

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Teknologi informasi menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan. Teknologi informasi merupakan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi.

Informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi berguna untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Kemajuan teknologi informasi menyebabkan makin beragamnya jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-laboratory*, dan lainnya yang keseluruhannya berbasis pada teknologi informasi.

Penerapan suatu sistem informasi dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Oleh karena itu, pengukuran keberhasilan sistem informasi sangat penting bagi organisasi. Keberhasilan sistem informasi merupakan suatu model yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi.

Akuntansi merupakan suatu alat penting untuk memberikan informasi mengenai data ekonomi dan keuangan. Untuk memberikan informasi finansial perusahaan secara akurat dan mutakhir, di dalam akuntansi diperlukan sistem pencatatan yang baik dan benar agar pihak manajemen dapat mengambil keputusan untuk langkah-langkah perusahaan selanjutnya. Untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak luar maupun dalam perusahaan, disusun suatu sistem informasi akuntansi. Sistem ini direncanakan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak luar maupun dalam perusahaan. Melihat pentingnya informasi, maka sangat dibutuhkan suatu sistem informasi akuntansi yang baik dan efektif.

Akuntansi sebagai suatu sistem informasi, mengidentifikasi, mengumpulkan dan mengkomunikasikan informasi ekonomi mengenai suatu badan usaha kepada berbagai pihak. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Akuntansi juga merupakan sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai.

Sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya manusia dan modal dalam suatu organisasi yang saling terkait dan bekerja secara harmonis yang berkewajiban untuk menyajikan informasi keuangan bagi perusahaan. Dengan adanya sistem akuntansi yang benar pemimpin perusahaan akan lebih mudah mengawasi aktivitas perusahaan. Sistem akuntansi yang benar merupakan alat untuk menghindari kecurangan, pemborosan, dan memperkuat kedudukan sistem pengawasan perusahaan. Terkhusus bagian penjualan yang menjadi penentu tercapainya laba maksimum atau tidak.

Sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2004: 3) terdiri dari lima komponen:

1. Orang-orang (*people*), yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur (*procedure*), baik manual maupun terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
3. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
4. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi *informasi*, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan komunikasi jaringan.

Pengoperasian sistem harus secara hati-hati dan selalu dilakukan supervisi atas sistem tersebut sebelum dioperasikan sepenuhnya. Oleh karena itu, sistem akuntansi harus dirancang untuk memenuhi spesifikasi informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dan memberikan kepuasan bagi penggunanya, sehingga sistem akuntansi yang digunakan menjadi efektif. Para pengguna sistem tersebut dalam hal ini adalah pihak internal perusahaan seperti *branch manager, sales supervisor, sales counter, service head, service advisor, controller, administration head, administration penjualan, administration bengkel, personalia & general affair, dan accounting*.

Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi maka yang dapat digunakan sebagai ukuran adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi serta akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi dalam bentuk produk maupun layanan. Hal ini menggambarkan secara keseluruhan tentang kepuasan pengguna mengenai sistem informasi.

Menurut Supriyatna dan Jin (2006:12) bahwa “Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, dan fleksibilitas”. Kepuasan pengguna dapat memotivasi pengguna untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi untuk menunjang efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan, khususnya di bidang akuntansi.

Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem informasi akuntansi adalah PT Hadji Kalla Cabang Pinrang. PT Hadji Kalla Cabang Pinrang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan roda empat (mobil). Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang memadai diharapkan segala tindakan dalam pengendalian intern penjualan perusahaan akan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada dan terorganisir secara baik. Pada akhirnya informasi tersebut dapat berguna bagi pihak manajemen dalam mencapai tujuannya, yaitu pengendalian penjualan yang efektif.

Berdasarkan uraian-uraian yang dijelaskan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian secara langsung yang diberi judul : **Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai pertimbangan bagi pihak PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- b. Sebagai sarana informasi bagi masyarakat untuk melakukan pembelian kendaraan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi civitas akademik, sebagai bahan kajian dalam penelitian sejenis di waktu yang akan datang dan dijadikan sumber bacaan yang dapat menambah wacana baru sebagai sumber pustaka.
- b. Bagi peneliti, berguna untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pemahaman yang lebih baik terutama mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Tinjauan Pustaka

1. Sistem Informasi Akuntansi

a. Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Samiaji Sarosa (2009:13) mengemukakan bahwa “Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga menghasilkan informasi yang berguna dalam membuat keputusan”. Rama dan Jones (2001:3) mengemukakan bahwa “Sistem informasi akuntansi itu adalah suatu subsistem dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh dari pengolahan rutin atas transaksi akuntansi”. Definisi sistem informasi akuntansi menurut Hall (2004:10) adalah suatu sistem yang terdiri atas tiga subsistem yaitu:

- 1) Sistem pemrosesan transaksi (*transaction processing system*)
- 2) Sistem buku besar/pelaporan keuangan (*general ledger/financial reporting system*)
- 3) Sistem pelaporan manajemen (*management reporting system*)

Berdasarkan kriteria pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yang digunakan untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan.

b. Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi menyajikan informasi bagi pihak internal maupun eksternal sebagai dasar pengambilan keputusan. Untuk pencapaian tujuan tersebut diperlukan unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang terdiri dari beberapa unsur pokok seperti yang dikemukakan Krismiaji (2002:16) bahwa unsur-unsur sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

- 1) Tujuan
Setiap informasi akuntansi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang menggambarkan tenaga penggerak di belakang sistem dan tujuannya.
- 2) Masukan (*input*)
Data yang dikumpulkan dan dimasukkan sebagai sistem masukan.
- 3) Keluaran (*output*)
Keluaran/output dari suatu sistem informasi akuntansi adalah informasi.
- 4) Penyimpanan data
Data disimpan untuk pemakaian berikutnya.
- 5) Pengolahan (*processing*)
Data harus diolah untuk menghasilkan informasi.
- 6) Instruksi dan prosedur
Sistem informasi akuntansi tidak dapat mengolah data untuk menghasilkan informasi tanpa adanya instruksi dan prosedur.
- 7) Pengguna
Pengguna sistem informasi akuntansi adalah orang yang berhubungan dengan sistem dan memakai informasi yang dihasilkannya.
- 8) Pengendalian dan pengukuran keamanan
Informasi yang dihasilkan harus akurat, bebas dari kesalahan dan dilindungi akses-akses yang tidak sah.

Tata (2005:21) mengemukakan bahwa hal-hal yang utama yang perlu diketahui mengenai sistem komputer adalah sebagai suatu satuan sistem, komputer memiliki unsur pokok, yaitu:

- 1) Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat mesin itulah yang dimaksud sebagai perangkat keras. Bagian utama sistem komputer terdiri dari CPU, *memory*, *monitor*, *keyboard* dan *printer*.

2) Perangkat lunak (*Software*)

Perangkat ini berperan sebagai pengatur kerja komputer. Perangkat lunak komputer terdiri dari sistem *software*, *programming Language* dan *package software*.

3) Tenaga ahli (*Brainware*)

Para tenaga ahli yang bekerja untuk membangun dan mengelola sistem informasi yang berbasis komputer, biasanya terdiri dari sistem analis, *programmer*, operator, spesialis jaringan, dan *database administrator*.

Dari unsur-unsur sistem informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia, prosedur, dan lainnya sangat mempengaruhi manajemen dalam pengambilan keputusan organisasi.

Sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2004: 3) terdiri dari lima komponen:

- 1) Orang-orang (*people*), yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
- 2) Prosedur-prosedur (*procedure*), baik manual maupun terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
- 3) Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
- 4) Software yang dipakai untuk memproses data organisasi.
- 5) Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan komunikasi jaringan.

