

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN KLIEN PENGGUNA JASA AKUNTAN

(Studi Empiris Pada Kantor Jasa Akuntan Terampil Di Kota Gorontalo)

^{*1}Rusdi Abdulkarim, ²Pemy Christiaan

^{*1}Program Studi Akuntansi Universitas Ichsan Gorontalo

²Prodi Manajemen Universitas Ichsan Goronralo

Jalan Ahmad Nadjamudin No. 17 Kota Gorontalo

Email : ¹rusdiyudhani@gmail.com, ²pemychristiaan1802@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Klien Pengguna Jasa Akuntan yang dilakukan pada Kantor Jasa Akuntan terampil berlokasi di Kota Gorontalo, dengan sampel penelitian sebanyak 64 klien.

Prosedur pengumpulan informasi menggunakan survei dan menggunakan berbagai kekambuhan sebagai strategi pemeriksaan informasi. Hasilnya Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Klien, baik itu berpengaruh secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan data hasil penelitian, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1) secara parsial memiliki pengaruh sebesar 0,426 terhadap Kepuasan Klien Pengguna Jasa Akuntan (Y) sedangkan Kualitas Informasi (X2) memiliki pengaruh parsial sebesar 0,195 terhadap Kepuasan Klien (Y) Kemudian secara Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Klien sebesar 0,826, sisanya adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Klien

Abstract

This study aims to see and measure how much influence the Quality of Accounting Information Systems and Quality of Information on Accountant Service User Client Satisfaction conducted at the Skilled Accountant Service Office located in Gorontalo City, with a research sample of 64 clients. Data collection techniques using questionnaires and using multiple regression as a method of data analysis. The results of the study state that the Quality of Accounting Information Systems and Information Quality have an influence on Client Satisfaction, either partially or simultaneously. Based on the research data, the Quality of Accounting Information Systems (X1) partially has an effect of 0.426 on Client Satisfaction of Accountants Service Users (Y) while Information Quality (X2) has a partial effect of 0.195 on Client Satisfaction (Y) Then the Quality of Accounting Information Systems and Information Quality has an influence on Client Satisfaction of 0.826, the rest is the influence of other variables not examined.

Keywords: *Quality of Accounting Information Systems, Quality of Information and Client Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak baik berbagai bidang kehidupan termasuk kehidupan bisnis perusahaan. Dengan adanya bantuan teknologi tersebut kegiatan operasional perusahaan baik perusahaan kecil maupun besar, berkembang menjadi lebih baik (Kooser Amanda, 2010). Birley Peter (2012) dengan memadukan teknologi dan sistem informasi perusahaan dapat melakukan banyak hal

untuk mempertahankan bisnis dan sekaligus meningkatkan klien atau pelanggan. Dalam hal informasi yang dibutuhkan oleh klien kerangka terpenuhi, kerangka informasi pembukuan dikatakan berhasil. Jika kerangka kerja tersebut dapat membuat informasi yang tidak memerlukan paruh waktu di tengah penanganan pekerjaan, maka kerangka data pembukuan dikatakan menarik dan masih berjalan dengan baik. Sistem data akuntansi berkualitas tinggi untuk menjaga pengambilan keputusan yang benar. Jika kualitas data yang dihasilkan buruk, maka akan berdampak negatif pada kepuasan pengguna terhadap sistem data akuntansi.

Pemenuhan kerangka informasi klien dapat digunakan sebagai salah satu ukuran keberhasilan kerangka informasi yang dibuat untuk memutuskan bagaimana menggunakan dan pemenuhan klien dengan pelaksanaan kerangka data akuntansi dalam industri. Menanyakan tentang pemenuhan klien terhadap kerangka kerja informasi merupakan hal yang penting untuk menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu sistem informasi. Pertanyaan tentang tujuan dapat didefinisikan sebagai mengambil setelah: 1) Untuk secara observasional menegaskan arah dampak kerangka kualitas pada pemenuhan klien dari Klien Manfaat Pembukuan. 2) Untuk mendemonstrasikan secara eksperimental jalannya dampak Kualitas Kerangka Informasi Pembukuan pada pemenuhan klien Manfaat Pembukuan Klien.

Data telah jadi sumber energy (*resources*) yang sama artinya dengan sumber energi yang lain semacam pabrik maupun perlengkapan, serta sistem ialah kumpulan elemen yang silih berhubungan buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan. Romney serta Steinbart(2004: 35) melaporkan kalau sistem Data Akuntansi(SIA) merupakan sumber energi ataupun kemampuan dalam organisasi yang bertanggungjawab buat(1) Persiapan data keuangan,(2) Data yang diperoleh dari mengumpulkan serta memproses bermacam transaksi industri.

