

# Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada LPK Monarch Bali)

Ni Putu Ayu Aryaningsih | Tiara Kusuma Dewi | Komang Krishna Yogantara

Aryaningsih, N. P. A., Dewi, T. K., & Yogantara, K. K. (2024). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada LPK Monarch Bali). *Wacana Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 23(1), 109-120

1. Universitas Triatma Mulya, Indonesia

**Correspondence addressed to:**  
Ni Putu Ayu Aryaningsih,  
Universitas Triatma Mulya, Indonesia  
Email address:  
aa.ayuarya@gmail.com

**Abstract.** *Accounting Information System is a system designed to collect and display accounting information so that accountants and company executives can make the right decisions. These systems are considered an important component of financial offices around the world, most of which are software-based and can be implemented as part of a company's information technology solution. This research aims to determine the influence of top management support variables, user participation, training and education programs on user satisfaction of accounting information systems. The research method used is a quantitative research method with primary data obtained from questionnaire data which is measured using a Likert scale. This research was conducted at LPK Monarch Bali. The sample in this study amounted to 40 samples. Samples were taken from the population based on a purposive sampling approach. Furthermore, after the data was collected, data analysis was carried out in the form of descriptive analysis and statistical analysis. The results of this research state that top management support has a positive and significant effect on the satisfaction of users of the Monarch Bali job training institute (LPK) accounting information system. The participation of users of the accounting information system has a positive and significant effect on the satisfaction of users of the accounting information system of the Monarch Bali Job Training Institute (LPK). Training and education programs have a positive and significant effect on user satisfaction of the Monarch Bali job training institute (LPK) accounting information system.*

**Keywords:** *Accounting information system; top management support; user participation; training and education; system user satisfaction.*

## Pendahuluan

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan dan menampilkan informasi akuntansi sehingga akuntan dan eksekutif perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat. Sistem ini dianggap sebagai komponen penting dari kantor keuangan seluruh dunia dimana sebagian besar berbasis perangkat lunak dan dapat di terapkan sebagai



bagian dari solusi teknologi informasi perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat diperlukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang apapun. Alasannya karena mengandung sebuah proses untuk melaporkan kondisi keuangan perusahaan secara akurat dan benar untuk semua pihak yang membutuhkan. Pengaruh yang dapat dirasakan adalah proses data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer karena dianggap lebih cepat, tepat dan akurat dalam menyajikan suatu informasi berupa laporan keuangan yang dibutuhkan oleh stakeholders. Oleh karena itu, pengendalian internal dalam sistem informasi akuntansi (SIA) juga akan mempengaruhi peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan.

Proses implementasi teknologi informasi untuk pendekatan penyelesaian permasalahan yang berhubungan dengan akuntansi akan mampu mempermudah proses yang terkait dengan pengolahan data-data dan transaksi akuntansi. Salah satu bidang yang banyak menggunakan perkembangan teknologi informasi adalah bidang perekonomian, yang mencakup sektor perindustrian, perdagangan, perbankan dan keuangan. Selain dibidang perekonomian, sistem informasi akuntansi juga dibutuhkan di bidang pendidikan seperti Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) sangat memerlukan penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan kegiatan operasionalnya. Salah satu Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang ada di Bali yaitu Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali adalah suatu Lembaga Pelatihan Kerja yang dalam proses pengolahan data keuangannya menggunakan sistem yang masih manual, sehingga sering terjadi kesalahan saat mengolah data keuangannya serta keterlambatan dalam menyusun laporan keuangan.