Fungsi dari komponen sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2004: 4) dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *People* (para pengguna sistem informasi)
 - a) pihak-pihak manajemen
 - b) para pegawai/karyawan
 - c) pihak-pihak luar yang berkepentingan
- 2) *Procedure (data processing cycle)*
 - a) Input data
 - b) Penyimpanan data

- c) Pemrosesan data
 - d) Output informasi
- 3) Data (*information*)
 - a) Laporan Manajerial
 - b) Laporan anggaran dan kinerja
 - c) Implikasi perilaku dari laporan manajerial
 - 4) *Software*
 - a) Aktivitas perencanaan organisasi
 - b) Pelaksanaan organisasi
 - c) Pengawasan organisasi
 - 5) Infrastruktur teknologi informasi (pengendalian intern)
 - a) Dokumentasi yang memadai
 - b) Pemisahan tugas

2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

a. Definisi Kepuasan

Menurut Kotler (2008:138) bahwa “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Menurut Supranto (2006:233) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Sedangkan Tjiptono (2007:195) mengemukakan bahwa kepuasan terbagi atas 3 yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman, konsumsi dan seterusnya).
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas akan berperilaku positif. Mereka akan membeli dan menggunakannya kembali.

b. Pengukuran Kepuasan

Menurut Jogiyanto (2007:111) bahwa pengukuran kepuasan didasari dengan sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem (*system quality*) terbagi atas:
 - a) Fleksibilitas sistem (*flexibility of the system*)
 - b) Integritas sistem (*integration of the system*)
 - c) Waktu respon/perubahan (*response/turnaround time*)
 - d) Perbaikan kesalahan (*error recovery*)
 - e) Kenyamanan akses (*convenience of access*)
 - f) Bahasa (*language*)
- 2) Kualitas informasi (*information quality*)
 - a) Kelengkapan (*completeness*)
 - b) Ketepatan (*precision*)
 - c) Akurasi (*accuracy*)
 - d) Keandalan (*reliability*)
 - e) Kekinian (*currency*)
 - f) Bentuk dari keluaran (*format of output*)
- 3) Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
 - a) Respon (*respon*)
 - b) Sikap (*attitude*)
- 4) Penggunaan nyata (*actual use*)
 - a) Penggunaan waktu harian (*daily use time*)
 - b) Frekuensi penggunaan (*frequency of use*)
- 5) Dampak individual (*individual impact*)
 - a) Efektivitas keputusan (*decision effectiveness*)
 - b) Produktivitas pemakai meningkat (*increased user productivity*)

Supriyatna dan Jin (2006: 12) menyebutkan bahwa “Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, dan fleksibilitas”. Sedangkan penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan fungsi/fitur, yaitu keberadaan fungsi/fitur yang lengkap seperti data atau informasi yang ditampilkan pada sistem informasi yang bertujuan mempermudah dan menunjang pemanfaatan bagi penggunanya.
- 2) Stabilitas/keandalan merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu lama serta handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keyakinan yang baik. Disamping itu, sistem juga dapat menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan selalu baru.
- 3) Kemudahan penggunaan digunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi terutama dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*.
- 4) Inovasi berkaitan dengan reputasi, kreasi, pembaruan, dan terobosan yang dimiliki dari sistem informasi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa.
- 5) Keamanan menunjukkan kemampuan *security* sistem informasi dalam menghadapi kemungkinan masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data.
- 6) Fleksibilitas menggambarkan kemampuan sistem informasi untuk dapat di implementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk digabungkan dengan penggunaan *database* yang tersedia lainnya.

3. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan senang seseorang pengguna sistem informasi akuntansi mengolah data keuangan dengan menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan.

Kepuasan pengguna mengungkapkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman penggunanya dimana pengguna merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang

dihasilkan. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pengguna sistem informasi akuntansi yang diimplementasikan.

Unsur-unsur sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1) Tujuan

Setiap informasi akuntansi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang menggambarkan tenaga penggerak di belakang sistem dan tujuannya.

2) Masukan (*input*)

Data yang dikumpulkan dan dimasukkan sebagai sistem masukan.

3) Keluaran (*output*)

Keluaran/output dari suatu sistem informasi akuntansi adalah informasi.

4) Penyimpanan data

Data disimpan untuk pemakaian berikutnya.

5) Pengolahan (*processing*)

Data harus diolah untuk menghasilkan informasi.

6) Instruksi dan prosedur

Sistem informasi akuntansi tidak dapat mengolah data untuk menghasilkan informasi tanpa adanya instruksi dan prosedur.

7) Pengguna

Pengguna sistem informasi akuntansi adalah orang yang berhubungan dengan sistem dan memakai informasi yang dihasilkannya.

8) Pengendalian dan pengukuran keamanan

Informasi yang dihasilkan harus akurat, bebas dari kesalahan dan dilindungi akses-akses yang tidak sah.

Keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai dimana kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi akuntansi tersebut.

Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi maka yang dapat digunakan sebagai ukuran adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi serta akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi dalam bentuk produk maupun layanan. Hal ini menggambarkan secara keseluruhan tentang kepuasan pengguna mengenai sistem informasi.

Komponen kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yaitu:

- 1) Kualitas sistem
- 2) Kualitas informasi
- 3) Kualitas pelayanan

Komponen kepuasan pemakai sistem informasi sangat tergantung pada kemampuan teknik pemakai, penerimaan sistem informasi oleh pemakai dan kegunaan sistem itu sendiri. Menurut Jogiyanto (2007) bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan pemakai sistem informasi dihitung dengan skor yang diperoleh, dengan kriteria:

- (a) Skor 0 - 50 : sangat tidak puas

- (b) Skor 50 - 60 : tidak puas
- (c) Skor 61 - 74 : biasa-biasa saja atau cukup puas
- (d) Skor 75 - 84 : puas
- (e) Skor 85 - 100 : sangat puas

4. Penelitian Sebelumnya

Hamzah (2009) Evaluasi kesesuaian model keperilakuan dalam penggunaan teknologi sistem informasi keperilakuan di Indonesia. Bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian model keperilakuan dalam penggunaan teknologi sistem informasi keperilakuan di Indonesia. Metode penelitian yaitu pengukuran variabel: evaluasi model keperilakuan dan penggunaan teknologi sistem informasi keperilakuan, teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi sudah cukup baik, namun perlu sedikit penyesuaian model keperilakuan dalam penggunaan teknologi informasi. Persamaan terletak pada metode penelitiannya yaitu pengukuran variabel: evaluasi model keperilakuan dan penggunaan teknologi sistem informasi keperilakuan, teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Perbedaan terletak pada variabelnya yaitu sistem informasi keperilakuan dengan sistem informasi akuntansi.

Zulaikha (2007) Uji model Delone dan McLean dalam pengembangan sistem informasi manajemen pada Universitas Diponegoro. Bertujuan untuk menguji model Delone dan McLean dalam pengembangan sistem informasi manajemen pada Universitas Diponegoro. Metode penelitian yaitu pengukuran variabel: pengujian model Delone dan McLean dan sistem informasi manajemen, teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian yang dilakukan

menunjukkan bahwa kepuasan pengguna teknologi sistem informasi manajemen pada kategori tinggi, bersifat positif dan signifikan. Persamaan terletak pada teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Perbedaan terletak pada variabelnya yaitu sistem informasi manajemen dengan sistem informasi akuntansi.

Fauzi (2010) Tingkat kepuasan pelanggan KRL terhadap sistem commuter line pada PT Kereta Api commuter Jabodetabek. Bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan KRL terhadap sistem *commuter line* pada PT Kereta Api *commuter* Jabodetabek. Metode penelitian yaitu pengukuran variabel: mengukur tingkat kepuasan pelanggan KRL dan sistem *commuter line*, teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna teknologi sistem commuter line sudah cukup puas dan efektif. Persamaan terletak pada teknik analisis data: uji validitas dan uji reliabilitas. Perbedaan terletak pada hasil penelitiannya yaitu untuk menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna teknologi sistem *commuter line* sudah cukup puas dan efektif.