Dengan demikian bisa disimpulkan kalau sistem data akuntansi merupakan suatu rangkaian proses buat menciptakan keluaran dalam wujud data menimpa akuntansi dengan memakai informasi transaksi buat penuh tujuan tertentu pihak manajemen.

Kualitas kerangka data menurut Davis dalam Mazman et al (2006:237) sebagai pengakuan kemudahan penggunaan yang merupakan rangkaian kemajuan dalam inovasi komputer dirasakan secara umum mudah diperoleh dan digunakan. Kualitas kerangka kerja membutuhkan petunjuk estimasi. Setuju dengan Lee & Faded (2010) kualitas kerangka kerja dapat diukur melalui pengambilan petunjuk.

1. Ketajaman kerangka kerja, suatu kerangka data dapat dikatakan berkualitas tinggi, jika kerangka kerja tersebut saling berkoordinasi untuk membuat komponen kerangka kerja data yang user-friendly.
2. Response Time (Kecepatan Akses), memiliki kecepatan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap hasil (output) sistem.
3. Keandalan (System Reliability), Jika sistem dapat diandalkan untuk bekerja dengan mengolah data secara cepat dan akurat sehingga menghasilkan data yang tahan terhadap pengujian.
4. Adaptabilitas, kemampuan beradaptasi kerangka data muncul bahwa kerangka data yang terhubung memiliki kualitas yang hebat.

Azhar Susanto (2013) merupakan hasil pengolahan informasi data dengan kesamaan makna dan validitas. McLeod dalam Jacob (2012) menjelaskan bahwa data (informasi) adalah informasi yang diolah dengan cara yang lebih bermanfaat dan

bermakna bagi penerimanya. Di sisi lain, Gordon B. Davis dalam Kusrini dan Andri Koniyo (2007:289) melaporkan bahwa data adalah informasi yang diproses agar bermanfaat bagi pengguna dan memiliki nilai nyata dalam pemikiran tentang pengambilan keputusan. Atau untuk prospek masa depan.

Menurut Davis dalam Mazman et al. (2006:237), “kualitas sistem informasi dianggap sebagai kemudahan penggunaan, yang merupakan tahap kompleks dari teknologi informasi dan dianggap lebih mudah untuk dipahami dan digunakan“. Kualitas sistem membutuhkan indikator pengukuran. Lee dan Wan (2010) percaya bahwa kualitas sistem dapat diukur dengan indikator berikut.

1. Akurasi Informasi harus akurat, karena informasi yang tidak akurat akan menghasilkan banyak noise yang dapat mengubah atau merusak informasi.
2. Relevansi Informasi harus bermanfaat bagi yang membutuhkan, informasi yang diberikan harus mendukung proses bisnis, dan informasi tersebut harus dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan.
3. Informasi yang tepat waktu yang sampai ke masyarakat yang membutuhkan tidak boleh terlambat, dan informasi yang sudah kadaluarsa akan terbuang percuma.
4. Informasi yang lengkap (complete) harus diberikan secara jelas, lengkap atau rinci, dan diperbarui sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan, serta dapat mengurangi risiko yang mungkin terjadi selama pelaksanaan berbagai aktivitas perusahaan.

1. Presisi Data harus tepat, karena data yang salah akan menciptakan bagian dari keributan yang dapat mengubah atau merusak informasi.
2. Pentingnya Data harus bernilai bagi yang membutuhkan, data yang diberikan harus mendukung bentuk-bentuk perdagangan, dan data tersebut harus dapat dimanfaatkan oleh semua pihak yang membutuhkan.
3. Data yang tepat waktu yang datang kepada individu yang membutuhkannya tidak boleh terlambat, dan data yang telah dihentikan akan terbuang percuma.
4. Data yang lengkap harus diberikan dengan jelas, lengkap atau rinci, dan dirombak sesuai dengan apa yang dibutuhkan administrasi dan harus mencapai tujuan perusahaan, dan dapat mengurangi bahaya yang akan terjadi di tengah penggunaan berbagai latihan perusahaan.

Djaslim Saladin (2009:13) Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat dipenuhi, yang mengarah pada pembelian berulang atau loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas memberikan motivasi khusus kepada pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan perusahaan, memungkinkan mereka untuk mengerti dengan cermat harapan dan kebutuhan spesifik relasi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2012: 133):

1. Kebutuhan dan kemauan berhubungan dengan variabel yang dilihat klien saat melakukan pertukaran dengan produsen atau penyedia barang (perusahaan).