Keberadaan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi komputer, bukan berarti tidak ada permasalahan maupun hambatan yang akan dialami oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan dalam implementasi sistem informasi akuntansi berbasis komputer dibutuhkan kesiapan dan keyakinan untuk melaksanakannya baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya ekonomi (modal). Oleh karena itu, perusahaan harus mempersiapkan bagaimana mengatasi permasalahan yang disebabkan oleh kehadiran sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Direktur Monarch Bali, I Putu Rucita.,SE.,MM.,CHT pada hari senin tanggal 10 April tahun 2023 menyatakan bahwa Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali terjadi ketidaksiapan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Saat ini Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali menggunakan aplikasi *Mo Apps*. Aplikasi *Mo Apps* adalah salah satu aplikasi akuntansi yang mampu mengolah data keuangan dengan lebih cepat, tepat dan akurat. Penerapan sistem yang terkomputerisasi ini adalah solusi terbaik untuk Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali agar kedepannya dapat mengolah data keuangannya dengan lebih efektif dan efisien. Adanya penerapan sistem informasi akuntansi akan membantu lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali untuk dapat melakukan pengendalian. Secara tipikal suatu sistem dikatakan berhasil jika sistem tersebut mampu memenuhi tiga kondisi, yaitu penggunaan sistem itu sendiri meningkat, persepsi pengguna terhadap kualitas sistem lebih baik dari sebelumnya, dan kepuasan pengguna sistem meningkat (Susilastri, 2010). Kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada suatu entitas dapat dilihat dari dua aspek yaitu kepuasan para pengguna sistem dan penggunaan sistem. Indikasi kepuasan dilihat dari pengguna merasa sistem ini memenuhi semua kebutuhan mereka untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tidak. Sedangkan indikasi penggunaan sistem dapat dilihat dari tingkah laku individu yang mengoperasikan sistem informasi akuntansi.

Penilaian terhadap kepuasan pemakaian sistem informasi akuntansi perlu memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan sistem informasi akuntansi (SIA) itu sendiri. Diantaranya adalah dukungan manajemen puncak, program pendidikan dan pelatihan pengguna, serta partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi. Ketiga faktor yang mendasari pengimplementasian sistem informasi akuntansi (SIA) ini sangat penting untuk diperhatikan. Dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting untuk membantu keberhasilan pimpinan untuk melaksanakan sistem akuntansi. Semakin manajemen puncak mendukung dan ikut dalam proses perencanaan pengembangan sistem informasi akuntansi, semakin memperlihatkan keseriusan manajemen dalam membantu dan mendukung bawahannya dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi (SIA). Adanya komunikasi langsung dan tidak langsung dari

manajemen puncak kepada karyawan secara tidak langsung mampu mendorong para karyawannya untuk lebih baik dalam proses pengoperasian sistem informasi akuntansi (SIA).

Pelatihan didefinisikan sebagai tindakan pendidikan dan upaya sistematis yang dilakukan oleh Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali dalam rangka meningkatkan sistem informasi akuntansi. Permasalahan yang sering muncul dalam sistem informasi akuntansi adalah ketidaksiapan pemakai sistem informasi dan pemakai merasa bingung untuk mengoperasikan sistem tersebut, karena mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan dan pelatihan yang cukup. Perusahaan hendaknya menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dengan memberikan pelatihan dan pendidikan dibidang ilmu akuntansi dan teknologi komputer.

Partisipasi pemakai sistem dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan aktivitas pemakai dalam tahap pengembangan sistem Informasi. Partisipasi pemakai menjadi faktor penting dalam penataan dan penerapan sistem informasi karena bisa meningkatkan pengguna sistem itu sendiri. Menurut [Susanto \(2013\)](#) menerangkan pentingnya keterlibatan pengguna dalam mengembangkannya sistem informasi akuntansi bahwa kebutuhan pemakai, pemakai adalah orang perusahaan. Menurut [Latifah dan Abitama \(2021\)](#) keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pengguna, serta dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini sangat penting karena adanya penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang menganalisis kepuasan pemakai terhadap penggunaan dan kinerja sistem informasi akuntansi. Selain itu, penelitian ini juga penting karena akan memberikan sudut pandang mengenai sistem informasi akuntansi pada LPK Monarch Bali, sebagai lembaga pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu terletak pada objek dan periode penelitian, dimana penelitian sebelumnya menggunakan sample Rumah Sakit Umum Garbamed dan Agung Putra Hotel & Apartments yang menggunakan sistem informasi akuntansi dalam pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik mengangkat kembali dan meneliti lebih lanjut dengan judul penelitian “Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi, Serta Program Pelatihan Dan Pendidikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi (Studi kasus pada LPK Monarch Bali)”.