B. Kerangka Pikir

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas akan berperilaku positif. Mereka akan membeli dan menggunakannya kembali. Mereka akan membeli dan menggunakannya kembali. Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yang digunakan untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi

keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan. Komponen kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan.

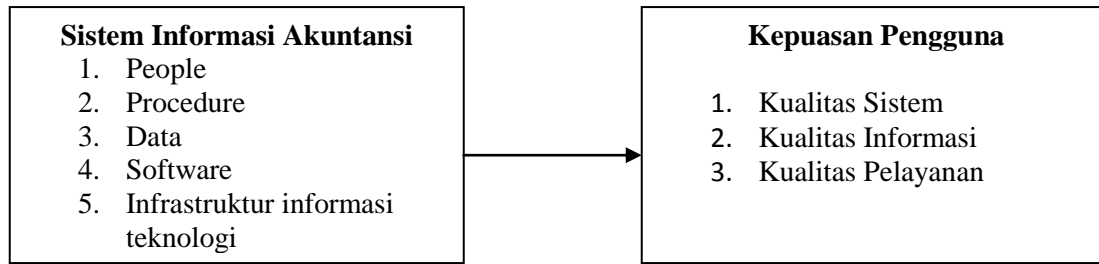
Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yang digunakan untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan. Komponen sistem informasi akuntansi terdiri dari orang-orang (*people*), prosedur-prosedur (*procedure*), data, *software*, infrastruktur informasi teknologi. Sistem informasi akuntansi merupakan seperangkat sumber daya dan modal dalam suatu organisasi yang dibangun untuk menyajikan informasi keuangan yang diperoleh dari pengumpulan dan pemerosesan data-data yang saling berhubungan, dan dioperasikan secara bersama-sama untuk melaksanakan aktivitas utama suatu organisasi perusahaan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi perusahaan terlihat dari komponen yang saling berhubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan harus teruji dengan *people*, prosedur, data, *software*, dan infrastruktur teknologi sistem informasi akuntansi yang digunakan di dalam perusahaan, dimana data akan dikumpulkan dan diproses serta diukur dengan manfaat sistem informasi tersebut bagi pengguna sistem informasi akuntansi perusahaan berupa fleksibilitas, integritas, personalisasi isi informasi, keragaman informasi, kecepatan respon, dan jaminan informasi.

Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik, diharapkan segala tindakan dalam pengendalian intern penjualan perusahaan akan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada dan terorganisir secara baik. Pada akhirnya informasi

tersebut dapat berguna bagi pengguna sistem informasi akuntansi secara efektif dan efisien.

Adapun kerangka pikir tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk skema :



Gambar 1 : Skema Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel dan Desain Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan indikator penting dalam menentukan keberhasilan penelitian sebab variabel penelitian merupakan objek atau apa yang menjadi titik perhatian pada suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2005:2) “Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati”. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu”.

Berdasarkan judul penelitian yang akan dikaji “Analisis Kepuasan Pengguna Informasi Akuntansi Penjualan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang”, maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel Independen (*Independent Variable*) merupakan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yang meliputi:

X = Sistem Informasi Akuntansi

- b. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas yaitu:

Y = Kepuasan Pengguna

2. Desain Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, data yang dibutuhkan yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang di perusahaan tersebut, serta data yang berupa informasi dari hasil studi kepustakaan dan beberapa sumber yang berguna bagi penulisan ini, data yang diambil merupakan data yang *uptodate*.

Untuk memperoleh informasi dan data sebagai bahan penulisan ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik menyebarkan kuesioner dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak yang terkait pada PT. Hadji Kalla Cabang Pinrang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas).

B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya interpretasi yang keliru terhadap judul dan permasalahan yang ada di dalam skripsi ini, serta untuk memudahkan dalam pengumpulan data di lapangan, maka berikut ini akan dirumuskan definisi operasional variabel:

- a. Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yaitu *people* (orang-orang yang mengoperasikan dan melaksanakan berbagai fungsi sistem tersebut), *procedure* (prosedur-prosedur baik manual maupun terotomatisasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi), data (tentang proses-proses bisnis organisasi), *software* (untuk memproses data organisasi), dan infrastruktur informasi teknologi (termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan) yang digunakan untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.
- b. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya, serta terdiri dari beberapa komponen, yaitu kualitas sistem (fleksibilitas sistem, integritas sistem, waktu respon/perubahan, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa yang digunakan), kualitas informasi (kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan informasi yang update), kualitas pelayanan (kecepatan respon dan jaminan), pelanggan yang senang dan puas akan berperilaku positif.

2. Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sistem informasi akuntansi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.

a. Pengukuran sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mengolah data keuangan, yaitu:

- 1) *People* (orang-orang) yang mengoperasikan dan melaksanakan berbagai fungsi sistem tersebut.
- 2) *Procedure* (prosedur-prosedur) baik manual maupun terotomatisasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
- 3) Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
- 4) *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi.
- 5) Infrastruktur informasi teknologi termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan.

b. Pengukuran kepuasan pengguna yaitu:

- 1) Kualitas sistem (fleksibilitas sistem, integritas sistem, waktu respon/perubahan, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa yang digunakan)
- 2) Kualitas informasi (kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan informasi yang *update*)
- 3) Kualitas pelayanan (kecepatan respon dan jaminan)

Skala pengukuran yang digunakan dalam mengukur jawaban dari pernyataan responden adalah skala Likert. Sugiyono (2013:132) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 1 Skor Setiap Pertanyaan

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup
4	Puas
5	Sangat Puas

Sumber: Sugiyono (2011)

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (daftar pertanyaan). Menurut Sugiyono (2011) “Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya tidak diikuti sertakan dalam analisis kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan tersebut.

4. Teknik Analisis Data

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebenarnya alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghazali (2005), bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji reliabilitas data dapat dilakukan dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

2) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghazali (2005) suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Pengujian Validitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS. Pengujian suatu data dapat dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Kuesioner yang dinyatakan valid tidak diperkenankan untuk uji selanjutnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Berdirinya PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Pada tahun 2001 PT Hadji Kalla Cabang Pinrang menjadi agen pemasaran mobil Toyota untuk daerah Sulawesi Selatan. PT Hadji Kalla Cabang Pinrang merupakan salah satu cabang yang terbesar di Sulawesi Selatan. PT Hadji Kalla Cabang Pinrang menerapkan standar Toyota dalam beroperasi meliputi penjualan, servis dan penyediaan suku cadang atau yang lazim disebut 3S – *sales, servis, spare parts*.

Produk utama yang diperdagangkan oleh PT Hadji Kalla Cabang Pinrang sampai saat ini adalah mobil merk Toyota dan merupakan penyalur tunggal untuk daerah pemasaran Kabupaten Pinrang yang merupakan salah satu dealer dari PT Toyota Astra Motor yang berkedudukan di Pinrang.

2. Struktur Organisasi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

PT Hadji Kalla Cabang Pinrang memakai struktur organisasi yang berbentuk lini dan staf. Pimpinan dalam menjalankan tugas atau dalam mengelola perusahaan dibantu oleh pejabat lini dan staf. Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dapat dilihat pada lampiran.

1. Uraian Tugas

Adapun kewajiban, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian tersebut adalah sebagai berikut:

1) Tugas dan Tanggung jawab *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager* adalah sebagai berikut :

- a) Mengelola dan memantau pelaksanaan operasi cabang yang meliputi penjualan unit, *spare part*, *service*, administrasi, dan keuangan, serta mengelola pelanggan.
- b) Mencapai target yang telah ditetapkan.
- c) Melakukan pengembangan relasi bisnis yang sudah ada, dan mengembangkan bisnis baru.