2. Memiliki pengalaman dalam konsumsi atau penggunaan produk atau jasa perusahaan atau pesaingnya. Dengan pengalaman yang diketahui
3. Keterlibatan mereka akan memperjelas kualitas barang yang perlu dibeli klien. Ini jelas mempengaruhi gambaran hubungan ini, terutama pada item yang dianggap berisiko tinggi.
4. Hubungan melalui publikasi dan pameran juga dapat berdampak pada pengakuan klien. Penawaran dan staf promosi tidak boleh memiliki kesempatan yang melebihi harapan klien

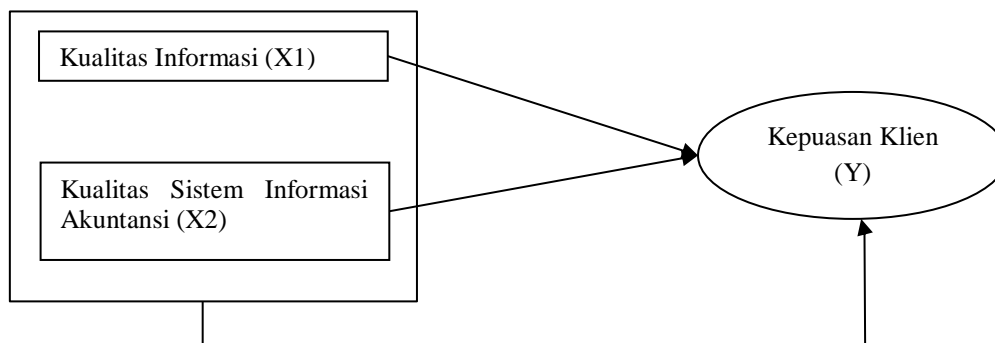
Indikator Kepuasan

Atribut yang Hawkins dan Lonney kutip dalam Tjiptono (2004: 101) untuk membentuk kepuasan antara lain:

1. Keserasian yang diharapkan adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diharapkan konsumen dengan perasaan pelanggan.
2. Minat kunjungan ulang adalah kesediaan pelanggan untuk mengunjungi kembali atau berulang kali membeli produk atau layanan terkait.
3. Kesediaan untuk merekomendasikan berarti bahwa pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau layanan kepada teman atau anggota keluarga.

KERANGKA PEMIKIRAN

Dari uraian diatas, akan disusun konsep kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Atas pola pemikiran tersebut, maka dibuat hipotesisnya adalah Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan klien Pengguna Jasa Akuntan pada Kantor Jasa Akuntan Terampil (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian survey. Riduwan (2014:49), penelitian survei dilakukan pada populasi besar dan kecil, dengan menggunakan data sampel yang diambil dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama.

Menggunakan regresi linier berganda untuk menganalisis data penelitian dan kemudian menguji validitas dan reliabilitas data penelitian. Pengujian hipotesis

menggunakan bagian uji-t untuk membuktikan hubungan, sedangkan untuk menentukan hubungan menggunakan uji-f. Analisis signifikansi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R-squared). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi SPSS versi 23.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum menggunakan aplikasi pengujian hipotesis klasik versi SPSS 23, hasil penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linier berganda, dan hasilnya sebagai berikut.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.89001795
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.080
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		.960
Asymp. Sig. (2-tailed)		.315

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian berdistribusi normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Kolinearitas
Coefficients^a**

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
(Constant)	3.283	.002		
1 Kualitas Sistem Informasi	6.890	.000	.692	1.445
Kualitas Informasi	2,367	.000	.692	1.445

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat diketahui bahwa nilai tolerance model regresi pada penelitian ini adalah $0,692 > 0,10$. Artinya tidak ada variabel bebas yang relevan. Nilai VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF tanpa variabel adalah $0,692 > 0,10$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini, sehingga model regresi tersebut layak

Tabel 3 Tabel Hasil Uji Autokorelasi

d	dl	du	4-dl	4-du
2.195	1.5315	1.6601	2.4685	2.3399

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai d adalah 2,195 berada diantara nilai du dan nilai 4du, atau dapat diartikan sebagai $1,6601 (du) < 2,195 (d) < 2,3399 (4du)$, kesimpulannya tidak terdapat gejala autokorelasi dalam model regresi.

