
3.2	X	0.663	0.729	<b>0.947</b>	0.794
3.3	X	0.684	0.732	<b>0.954</b>	0.818
3.4	X	0.666	0.709	<b>0.936</b>	0.789
3.5	X	0.730	0.790	<b>0.953</b>	0.818
3.6	X	0.687	0.729	<b>0.948</b>	0.779
3.7	X	0.665	0.719	<b>0.945</b>	0.798
3.8	X	0.705	0.754	<b>0.907</b>	0.801

1.1	Y	0.775	0.841	0.803	<b>0.880</b>
1.2	Y	0.807	0.871	0.800	<b>0.935</b>
1.3	Y	0.737	0.881	0.852	<b>0.895</b>
1.4	Y	0.728	0.783	0.810	<b>0.898</b>
1.5	Y	0.753	0.803	0.780	<b>0.935</b>
1.6	Y	0.793	0.802	0.717	<b>0.929</b>
1.7	Y	0.793	0.815	0.737	<b>0.939</b>
1.8	Y	0.732	0.835	0.746	<b>0.869</b>
1.9	Y	0.792	0.775	0.823	<b>0.953</b>
1.10	Y	0.774	0.746	0.787	<b>0.926</b>
1.11	Y	0.788	0.776	0.762	<b>0.948</b>
1.12	Y	0.788	0.773	0.726	<b>0.939</b>

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

### c. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen mengukur konstruk tepat, konsisten, dan akurat. Menghitung nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha adalah salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk dalam PLS-SEM. Untuk menilai reliabilitas konstruk nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha harus lebih dari 0,70.

**Tabel 3.** Pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Composit e Reliability	Cro nbach's Alpha	Kes impulan
KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI	<b>0.985</b>	<b>84</b>	<b>Reli abel</b>
KUALITAS LAYANAN	<b>0.985</b>	<b>83</b>	<b>Reli abel</b>
KUALITAS INFORMASI	<b>0.993</b>	<b>93</b>	<b>Reli abel</b>
KUALITAS SISTEM	<b>0.991</b>	<b>91</b>	<b>Reli abel</b>

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

Berdasarkan pengujian diatas dapat dinyatakan bahwa hasil pengujian reliabilitas telah memenuhi syarat dan dapat dinyatakan sebagai reliabel, karena keseluruhan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* konstruk tersebut lebih besar dari 0,7.

## 2. Inner Model

### a. Uji R-Square

Pengujian R-Square ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel endogen dan eksogen. Nilai  $R^2$  0,75 dianggap baik, Nilai  $R^2$  0,50 dianggap moderat, dan Nilai  $R^2$  0,25 dianggap lemah.

**Tabel 4.** Uji R-Square ( $R^2$ )

	R Square
<b>KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI</b>	0.867

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

Berdasarkan hasil pengujian di atas, secara simultan variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi sebesar 86,7%. Sedangkan secara parsial, besarnya pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 24,7%. Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 33,7%. pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 27,6%.

#### b. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *bootstrapping*. Nilai T yang digunakan adalah 1.96 (tingkat signifikansi 5%). Apabila nilai T-statistik lebih besar dari T-tabel 1,96 ( $\alpha = 5\% = 0,05$ ), hipotesis dapat diterima atau terbukti jika nilai T-statistik setiap hipotesis lebih besar dari T-tabel

**Tabel 5.** Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	Values
<b>KUALITAS SISTEM -&gt; KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI</b>	.282	.285	0.098	2.878	<b>.004</b>
<b>KUALITAS INFORMASI -&gt; KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI</b>	.399	.396	0.117	3.426	<b>.001</b>
<b>KUALITAS LAYANAN -&gt; KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI</b>	.330	.329	0.102	3.250	<b>.001</b>

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS 4.0, 2024

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat disimpulkan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem. Nilai P, 0.004, yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Penggunaan Sistem. Nilai positif 0,282 menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki hubungan positif signifikan. **Hipotesis pertama akhirnya diterima.**
2. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penggunaan Sistem. Memiliki nilai P yaitu 0.001 dimana nilai ini signifikan karena lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penggunaan Sistem. Nilai 0,399 menunjukkan nilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Informasi memiliki hubungan positif signifikan. **Hipotesis kedua akhirnya diterima.**
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem. Nilai P nya adalah 0.001, yang merupakan nilai signifikan karena lebih kecil dari 0,05 dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Penggunaan Sistem. Nilai 0,330 menunjukkan hubungan positif signifikan. **Hipotesis ketiga akhirnya diterima.**