2) Tanggung jawab *Sales Supervisor*

Tanggung jawab *Sales Supervisor* adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab untuk *delivery* kendaraan yang telah dijual kepada pelanggan.
- b) Memantau hasil kerja salesman, dan menyiapkan suatu petunjuk (*guidance*) sebagai solusi terhadap masalah yang sering dihadapi.
- c) Melakukan *supervise* dan koordinasi antar *salesman* dan *counter* untuk mencapai target penjualan.

3) Peran dan Tanggung jawab *Salesman*

Peran dan tanggung jawab *Salesman* adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.

- b) Memelihara dan melayani pelanggan, dan mengembangkan bisnis baru pada kesempatan mendatang.
- c) Memelihara aktivitas kunjungan harian termasuk pengisian angket penjualan.
- d) Menyediakan pelayanan purna jual seperti penyelesaian dokumen-dokumen (STNK, BPKB, dll)

Deskripsi Pekerjaan

- a) Melakukan *prospecting*, baik melalui kunjungan langsung ke calon pelanggan dan melalui telepon.
- b) Menunjukkan sifat ramah, sopan santun, dan menarik dalam penawaran dan negosiasi, penutupan penjualan, penyerahan kendaraan, serta pelayanan purna jual.
- c) Memberikan informasi yang cukup mengenai keadaan di luar perusahaan termasuk pasar, harga dan pesaing.
- d) Mencatat dan melaporkan semua keluhan pelanggan atas kendaraan yang telah dibeli.

4) Peran dan Tanggung jawab *Sales Counter*

Peran dan tanggung jawab *Sales Counter* adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.
- b) Memelihara dan melayani pelanggan, dan mengembangkan bisnis baru pada kesempatan mendatang.
- c) Memelihara aktivitas kunjungan harian termasuk pengisian angket penjualan.

- d) Menyediakan pelayanan purna jual seperti penyelesaian dokumen-dokumen (STNK, BPKB, dll)

5) Tanggung jawab *Service Head*

Tanggung jawab *Service Head* adalah sebagai berikut :

- a) Menciptakan promosi bisnis servis dan pengembangan organisasi servis.
- b) Membuat rencana kejadian target tahunan.
- c) Memonitor dan mengevaluasi aktifitas dan pencapaian target serta efisien *stock*.
- d) Laporan performa bengkel *customer relation* (mengunjungi *customer fleet user*, dll)
- e) Kolaborasi dengan bagian lain (*sales, parts*, dan administrasi).
- f) Menangani keluhan (*komplain*) dan meningkatkan CS.
- g) Mengevaluasi pekerjaan, memberikan masukan dan *training* untuk staff bengkel.
- h) Mengelola personel bengkel.
- i) Memelihara lingkungan.
- j) Memberikan masukan untuk problem teknis.
- k) Menginformasikan TI ke seluruh *service personel*.

6) Tugas dan Tanggung jawab *Service Advisor*

Tugas dan tanggung jawab *Service Advisor* adalah sebagai berikut :

- a) Memelihara hubungan dengan pelanggan.
- b) Perjanjian, penerimaan, menuliskan *repair order*, memonitor *progress* pekerjaan, *final check*, penjelasan saat penerimaan, *follow up*.

- c) Proses dokumen.
 - d) Menjawab pertanyaan *customer*, *menghandle komplain*, dan sebagai konsultan masalah teknis.
 - e) Menyimpan file informasi pelanggan.
 - f) Melaksanakan aktivitas meningkatkan pelanggan untuk servis selanjutnya.
 - g) Membantu *Service Head*.
- 7) Tugas dan Tanggung jawab Controller
- Tugas dan tanggung jawab *Controller* adalah sebagai berikut :
- a) Mengatur pembagian kerja kepada teknisi.
 - b) Mencatat / menginput jam mulai jam selesai teknisi.
 - c) Mengalihkan pekerjaan teknisi ke pekerjaan lain apabila terjadi *job stoppage*.
 - d) Menyimpan file pembagian kerja teknisi.
- 8) Tugas dan Tanggung jawab Teknisi
- Tugas dan tanggung jawab Teknisi adalah sebagai berikut :
- a) Menjaga area kerja bersih dan aman.
 - b) Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan efisiensi yang tinggi.
 - c) Menjaga fasilitas, peralatan dan manual (*tester, tools, lift, repair manual, etc*) dalam kondisi yang baik.
 - d) *Self study* mengenai *Technical & Product Knowledge* melalui fasilitas yang telah disediakan.
 - e) Membantu dan bertanggung jawab kepada *foreman*.

9) Tugas dan Tanggung jawab *Administration Head*

Tugas dan tanggung jawab *Administration Head* adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab untuk memelihara dan mengelola asset perusahaan baik asset fisik maupun asset keuangan perusahaan.
- b) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengimplementasikan sistem administrasi yang sesuai dengan prosedur.
- c) Bertanggung jawab untuk melakukan administrasi HRD dan GA.

10) Tugas dan Tanggung jawab Administrasi Penjualan

Tugas dan tanggung jawab Administrasi Penjualan adalah sebagai berikut:

- a) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan administrasi penjualan unit, seperti pembuatan faktur, *delivery order*, dan pekerjaan administrasi lainnya di bidang pemesanan.
- b) Menyusun laporan penjualan dan membuat statistik penjualan unit.
- c) Berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari *counter sales* dan *salesman*.
- d) Menyelenggarakan sistem arsip yang memadai terutama dokumen-dokumen dan catatan-catatan yang diperlukan dibagian penjualan.
- e) Memberikan data atau informasi tentang tersedianya kendaraan yang diperlukan tepat pada waktunya dengan mempertimbangkan lamanya pengiriman kendaraan dari pusat atau TAM.
- f) Mengawasi pelaksanaan pemesanan kendaraan ke pusat sesuai dengan rencana pemesanan yang telah disetujui serta melalui prosedur yang telah ditetapkan.

- g) Memantau perkembangan pemesanan kendaraan dari saat pemesanan sampai dengan realisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h) Mengawasi administrasi hasil pelaksanaan pemesanan dan penjualan kendaraan.
- i) Membuat dan menyerahkan laporan pemesanan dan penjualan kendaraan tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j) Melakukan tugas lain yang dibebankan oleh Kepala Cabang.

11) Tugas dan Tanggung jawab Kasir

Tugas dan tanggung jawab Kasir adalah sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pembayaran berdasarkan bukti-bukti pembayaran yang telah disetujui.
- b) Menerima pembayaran dan membuat bukti penerimaan atas uang tunai/cek/bilyet giro dari pelanggan maupun dari pihak ketiga.
- c) Menyetorkan uang tunai/cek/bilyet giro yang diterima paling lambat keesokan harinya.
- d) Mengambil uang di bank untuk keperluan rutin.
- e) Bertanggung jawab atas keamanan jumlah uang/cek/bilyet giro yang ada di cabang.
- f) Berdasarkan daftar gaji/upah yang telah disetujui menyerahkan uang gaji/upah ke atasannya.
- g) Membuat dan melaporkan buku kas atau bank harian.

12) Tugas dan Tanggung jawab Administrasi Bengkel

Tugas dan tanggung jawab Administrasi Bengkel adalah sebagai berikut :

- a) Membuat *invoice ekstern* dan *intern* baik perorangan maupun pelanggan tetap.
- b) Kontrol dan file Surat Perintah Kerja (SPK).
- c) Membuat laporan penjualan, pembayaran dan pembatalan harian ke ADH.
- d) Kontrol laporan penjualan terhadap fisik *invoice*.
- e) Kontrol kredit pelanggan, informasikan ke administrasi billing.
- f) Membuat laporan pelanggan *blacklist* ke *Service Advisor* setiap bulan.
- g) Mengirimkan informasi data kredit kepada pelanggan setiap bulan.
- h) Membuat laporan out standing (A/R) 3 kali sebulan (tanggal 1, 11, dan 21) kepada *Administration Head*.