## Konsep dan Hipotesis

### Teori Keagenan (Agency Theory)

Agency adalah keterikatan hubungan antara dua pihak yang mana pihak satu sering disebut dengan agent, yaitu yang diberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan untuk dan atas nama serta dibawah pengawasan pihak lain yaitu principal. Principal adalah pihak yang memberikan kewenangan pada agen untuk melakukan tindakan tertentu serta melakukan pengawasan tindakan agen, sedangkan pihak yang melakukan transaksi dengan agen disebut dengan third party ([Santoso, 2015](#))

Berkaitan dengan masalah keagenan, kinerja sistem informasi akuntansi dalam organisasi perusahaan manufaktur merupakan suatu konsep yang didasari oleh teori keagenan. Informasi akuntansi yang dibutuhkan perusahaan berdasarkan kinerja sistem informasi akuntansi, semakin baik kinerja sistem informasi akuntansi dalam perusahaan maka menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas. Sistem informasi akuntansi tidak terlepas dari peran pemakai sistem informasi akuntansi maupun keberadaan departemen sistem informasi yaitu yang bertindak sebagai agen. Sistem yang baik dalam suatu perusahaan berhubungan dengan keputusan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi dan keberadaan *steering committee* yang bertindak sebagai principal.

Sistem informasi akuntansi ialah sistem informasi yang memegang segala hal yang berhubungan dengan akuntansi. Suatu sistem informasi akuntansi pada organisasi yang bertanggungjawab guna menyiapkan informasi dari pengumpulan dan pengolahan data transaksional yang bermanfaat untuk seluruh pengguna di dalam dan luar perusahaan. Sistem informasi akuntansi bisa diterjemahkan menjadi kumpulan aktivitas oleh suatu organisasi yang bertanggungjawab guna menyajikan informasi dari data transaksi untuk tujuan pelaporan internal dan eksternal serta untuk penggunaannya bisa lebih efektif, maka sangat perlu untuk mengontrol arus dana kas. Hubungan agent dan principal harus memiliki kepercayaan yang kuat, dimana agent melaporkan segala informasi perkembangan perusahaan yang dimiliki oleh principal oleh segala bentuk informasi akuntansi karena hanya manajemen yang mengetahui pasti keadaan perusahaannya.

### **Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Susanto, 2013:72). Sistem Informasi Akuntansi adalah kerangka kerja yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memutar informasi yang dapat membuat data (Romney & Steinbart, 2009:36). Sedangkan menurut Utama dan Suardhika (2009), sistem informasi akuntansi adalah komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah dan mengkomunikasikan informasi finansial dan pengambilan keputusan yang relevan kepada pihak luar perusahaan (seperti kantor pajak, investor dan kreditor) dan pihak intern (terutama manajemen).

Mulyadi (2008:3) mendefinisikan sistem informasi akuntansi adalah merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya kerikeral dalam pemeliharaan catatan akuntansi. Sedangkan, Wilkinson (2000:27) menyatakan sistem informasi akuntansi dalam melaksanakan aktivitas memerlukan elemen yang spesifik yang bervariasi tergantung pada tingkat otomatisasi sistem informasi akuntansi tersebut. Akuntansi sebagai alat informasi yang mempunyai aktivitas-aktivitas yang terdiri dari pencatatan, pengolahan data, penganalisaan data, penyusunan laporan-laporan tertentu dan pemahaman data untuk efisiensi pengawasan. Oleh karena itu akuntansi sebagai alat dalam mengolah data keuangan, maka diperlukan suatu sistem informasi untuk dapat menyampaikan informasi tersebut kepada pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan definisi diatas, maka system informasi akuntansi dalam penelitian ini adalah merupakan suatu bentuk sistem informasi akuntansi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi perusahaan dalam upaya untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **Dukungan Manajemen Puncak**

Dukungan manajemen puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan manajemen puncak diperusahaannya. Bahwa kepuasan pemakai meningkat apabila manajemen puncak memberikan dukungan makin tinggi, jadi dukungan manajemen puncak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kinerja sistem informasi akuntansi (Jen, 2002:139). Menurut Romney dan Steinbart (2009) dukungan manajemen puncak adalah bagaimana manajemen puncak mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, membuat tujuan serta sasaran sistem, melakukan review sistem dan mengalokasikan dana. Darmawan dan Fauzi (2013:95) menjabarkan manajemen puncak dalam

mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah penerapan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis. Jadi kesimpulan yang didapat dari definisi di atas dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pimpinan dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam penerapan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Menurut (Jogiyanto, 2010:242), bentuk dukungan manajemen puncak adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem.

### Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Barki dalam Lau (2004) menyatakan partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Muntoro dalam Lau (2004). Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realitis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana bargaining dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistenci to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktivitas pengembangan sistem yang diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai (Lau, 2004). Pemakai informasi akuntansi juga dibagi menjadi dua yaitu *internal* dan *eksternal*.