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berkorelasi positif dengan kualitas sistem. Studi ini konsisten dan sejalan dengan temuan Irfan (2019) sebelumnya, yaitu bahwa persepsi positif pengguna terhadap kualitas sistem informasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Apabila pengguna menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi yang mereka gunakan tinggi, mereka akan lebih puas dalam menggunakannya. Pengguna yang berhasil mencapai tujuan mereka dari sistem tersebut juga akan merasa puas (Irfan, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Inggit (2020) menemukan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkAja dipengaruhi oleh kualitas sistem; dengan 63,3% responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan sistem LinkAja (Inggit & Wijaksana, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin besar Kualitas Sistem maka akan semakin besar pula Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terkait dengan kualitas informasi. Sejalan dengan penelitian Alfiani et al. (2022) mereka menemukan bahwa peningkatan kualitas informasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga meningkatkan kinerja individu secara parsial dan simultan. Dengan kata lain, semakin baik kualitas informasi dan tingkat kepuasan pengguna, semakin baik kinerja individu pengguna (Alfiani et al., 2022). Sependapat dengan penelitian Husein et al. (2020) kualitas informasi berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Persepsi pengguna tentang kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti keakuratan, kelengkapan, dan ketepatan waktu, akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas informasi yang disampaikan oleh sistem, semakin puas pula pengguna sistem informasi (Husein et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin besar Kualitas Informasi maka akan semakin besar pula Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dengan sistem akuntansi berkorelasi positif dengan kualitasnya. Penelitian sebelumnya oleh Putra (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit kalisat secara signifikan dan positif (Hendyca & Siswanto, 2016). Selain itu, berselaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti et al. (2021) bahwa ada korelasi positif antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" dan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan berkualitas tersedia, pengguna akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan berbagai fitur yang ada. Pada akhirnya, kenyamanan ini akan mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi secara teratur (Yuniarti, 2021). Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin besar Kualitas Informasi maka akan semakin besar pula Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

## **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pada pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin tinggi Kualitas Sistem maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan

- Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin tinggi Kualitas Informasi maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
  3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya semakin tinggi Kualitas Layanan maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

### Acknowledge

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa artikel ini tidak akan terwujud apabila tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca dan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang terkait.

### Daftar Pustaka

- [1] Badan Pusat Statistik, "Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2022."
- [2] A. A. Imana, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 20, no. 2, Jun. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.2.2714.
- [3] W. DeLone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Managemen Information System.*," 2003.
- [4] M. Irfan, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean)," 2019.
- [5] C. A. Inggit and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna LinkAja," *e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 1, pp. 6622–6630, 2020.
- [6] L. Alfiani, B. Septiawan, and S. S. Suratman, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *Jurnal Akademi Akuntansi*, vol. 5, no. 1, pp. 47–61, 2022.
- [7] D. Husein, S. Santoso, Muamar, and A. Nasrullah, "Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat," *Jurnal Bimas Islam*, vol. 15, no. 1, pp. 34–64, 2022.
- [8] P. D. S. Hendyca and M. Siswanto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember," *Jurnal Ilmiah INOVASI*, vol. 16, no. 2, 2016.
- [9] I. F. Yuniarti, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang)," *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, vol. 6, no. 1, pp. 161–180, 2021.
- [10] Dzikron, M. D., & Purnamasari, P. (2021). Pengaruh E-Audit dan Kompetensi Auditor terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 47–51. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i1.189>
- [11] Hardiyanti, K., & Nurcholisah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelaporan Keuangan dan Debt Maturity Terhadap Efisiensi Investasi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1759>
- [12] Rahmawati, D., & Aprilia, E. A. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Laba, Kualitas Audit,

Prudence, Struktur Modal, Dan Voluntary Disclosure Terhadap Kualitas Laba. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 383–394. <https://doi.org/10.46306/rev.v3i1.91>