13) Tugas dan Tanggung jawab *Personalia* dan *General Affair*

Tugas dan tanggung jawab *Personalia* dan *General Affair* adalah sebagai berikut:

- a) Mengembangkan sistem administrasi yang memadai dibidang *personalia* (HRD) dan *general affair* (GA) termasuk pengarsipan berkas-berkas pendukung sesuai dengan ketentuan yang ada.
- b) Melakukan pengumpulan dan pengarsipan data karyawan cabang.
- c) Membuat laporan rekapitulasi kehadiran karyawan cabang.
- d) Membuat laporan rekapitulasi mengenai hal-hal yang berhubungan kepegawaian seperti cuti, sakit dan tunjangan-tunjangan yang diatur oleh ketentuan perusahaan (seperti makan, transport, ataupun biaya operasional).

- e) Melakukan pengadaan dan perawatan terhadap asset-asset perusahaan/cabang seperti gedung, maupun peralatan lainnya yang berada di cabang.
- f) Bertanggung jawab terhadap masalah keselamatan lingkungan kerja (*Enviromental Health Safety*).
- g) Bertanggungjawab untuk pengadaan barang-barang inventaris yang berada di cabang.
- h) Melakukan perijinan ataupun perpajakan seperti pajak reklame spanduk ataupun hal lainnya.

14) Tugas dan Tanggung jawab *Accounting*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting* adalah sebagai berikut :

- a) Membuat catatan harian atas transaksi-transaksi pengeluaran kas, penerimaan kas, pembelian penjualan dan transaksi penyesuaian.
- b) Melakukan posting dari catatan harian atau jurnal ke dalam buku besar yang sesuai.
- c) Melakukan posting dari bukti asli ke dalam buku pembantu yang sesuai.
- d) Mencari saldo rekeningneraca pada tanggal tertentu dan menjumlahkan nilai penjualan dan biaya-biaya selama satuperiode yang berakhirnya sama dengan tanggal neraca dan disajikan dalam neraca saldo.
- e) Membuat dan mencatat jurnal penyesuaiaan seperti depresiasi aktiva tetap, amortisasi aktivatidak berwujud, retur pembelian. Pemakaian persediaan bahan habis pakai.

- f) Membuat laporan keuangan yang terdiri dari neraca, perhitungan rugi laba, laporan posisi perubahan, arus kas (*cash flow*) bulanan dan tahunan serta mengirimkan copynya ke pusat.

15) Tugas dan Tanggung jawab Gudang dan PDI

Tugas dan tanggung jawab Gudang dan PDI adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab atas penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran kendaraan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b) Menjaga keamanan stock unit yang ada di gudang, meminimalkan kerusakan kendaraan yang disimpan dan mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan.
- c) Membantu internal auditor dalam melaksanakan perhitungan fisik kendaraan yang ada digudang.
- d) Melaksanakan *Predelivery Checking* atas unit kendaraan yang akan keluar dari gudang.
- e) Membuat laporan gudang secara harian, mingguan, maupun bulanan.
- f) Bertanggung jawab terhadap pemasangan *optional*.

B. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Sistem Informasi Akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yang digunakan untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang terdiri dari:

a. Orang-orang (*people*), yang mengoperasikan sistem berupa sistem manajemen basis data seperti atribut data, *record*, dan *file*. Dan melaksanakan berbagai fungsi seperti fungsi akuntansi (nilai informasi dan independensi akuntansi), fungsi layanan komputer (pemrosesan data terpusat dan pemrosesan data terdistribusi). *People* (para pengguna sistem informasi), meliputi:

- 1) Pihak-pihak manajemen, meliputi: *branch manager* yang mengelola sistem manajemen basis data dan memantau pelaksanaan operasi organisasi perusahaan.
- 2) Para pegawai/karyawan, meliputi:
 - a) *Service head* berperan menciptakan promosi bisnis, pengembangan organisasi, memonitor dan mengevaluasi aktifitas dan pencapaian target perusahaan, mengevaluasi pekerjaan, dan menginformasikan teknologi dan informasi yang akurat kesemua pengguna sistem informasi akuntansi.
 - b) *Service advisor* berperan memonitor progress pekerjaan, memproses *file*, menyimpan *file* informasi dan membantu *service head*.
 - c) *Administration head* berperan memelihara dan mengelola aset perusahaan baik aset fisik maupun aset keuangan perusahaan dan untuk mengawasi serta mengimplementasikan sistem administrasi yang sesuai dengan prosedur sistem tersebut.

- d) *Administration* penjualan berperan mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan administrasi penjualan unit, menyusun laporan penjualan dan membuat statistik penjualan unit, menyelenggarakan sistem arsip (dokumen-dokumen), memberikan data atau informasi tentang tersedianya kendaraan, serta membuat dan menyerahkan laporan pemesanan dan penjualan kendaraan tepat waktu.
 - e) *Administration* bengkel berperan membuat laporan penjualan, pembayaran dan pembatalan, serta mengirimkan informasi data kredit kepada pelanggan setiap bulan.
 - f) *Personalia & general affair* berperan melakukan pengumpulan dan pengarsipan data karyawan, membuat laporan rekapitulasi kepegawaian, melakukan pengadaan dan perawatan terhadap aset-aset perusahaan.
 - g) *Accounting* berperan membuat catatan harian atas transaksi-transaksi pengeluaran kas, penerimaan kas, pembelian penjualan dan transaksi penyesuaian, melakukan posting laporan penjualan dan membuat laporan keuangan.
- 3) Pihak-pihak luar yang berkepentingan, meliputi: *costumer* (pelanggan) yang membutuhkan data atau informasi penjualan.
- b. Prosedur-prosedur (*procedure*) yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang terdiri dari sistem informasi akuntansi manual dan sistem informasi akuntansi terotomatisasi, yaitu:

- 1) Sistem informasi akuntansi manual terdiri atas berbagai kegiatan, sumber daya, dan personel fisik yang merupakan ciri banyak proses bisnis, meliputi berbagai pekerjaan seperti pencatatan pesanan, menggunakan bahan baku, produksi barang untuk dijual, pengiriman barang ke pelanggan, serta penempatan pemesanan ke pemasok. Prosedur manual memfasilitasi pemahaman mengenai aktivitas pengendalian internal, termasuk pemisahan fungsi, supervisi, verifikasi independen, jejak audit, serta pengendalian akses.
- 2) Sistem informasi akuntansi yang terotomatisasi, yaitu sistem model file datar (*file flat model*), meliputi penyimpanan data (*data storage*), pembaharuan data (*data updating*), dan kekinian informasi (*currency of information*). Fungsinya meliputi fungsi akuntansi yang membutuhkan data penjualan ke pelanggan yang diatur berdasarkan nomor rekeningnya dan dibentuk untuk menunjukkan saldo yang belum dibayar. Fungsi pemasaran membutuhkan data sejarah penjualan pelanggan yang diatur berdasarkan demografinya menargetkan promosi produk baru dan untuk menjual *upgrade* produk yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.

Procedure (data processing cycle) yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, yaitu:

- 1) Input data, meliputi: menggunakan dokumen sumber (*source document*) dan *entry data (computer data entry screen)* untuk mengumpulkan data awal tentang aktivitas bisnis perusahaan yang dilakukan oleh *administration* penjualan yang

berperan memberikan data atau informasi tentang persediaan kendaraan, membuat laporan pemesanan dan penjualan kendaraan. Dan *controller* berperan mencatat/ menginput data penjualan.

2) Pemrosesan data, meliputi: melakukan proses pembaharuan (*updating*) secara periodik atas data yang disimpan (proses *batch*), proses pembaharuan yang dilakukan secara langsung setelah terjadinya transaksi (proses *on-line* atau *real time*) yang dilakukan oleh *administration* penjualan dan *accounting*. *Administration* penjualan berperan menyusun laporan penjualan. *Accounting* berperan memproses data seperti catatan harian atas transaksi-transaksi penjualan dan membuat laporan keuangan.