### Program Pelatihan dan Pendidikan

Pengembangan sistem pada umumnya akan lebih baik jika para anggota dilatih sebelumnya. Anggota yang mewakili pemakai, serta para akuntan dan analisi junior akan memerlukan pelatihan tingkat dasar dibidang analisis dan perancangan. Menurut Wilkinson (2000:557) mengemukakan bahwa pelatihan dan pendidikan kepada karyawan dibutuhkan agar karyawan lebih terampil dalam menggunakan sistem yang baru. Sehingga program pelatihan dan pendidikan tersebut akan memberikan keuntungan kepada para karyawan dan pemakai sistem dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Pelatihan dan pendidikan sistem informasi ini juga ditunjukkan untuk menghindari kegagalan sistem informasi akuntansi. Dikarenakan kurangnya kesempatan untuk melakukan uji coba dan kurangnya kesempatan untuk belajar. Hal ini muncul karena ketakutan akan tingginya biaya yang perlu dikeluarkan untuk kegiatan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi. Menurut Komara (2005) Pelatihan dan pendidikan merupakan usaha formal untuk tujuan transfer pengetahuan sistem informasi akuntansi yang disyaratkan menjadi konsep-konsep sistem informasi, kemampuan teknis, kemampuan organisasi dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi spesifik.

### Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah dengan adanya kepuasan dari para pemakai sistem informasi tersebut. Kepuasan pemakai dapat dikatakan sebagai perilaku dimana seorang pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berulang-ulang karena ia telah merasakan adanya manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut (Utami, 2009). Menurut Jogiyanto (2010:23) pengertian kepuasan pemakai/pengguna adalah respon pengguna terhadap

penggunaan keluaran sistem informasi. Lestari (2010) menyatakan pengertian kepuasan pemakai bahwa sistem mampu melengkapi kebutuhan informasi-informasi dengan benar dan cepat serta cukup untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan pemakai sistem.

Prajitno (2006) menyatakan pengertian kepuasan pemakai yaitu seberapa jauh pemakai merasa puas dan percaya pada sistem informasi akuntansi yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya, serta kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang diperoleh. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pemakai sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon atas sikap para pemakai untuk umpan balik yang dimunculkan oleh pemakai setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap pemakai terhadap sistem informasi merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan.

## **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah serta teori-teori pendukung yang mengenai dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai SIA, program pelatihan dan pendidikan, kepuasan pemakai SIA, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi*

Hubungan keagenan merupakan sebuah kontrak antara principal dengan agen, dengan melihat pendelegasian beberapa wewenang pengambilan keputusan kepada agen. Sebagai agen manajer secara moral memiliki tanggung jawab untuk memaksimalkan keuntungan para pemilik (principal) sedangkan disisi lain dia juga memiliki kepentingan memaksimalkan kesejahteraan mereka sendiri (Scott, 2003). Agen manajer dalam penelitian ini adalah manajemen puncak.

Manajemen puncak adalah para eksekutif yang bertanggung jawab atas kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam perusahaan besar manajemen puncak adalah penyusun strategi, pembangun organisasi dan pemimpin personal. Disamping itu manajemen puncak tidak hanya berfungsi sebagai pemberi perintah tetapi berfungsi juga sebagai mediator dan motivator yang baik dalam pendidikan dan motivasi karyawan serta mengevaluasi kerja mereka. Dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang penting dalam penerapan teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan penerapan sistem informasi. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan penerapan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam penerapan sistem dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Sharma (2003) menyatakan bahwa dukungan dari tindakan-tindakan tidak langsung atau simbolis oleh manajer senior juga berkontribusi terhadap kesuksesan implementasi sistem informasi dengan motivasi yang diberikan kepada para pengguna sistem informasi. Senada dengan hal tersebut, penelitian dari Faizal (2018) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1: dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

### *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi*

Pada penerapan sistem informasi, faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem informasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar terhindar dari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang diterapkan (*resistance to change*). Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan realistis terhadap kemampuan sistem. Melalui partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi, pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang diterapkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pemakai. Almilia dan Brilliantien (2008) berpendapat bahwa

keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi. Senada dengan hal tersebut, penelitian dari Faizal (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa adanya keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi dalam penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