3) Penyimpanan data, meliputi: menggunakan sistem *database* yang berisi tentang file berupa nilai data (*data value*) disimpan dalam ruang fisik (*physical space*) yang disebut *field* dan gabungan dari beberapa *field* yang mengandung data tentang berbagai entitas yang sama membentuk catatan yang dilakukan oleh *controller* dan *service advisor*. *Controller* berperan menyimpan file catatan transaksi-transaksi penjualan. Dan *service advisor* berperan menyimpan file informasi yang dibutuhkan pelanggan.

c. Data tentang proses-proses bisnis organisasi meliputi B2C (*business to customer*), B2B (*business to business*), B2G (*business to government*), dan B2E (*business to education*). Data (*information*), meliputi:

1) Laporan Manajerial, meliputi: melaporkan tentang status persediaan, keuntungan relatif produk, kinerja tiap staf penjualan, penagihan dan kewajiban

yang ditanggungkan, serta kinerja staf dan karyawan dalam memenuhi komitmen pengantaran barang yang dilakukan oleh *administration* penjualan dan *personalia & general affair*. *Administration* penjualan berperan memberikan data atau informasi tentang persediaan kendaraan. Dan *personalia & general affair* berperan untuk mengawasi kinerja staf dan karyawan.

2) Laporan anggaran dan kinerja, meliputi: melaporkan anggaran (perencanaan keuangan) dan melaporkan kinerja (pengendalian keuangan) yang dilakukan oleh *accounting* dan *personalia & general affair*. *Accounting* berperan melaporkan informasi penjualan dan laporan keuangan perusahaan. *Personalia & general affair* berperan untuk mengawasi kinerja staf dan karyawan.

3) Implikasi perilaku dari laporan manajerial, meliputi: mengatasi permasalahan apabila terjadi kesalahan pada laporan anggaran dan laporan kinerja staf dan karyawan yang dilakukan oleh *personalia & general affair*, dan *accounting*. *Personalia & general affair* berperan mengawasi ataupun mengatasi apabila terjadi kesalahan laporan kinerja staf dan karyawan. Dan *accounting* berperan melaporkan transaksi-transaksi penjualan seperti laporan keuangan dan memperbaiki laporan anggaran apabila terjadi kesalahan.

d. *Software* yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang terdiri dari pengendali akses, pengelolaan jaringan, pengiriman data dan file, pendeteksi dan pengendali atas kesalahan, keamanan data yang dipakai untuk memproses data organisasi. *Software* meliputi:

- 1) Aktivitas perencanaan organisasi: *inbound logistic* (penerimaan, penyimpanan dan distribusi), operasi, *outbound logistic* (distribusi produk yang sudah jadi), pemasaran dan penjualan serta pelayanan (*service*) yang dilakukan oleh *service head*, *administration* penjualan dan *sales counter*. *Service head* berperan menciptakan promosi bisnis, membuat rencana kerja dan target tahunan. *Administration* penjualan berperan menyusun laporan penjualan dan memberikan data atau informasi tentang persediaan kendaraan. *Sales counter* berperan mencapai target penjualan, memelihara dan melayani pelanggan.
- 2) Pelaksanaan organisasi: infrastruktur perusahaan (aktivitas-aktivitas akuntansi, keuangan, hukum dan administrasi umum), sumber daya manusia (perekrutan, pengontrakan, pelatihan, dan pemberian kompensasi dan keuntungan bagi karyawan), dan teknologi (penelitian dan pengembangan, investasi dalam teknologi informasi yang baru, pengembangan *Website*, dan desain produk) yang dilakukan oleh *accounting* dan *personalia & general affair*. *Accounting* berperan melaporkan aktivitas-aktivitas akuntansi. Dan *personalia & general affair* berperan merekrut, memberikan pelatihan dan pengembangan mengenai investasi dalam teknologi informasi kepada staf atau karyawan.
- 3) Pengawasan organisasi: mengumpulkan, menyediakan informasi, memproses data mengenai kegiatan bisnis perusahaan, dan membentuk pengendalian yang memadai untuk memastikan bahwa data kegiatan bisnis dicatat dan diproses secara akurat dan untuk melindungi data dan aset-aset perusahaan yang dilakukan oleh *branch manajer*, *service head*, dan *controller*. *Branch manager*

berperan mengelola dan mengawasi kegiatan bisnis perusahaan. *Service head* berperan memonitor dan mengevaluasi aktivitas bisnis perusahaan. Dan *controller* berperan mengatur, mencatat/menginput data dan aset-aset perusahaan.

e. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan komunikasi jaringan. Infrastruktur teknologi informasi (pengendalian intern), meliputi:

- 1) Dokumentasi yang memadai, meliputi: dokumen dan catatan yang didesain dengan baik yaitu dengan menjaga aktiva perusahaan, memastikan akurasi dan keandalan catatan serta informasi akuntansi, dan mendorong efisiensi dalam operasional perusahaan sehingga dapat membantu perusahaan untuk menjalankan secara cepat semua transaksi bisnis yang diverifikasi oleh *branch manager*.
- 2) Pemisahan tugas, meliputi: pembagian wewenang atau pemisahan tanggung jawab staf atau karyawan disetiap divisi perusahaan, dimana *sales supervisor* berperan memantau kinerja karyawan, *salesman* berperan memelihara dan melayani pelanggan, *sales counter* berperan menyediakan pelayanan purna jual, *service head* berperan memonitor dan mengevaluasi aktivitas staf atau karyawan, *service advisor* berperan *handle complain* dan sebagai konsultan masalah teknis, *administration head* berperan memelihara dan mengelola aset perusahaan dengan baik, *administration penjualan* berperan melaporkan laporan penjualan dan membuat statistik penjualan, *administration*

bengkel berperan membuat laporan penjualan, pembayaran, dan pembatalan, *personalia & general affair* berperan melakukan pengadaan dan perawatan aset-aset perusahaan, dan *accounting* berperan membuat catatan transaksi-transaksi akuntansi dan laporan keuangan perusahaan.

2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang pengguna sistem informasi akuntansi mengolah data keuangan dengan menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya dalam pengambilan keputusan.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dapat dilihat dari:

- a. Kualitas sistem (fleksibilitas sistem, integritas sistem, waktu respon/perubahan, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa yang digunakan)
- b. Kualitas informasi (kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan informasi yang *update*)
- c. Kualitas pelayanan (kecepatan respon dan jaminan)

3. Hasil Uji Kualitas Data

Analisis deskriptif variabel penelitian memberikan penjelasan atas hasil jawaban atau persepsi masing-masing responden dari indikator penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT Hadji Kalla Cabang

Pinrang. Data yang digunakan yaitu data primer dan mengambil 30 Orang responden serta menggunakan skala likert dengan skor jawaban “sangat puas (SP)” dengan skor 5, “puas (P)” dengan skor 4, “cukup (C)” dengan skor 3, “tidak puas (TP) dengan skor 2, dan “sangat tidak puas (STP)” dengan skor 1, dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden mengenai kepuasan sistem informasi akuntansi.

Data yang akan digunakan pada suatu penelitian sebaiknya terlebih dahulu diuji. Uji kualitas data bertujuan untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya. Data penelitian akan berguna jika instrument yang digunakan sudah diuji valid dan *reliable* tidaknya *instrument* tersebut. *Instrument* dikatakan valid ketikan tingkat kebenaran/keabsahan datanya tinggi begitu juga pada reliabilitas (tingkat keandalan). Hasil uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali: 2005). Hasil pengujian reliabilitas data adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil pengujian reliabilitas variabel penelitian

		Case Processing Summary	
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,608	,518	19

Sumber: Hasil SPSS 22 (Reliability Statistics), 2015

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berstatus reliable karena nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ sehingga pertanyaan-pertanyaan pada variabel tersebut dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kebenaran atau keabsahan suatu kuesioner. Pengujian suatu data dapat dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (Ghozali;2005). Hasil pengujian validitas kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel 3.

Hasil pengujian validitas kuesioner pada tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid karena nilai $r\text{-hitungnya} >$ dari nilai $r\text{-tabel}$ yaitu $df=N-2$, dimana $N=$ jumlah responden. Dengan melalui uji validitas terhadap 19 pertanyaan dan seluruhnya dinyatakan valid yaitu memiliki tingkat kebenaran dan keabsahan data.

Tabel 3. Hasil pengujian validitas masing-masing pertanyaan pada variabel.

Variabel	No. Pertanyaan	r-hitung	Keterangan
Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi	1	0,602	Valid
	2	0,596	Valid
	3	0,625	Valid
	4	0,606	Valid
	5	0,614	Valid
	6	0,580	Valid
	7	0,580	Valid
	8	0,578	Valid
	9	0,599	Valid
	10	0,608	Valid
	11	0,620	Valid
	12	0,590	Valid
	13	0,598	Valid
	14	0,601	Valid
	15	0,592	Valid
	16	0,611	Valid
	17	0,604	Valid
	18	0,571	Valid
	19	0,606	Valid

Sumber: Hasil SPSS (Item-Total Statistic), 2015

Adapun persepsi responden terhadap 19 pertanyaan mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang setelah uji validitas dan uji reliabilitas seperti yang terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Persepsi responden pada variabel sistem informasi akuntansi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Variabel	No.	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP	Total	%	Kategori
Sistem informasi akuntansi	1	Bagaimana persepsi anda mengenai penerapan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla cabang Pinrang.	16	8	2			130	86	Sangat puas
	2	Bagaimana kinerja karyawan PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi.	16	11	3			132	88	Sangat puas
	3	Bagaimana menurut anda prosedur penggunaan sistem informasi akuntansi dari setiap divisi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang	14	10	6			128	85	Sangat puas
	4	Bagaimana tingkat akurasi data yang diberikan sistem informasi akuntansi terhadap proses bisnis pada divisi anda.	14	13	3			131	87	Sangat puas
	5	Bagaimana pengaruh penggunaan software sistem informasi akuntansi untuk memproses data pada divisi anda?	13	15	2			131	87	Sangat puas
	6	Bagaimana penilaian anda terhadap infrastruktur informasi teknologi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.	17	9	2			133	88	Sangat puas
Jumlah								785	87	Sangat puas
Rata-rata								86,8		

Sumber: Data Hasil Kuesioner diolah (2015)

Berdasarkan tabel 5 di atas, variabel sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa para pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang telah menerapkan sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 86

persen dengan kategori yaitu sangat puas. Telah mampu mengoperasikan sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 88 persen kategori yaitu sangat puas. Telah sesuai dengan prosedur perusahaan dengan persentase kepuasan 85 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Mampu memperoleh data tentang proses bisnis dengan persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Telah mampu menggunakan software untuk memproses data dengan persentase kepuasan 87 persen kategori yaitu sangat puas. Telah memiliki infrastruktur informasi teknologi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan dengan tingkat persentase kepuasan 88 persendengan kategori yaitu sangat puas, yang berguna bagi tiap divisi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang. Jumlah keseluruhan variabel sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa tingkat persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.

Tabel 6. Persepsi responden pada variabel kualitas sistem PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Variabel	No.	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP	Total	%	Kategori
Kualitas sistem	1	Bagaimana tingkat fleksibilitas sistem informasi akuntansi terhadap kebutuhan divisi anda ?	13	7	10			123	82	Puas
	2	Bagaimana menurut anda tingkat integritas sistem informasi akuntansi pada PT hadji Kalla Cabang Pinrang?	12	7	11			121	80	Puas
	3	Bagaimana respon sistem informasi akuntansi terhadap setiap perubahan yang terjadi pada tiap divisi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	8	22				128	85	Sangat puas
	4	Bagaimana tingkat kepuasan atas solusi permasalahan yang diberikan oleh sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	2	2	26			96	64	Cukup puas
	5	Bagaimana tingkat kepuasan atas kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses informasi pada sistem informasi akuntansi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	12	14	4			128	85	Sangat puas
	6	Bagaimana tingkat kepuasan anda, terhadap bahasa yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	24	6				144	96	Sangat puas
Jumlah								740	82	Puas
Rata-rata								82		

Sumber: Data Hasil Kuesioner diolah (2015)

Berdasarkan tabel 6 di atas, variabel kualitas sistem menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang bersifat fleksibel dengan

persentase kepuasan 82 persen dengan kategori yaitu puas. Telah terintegrasi dengan baik dengan persentase kepuasan 80 persen dengan kategori yaitu puas. Telah mampu merespon dengan cepat setiap perubahan sistem dengan persentase kepuasan 85 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Secara keseluruhan belum mampu menyelesaikan permasalahan apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 64 persen dengan kategori yaitu cukup puas. Telah mampu memberikan kemudahan berupa kenyamanan dalam mengakses informasi dengan persentase kepuasan 85 persendengan kategori yaitu sangat puas. Mudah memahami bahasa yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh para pengguna sistem tersebut dengan persentase kepuasan 96 persendengan kategori yaitu sangat puas. Jumlah keseluruhan variabel kualitas sistem menunjukkan bahwa persentase kepuasan 82 persen dengan kategori yaitu puas.

Tabel 7. Persepsi responden pada variabel kualitas informasi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Variabel	No.	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP	Total	%	Kategori
Kualitas informasi	1	Bagaimana pendapat anda terhadap kelengkapan informasi sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	11	15	4			127	84	Puas
	2	Bagaimana menurut anda, ketepatan informasi yang diberikan sistem informasi akuntansi terhadap kualitas sistem yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	16	12	2			134	89	Sangat puas
	3	Bagaimana pendapat anda tentang akurasi informasi yang diberikan oleh sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	14	13	3			131	87	Sangat puas
	4	Bagaimana pendapat anda tentang kehandalan informasi yang diberikan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	9	20	1			128	85	Sangat puas
	5	Bagaimana pendapat anda tentang informasi update yang diberikan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	15	15				135	90	Sangat puas
Jumlah								655	87	Sangat puas
Rata-rata								87		

Sumber: Data Hasil Kuesioner diolah (2015)

Berdasarkan tabel 7 di atas, variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang telah memiliki kelengkapan informasi dengan persentase kepuasan 84 persen dengan kategori yaitupuas. Telah memiliki ketepatan informasi dengan persentase kepuasan 89

persendengan kategori yaitu sangat puas. Telah mampu memberikan informasi yang akurat dengan persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Telah mampu memberikan informasi yang handalterhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 85 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Telah mampu memberikan informasi yang *update* yang dibutuhkan para pengguna sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 90 persen dengan kategori yaitu sangat puas. Jumlah keseluruhan variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.

Tabel 8. Persepsi responden pada variabel kualitas layanan PT Hadji Kalla Cabang Pinrang

Variabel	No.	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP	Total	%	Kategori
	1	Bagaimana menurut anda, respon cepat dari sistem informasi akuntansi terhadap permasalahan yang terjadi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	4	5	21			103	68	Cukup puas
	2	Bagaimana jaminan kualitas layanan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?		5	25			95	63	Cukup puas
Jumlah								198	66	Cukup puas
Rata-rata								65,5		

Sumber: Data Hasil Kuesioner diolah (2015)

Berdasarkan tabel 8 di atas, variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang secara keseluruhan belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan yang terjadi dengan persentase kepuasan 68 persen dengan kategori yaitu cukup puas. Dan secara

keseluruhan belum menjamin kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh para pengguna sistem informasi akuntansi dengan persentase kepuasan 63 persen dengan kategori yaitu cukup puas. Jumlah keseluruhan variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa persentase kepuasan 66 persen dengan kategori yaitu cukup puas.