#### *Program Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi*

Pelaksanaan program Pelatihan dan pendidikan pemakai dibutuhkan agar pemakai lebih terampil dalam menggunakan dan memahami sistem informasi akuntansi sehingga meningkatkan rasa kepuasan terhadap sistem tersebut. Selain itu pelatihan dan pendidikan pemakai sistem ditujukan untuk menghindari kegagalan sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Latifah dan Abitama (2021) menemukan bahwa pelaksanaan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Senada dengan hal tersebut, penelitian dari (Chomasatu et al., 2014) yang memperoleh hasil bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah

H3: program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

## Metode

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali yang memiliki 5 cabang berjumlah 100 orang. Sampel diambil dari populasi berdasarkan pendekatan *purposive sampling*, dengan kriteria merupakan karyawan tetap pada bidang *accounting, front office*, administrasi, bagian akademik dan kesiswaan pada LPK Monarch Bali, serta sudah bekerja minimal 2 tahun pada LPK Monarch Bali, maka jumlah sampel yang didapat adalah 40 sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei yaitu teknik angket. Kuesioner diberikan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan melalui media tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Sebelum digunakan, kuesioner perlu diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya setelah data terkumpul dilakukan analisis data berupa analisis deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden serta melakukan analisis statistik berupa uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dengan dibantu software SPSS untuk menjawab hipotesis yang ada.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji kelayakan instrumen atau indikator sebagai alat ukur variabel dalam kuesioner yang diberikan kepada 40 responden.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Indikator	Person Correlation	Keterangan
Dukungan Manajemen Puncak (X1)	0,773	X1.1	0.89	Valid dan Reliabel
		X1.2	0.837	Valid dan Reliabel
		X1.3	0.815	Valid dan Reliabel
		X2.1	0.913	Valid dan Reliabel
Partisipasi Pemakai SIA (X2)	0,947	X2.2	0.897	Valid dan Reliabel
		X2.3	0.897	Valid dan Reliabel
		X2.4	0.926	Valid dan Reliabel
Program Pelatihan dan Pendidikan (X3)	0,862	X2.5	0.913	Valid dan Reliabel
		X3.1	0.881	Valid dan Reliabel
		X3.2	0.927	Valid dan Reliabel
Kepuasan Pemakai SIA (Y)	0,860	X3.3	0.855	Valid dan Reliabel
		Y1	0.846	Valid dan Reliabel
		Y2	0.841	Valid dan Reliabel
		Y3	0.804	Valid dan Reliabel
		Y4	0.735	Valid dan Reliabel
		Y5	0.834	Valid dan Reliabel
		Y6	0.543	Valid dan Reliabel

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan pada Tabel 1, bahwa variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, program pendidikan dan pelatihan dan kepuasan pemakai SIA memiliki nilai *pearson correlation* lebih dari 0,3. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid. Berdasarkan hasil perhitungan dari setiap variabel nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel pada Tabel 1 diperoleh hasil yang besarnya di atas 0,70. Hal ini berarti semua variabel dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel.

### Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pegawai lembaga pelatihan kerja (LPK) Monarch Bali yang terlibat dalam SIA sebanyak 40 responden dapat diketahui beberapa karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa bekerja, adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Analisis Deskriptif

Karakteristik Responden		Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	47,5
	Perempuan	21	52,5
	Total	40	100
Umur	21-30 Th	18	45
	31-40 Th	7	17,5
	> 40 Th	15	37,5
	Total	40	100
Tingkat Pendidikan	SD	0	0
	SMP	0	0
	SMA	14	35
	Diploma	16	40
	S1	10	25
	S2	0	0
	Total	40	100
Masa Bekerja	< 5 Th	11	27,5
	5-10 Th	17	42,5
	> 10 Th	12	30
	Total	40	100

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Pada Tabel 2, dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 21 orang, rentang umur terbanyak adalah umur 21-30 tahun dengan jumlah 18 orang, tingkat pendidikan terbanyak adalah diploma dengan jumlah 16 orang, serta masa kerja terbanyak adalah rentang 5-10 tahun dengan jumlah 17 orang.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas residual data dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

N		Unstandardized Residual
40		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37838005
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.111
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikansi atau koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti residual data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak ada multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	.914
	X2	.992
	X3	.921
a. Dependent Variable: Y		

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 4 menunjukkan nilai *tolerance* dan VIF dari variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, program pendidikan dan pelatihan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolonieritas.

*Uji heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Gejala variance yang tidak sama ini disebut dengan heteroskedastisitas, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut dengan homokedastisitas. Berikut disajikan uji heterokedastisitas pada Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.402	2.519		.953	.347
1 X1	-.092	.175	-.089	-.524	.603
X2	-.051	.068	-.124	-.756	.455
X3	.130	.139	.159	.935	.356

a. Dependent Variable: ABS

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau tidak terdapat variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *absolut residual*-nya. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas atau dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas telah memenuhi syarat pengujian heterokedastisitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi, Serta Program Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi. Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS menunjukkan hasil penelitian pada Tabel 6 berikut.

**Tabel 6.** Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.854	3.798		.752	.457
1 X1	.634	.266	.302	2.388	.022
X2	.253	.102	.301	2.482	.018
X3	.742	.209	.447	3.550	.001

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, serta nilai beta menunjukkan arah yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variable bebas pada penelitian ini, yakni dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, dan program pelatihan & pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

## Pembahasan

### *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai SLA*

Berdasarkan hasil data yang diperoleh bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali, hal ini dibuktikan dari pengujian melalui koefisien regresi linear berganda. Koefisien regresi  $b_1X_1$  positif sebesar 0,634, dengan signifikansi sebesar 0,022 lebih kecil daripada nilai alpha ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil pengujian tersebut, membuktikan bahwa H1 diterima. Semakin tinggi dukungan manajemen puncak, maka akan meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kusumawati (2006) yang menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizal (2018) yang menemukan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi.

### *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai SLA*

Berdasarkan hasil data yang diperoleh bahwa partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali, hal ini dibuktikan dari pengujian melalui koefisien regresi linear berganda. Koefisien regresi  $b_2X_2$  positif sebesar 0,253, dengan signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil daripada nilai alpha ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil pengujian tersebut, membuktikan bahwa H2 diterima. Semakin tinggi partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi, maka akan mampu meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Faizal (2018) yang menemukan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi.

### *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pemakai SLA*

Berdasarkan hasil data yang diperoleh bahwa program Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali, hal ini dibuktikan dari pengujian melalui koefisien regresi linear berganda. Koefisien regresi  $b_3X_3$  positif sebesar 0,742, dengan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil pada nilai alpha ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil pengujian tersebut, membuktikan bahwa H3 diterima. Semakin meningkat pengadaan program Pendidikan dan pelatihan, maka akan mampu meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Latifah dan Abitama (2021) yang menemukan bahwa program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Artinya semakin tinggi dukungan manajemen puncak akan mampu meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Artinya semakin tinggi Partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Serta program

pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali. Artinya semakin meningkat pengadaan program pelatihan dan Pendidikan akan mampu meningkatkan kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga pelatihan Kerja (LPK) Monarch Bali.

## Daftar Pustaka

- Almilia, L. S., & Briliantien, M. S. I. (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah Di Wilayah Surabaya Dan Sidoarjo*.
- Chomasatu, Y. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performance Of Accounting Information Systems*. 12(01), 2014–2071.
- Darmawan, D., & Fauzi, K. N. (2013). *Sistem Manajemen Informasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Faizal, B. (2018). *Pengaruh Partisipasi Pemakai Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat)*. Universitas Pasundan.
- Jen, T. F. (2002). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 4 (2).
- Jogiyanto. (2010). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Universitas Gadjah Mada.
- Komara, A. (2005). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*.
- Latifah, S.W. & Abitama, W. (2021). Keterlibatan Pemakai, Pelatihan Dan Pendidikan, Serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Journal of Accounting Science*, 5(2), 127–142. <https://doi.org/10.21070/jas.v5i2.1332>
- Lau, E. A. (2004). Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 7(1).
- Lestari, P. A. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kota Denpasar. *Jurnal Ipteks New Media*, 1(1).
- Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat.
- Romney, & Steinbart. (2009). *Accounting Information Systems*. Cengage Learning.
- Santoso, B. (2015). *Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Hukum Keagenan*. Ghalia.
- Sharma, R. P. (2003). The Contingent Effects of Management Support and Task Interpedence on Successful Information System Implementation. *MIS Quarterly*, 27(4), 533.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utama, I. D. G. B., & Suardhika, I. M. S. (2009). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 3(3), 728–746.
- Utami, W. (2009). Analisis Determinan Audit Delay Kajian Empiris di Bursa Efek Jakarta. *Bulletin Penelitian*, 9(1), 19–31.
- Wilkinson, J. W. (2000). *Accounting Information Systems: 4th edition*. John Wiley & Sons.