Adapun persepsi 30 responden secara keseluruhan terhadap pertanyaan mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, sebagai berikut:

Tabel 9. Persepsi 30 responden secara keseluruhan terhadap pertanyaan mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang setelah uji validitas dan reliabilitas

Variabel	No.	Pertanyaan	SP	P	C	TP	STP	Total	%	Kategori
Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi	1	Bagaimana persepsi anda mengenai penerapan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla cabang Pinrang.	16	8	6			785	87	Sangat puas
	2	Bagaimana kinerja karyawan PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi.	16	11	3					
	3	Bagaimana menurut anda prosedur penggunaan sistem informasi akuntansi dari setiap divisi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang	14	10	6					
	4	Bagaimana tingkat akurasi data yang diberikan sistem informasi akuntansi terhadap proses bisnis pada divisi anda.	14	13	3					
	5	Bagaimana pengaruh penggunaan software sistem informasi akuntansi untuk memproses data pada divisi anda?	13	15	2					

6	Bagaimana penilaian anda terhadap infrastruktur informasi teknologi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.	17	9	3					
7	Bagaimana tingkat fleksibilitas sistem informasi akuntansi terhadap kebutuhan divisi anda ?	13	7	10					
8	Bagaimana menurut anda tingkat integritas sistem informasi akuntansi pada PT hadji Kalla Cabang Pinrang?	12	7	11					
9	Bagaimana respon sistem informasi akuntansi terhadap setiap perubahan yang terjadi pada tiap divisi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	8	22						
10	Bagaimana tingkat kepuasan atas solusi permasalahan yang diberikan oleh sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	2	2	26			780	82	Puas
11	Bagaimana tingkat kepuasan atas kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses informasi pada sistem informasi akuntansi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	12	14	4					
12	Bagaimana tingkat kepuasan anda, terhadap bahasa yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	24	6						
13	Bagaimana pendapat anda terhadap kelengkapan informasi sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	11	15	4					
14	Bagaimana menurut anda, ketepatan informasi yang diberikan sistem informasi akuntansi terhadap kualitas sistem yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	16	12	2			655	87	Sangat puas

15	Bagaimana pendapat anda tentang akurasi informasi yang diberikan oleh sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	14	13	3						
16	Bagaimana pendapat anda tentang kehandalan informasi yang diberikan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	9	20	1						
17	Bagaimana pendapat anda tentang informasi update yang diberikan sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	15	15							
18	Bagaimana menurut anda, respon cepat dari sistem informasi akuntansi terhadap permasalahan yang terjadi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?	4	5	21				198	66	Cukup puas
19	Bagaimana jaminan kualitas layanan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang ?		5	25						
Jumlah								2418	84	
Rata-rata								80,5		Puas

Sumber: Data Hasil Kuesioner diolah (2015)

Berdasarkan tabel 9 diatas, menunjukkan bahwa persepsi 30 responden mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, yaitu:

- 1) Pada komponen variabel sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa para pengguna sistem tersebut telah mampu mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan prosedur, data, *software*, serta memiliki infrastruktur informasi teknologi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan

komunikasi jaringan dengan tingkat persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.

- 2) Pada komponen variabel kualitas sistem menunjukkan bahwa telah memiliki fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respon/perubahan, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa yang digunakan mudah dimengerti dengan persentase kepuasan 82 persen dengan kategori yaitu puas.
- 3) Pada komponen variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa telah memiliki kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan informasi yang *update* dengan tingkat persentase kepuasan, tetapi secara keseluruhan belum mampu menyelesaikan permasalahan apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi dengan persentase 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.
- 4) Pada komponen variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan yang apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi tersebut dan belum menjamin kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan para pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dengan persentase kepuasan 66 persen dengan kategori yaitu cukup puas.
- 5) Jumlah keseluruhan komponen kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan yaitu 84 persen dengan kategori yaitu puas.

Persentase tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang adalah sebesar 84 persen dan jika diberi nilai mutu

untuk persentase tersebut dapat dilihat pada tabel interpretasi kepuasan pengguna, maka dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang adalah puas.

Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang yaitu sangatpuas dengan nilai persentase 84 persen, maka hasil penelitian yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang adalah puas yaitu berada pada angka 75 persen – 84 persen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian validitas kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r -hitungnya $>$ dari nilai r -tabel yaitu $df=N-2$, dimana N = jumlah responden. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berstatus *reliable* karena nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60.
2. Persepsi 30 responden mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang, yaitu:
 - a. Pada komponen variabel sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa para pengguna sistem tersebut telah mampu mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan prosedur, data, *software*, serta memiliki infrastruktur informasi teknologi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan dengan tingkat persentase kepuasan 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.
 - b. Pada komponen variabel kualitas sistem menunjukkan bahwa telah memiliki fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respon/perubahan, perbaikan

- kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa yang digunakan mudah dimengerti dengan persentase kepuasan 82 persen dengan kategori yaitu puas.
- c. Pada komponen variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa telah memiliki kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan informasi yang *update* dengan tingkat persentase kepuasan, tetapi secara keseluruhan belum mampu menyelesaikan permasalahan apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi dengan persentase 87 persen dengan kategori yaitu sangat puas.
- d. Pada komponen variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan yang apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi tersebut dan belum menjamin kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan para pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang dengan persentase kepuasan 66 persen dengan kategori yaitu cukup puas.
- e. Jumlah keseluruhan komponen kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan yaitu 84 persen dengan kategori yaitu puas.
- c. Hasil penelitian yaitu persentase tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang adalah sebesar 84 persen, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang berada dalam kategori yaitu puas dan berada pada angka 75 persen – 84 persen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, disarankan sebagai berikut:

1. Bagi PT Hadji Kalla Cabang Pinrang harus berkonsentrasi penuh terhadap permasalahan kualitas informasi dan kualitas layanan. Dimana komponen kualitas informasi seperti penyelesaian permasalahan apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi tersebut. Sedangkan komponen kualitas layanan seperti belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap permasalahan apabila terjadi kesalahan pada sistem informasi akuntansi tersebut dan belum menjamin kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan para pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Hadji Kalla Cabang Pinrang.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar penelitian dapat dilakukan pada semua pengguna sistem informasi akuntansi di semua cabang yang terdaftar pada PT Hadji Kalla sebagai sampel penelitian sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada setiap cabang secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mahmudi. 2005. Sistem Informasi Akuntansi Perusahaan. Jakarta. Salemba Empat.
- Bodnar, George H. and William S. Hopwood. 2009. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Kedelapan. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Champion, Dean J., 2001. Basic Statistic For Social Research, Second Edition. NY. Mac Milan Publishing Co.
- Cushing, EB. 2003. Sistem Informasi Akuntansi dan Organisasi Perusahaan. Diterjemahkan oleh Lamidjan dan Azar Susanto. 2004. Yogyakarta. Erlangga
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. 2001. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Hall, James. 2001. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Pertama. Buku Satu. Jakarta. Salemba Empat.
- Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Jogiyanto, 2007. Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Mulyadi, 2001. Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai dan Kredit. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Rama, Jones. 2008. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Kedelapan Belas. Jakarta. Salemba Empat
- Romney, Marshall B. dan Steinbart, Paul John. 2003. Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh Dewi Fitriyasi dan Deni Arnos Kwary. Jakarta. Salemba Empat.
- Sarosa, Samiaji. 2008. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta. Grasindo.
- Subadri, Tata. 2004. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono, 2011. Statistika untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.

Supriyatna, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta

Sumber Lain:

Hamzah, 2009. Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Keperilakuan di Indonesia. Universitas Haluoleo. Kendari.

Zulaikha, 2007. Menguji Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen pada Universitas Gunadarma. Univeritas Gunadarma. Depok

Fauzi, 2010. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL terhadap Sistem Commuter Line pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta

LAMPIRAN