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.
Coefficients^a**

Variabel	Hasil Signifikansi	Standar Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Sistem Informasi	0.33	>0,05	Tidak terjadi heterokedastitas
Kualitas Informasi	0.594	>0,05	Tidak terjadi heterokedastitas

Tabel diketahui bahwa nilai signifikansi semua variabel bebas dan variabel penyesuaian lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, kesimpulannya model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis.

a. Analisis Regresi Liner Berganda

Melakukan pemeriksaan square relapse untuk melihat munculnya kerangka informasi pembukuan dan kualitas kerangka informasi terhadap pemenuhan klien yang menggunakan administrasi pembukuan. Kondisi tersebut menunjukkan banyaknya pemeriksaan kekambuhan langsung. Hasil yang didapat dari unit range adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.981	.908		3.283	,002
1 x1	.426	.062	.593	6.890	,000
X2	.195	.050	.337	3.907	,000

a. Dependent Variable: y

Hasil analisis regresi dapat dimasukkan dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2.981 + 0,426X_1 + 0,195X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Koefisien dari persamaan regresi linier berganda sebelumnya dapat diartikan sebagai konstanta koefisien regresi 2981, artinya jika variabel Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Informasi adalah nol atau tidak berubah atau tidak berubah (tetap), maka nilai kepuasan pelanggan adalah 2.981 unit.
2. Variabel sistem informasi akuntansi (X1) sebesar 0,426 yang berarti setiap kali variabel sistem informasi akuntansi (X1) meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,426 satuan.
3. Variabel kualitas sistem informasi (X2) sebesar 0,195 artinya untuk setiap penambahan satu unit variabel kualitas sistem informasi (X2) kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,195 satuan:

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Garis besar acaranya sama dengan tes R^2 kondisi kekambuhan langsung. Intinya adalah untuk mendapatkan sejauh mana kombinasi faktor bebas dapat memperjelas perubahan dalam variabel bawahan. Dalam menghitung koefisien jaminan, ini memikirkan tentang nilai R-kuadrat yang seimbang. Dari hasil penyusunan informasi, nilai koefisien assurance diperoleh sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.677	.904

a. Predictors: (Constant), x1,x2

Model persamaan regresi menunjukkan nilai adjusted R-squared sebesar 0,687. Hal ini menjelaskan variabel independen yaitu kualitas sistem informasi akuntansi dan sistem informasi yang dapat menjelaskan variabel dependen. Kepuasan pelanggan pengguna jasa akuntansi sebesar 68,7%, dan sisanya sebesar 3,13% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan penelitian ini.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F adalah sebagai dasar untuk memutuskan apakah versi regresi yang diprediksi memungkinkan atau tidak lagi. Jika biaya kepentingan F jauh lebih kecil dari 0,05 ($p < 0.05$), maka versi regresi secara statistik cukup besar dan dapat digunakan. Dari hasil analisis regresi menunjukkan nilai F adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.533	2	54.767	66.943	.000 ^b
	Residual	49.904	61	.818		
	Total	159.438	63			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x1, x2

Nilai probabilitas dapat dilihat pada hasil perhitungan. Nilai F (sig.) pada tabel di atas adalah 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier taksiran dapat menjelaskan pengaruh variabel-variabel tersebut.

d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)

Tujuan dari uji-t adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tentukan pengaruh masing-masing bagian dari variabel bebas (individual) terhadap variabel terikat sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis.

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.981	.908		3.283	,002
	x1	.426	.062	.593	6.890	,000
	X2	.195	.050	.337	3.907	,000

a. Dependent Variable: y

1. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (X1) Terhadap Kepuasan Klien.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t variabel sistem informasi akuntansi (X1) menunjukkan nilai $t = 2,890$, dan nilai t tabel sebesar 1,669, sehingga nilai t lebih besar dari nilai t tabel yaitu menunjukkan bahwa terdapat gap antara variabel sistem informasi akuntansi (X1) dengan pengaruh kepuasan. Konter pelanggan melayani pengguna dan nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa akuntansi.

2. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Klien.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t variabel kualitas sistem informasi (X2) adalah nilai hitung = 3,907, dan nilai t tabel sebesar 1,669, sehingga nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yang menunjukkan bahwa terdapat variabel kualitas sistem informasi (X2) dan kepuasan pelanggan pengguna. Pelayanan Akuntansi. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien dan akuntan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa akuntansi pada saat yang sama atau sebagian di lokasi penelitian Kantor. Jasa Akuntansi Berkualitas Gorontalo. dijelaskan sebagai berikut:

Akuntansi Bagian dari dampak sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini berdasarkan analisis statistik, koefisien regresi variabel sistem informasi akuntansi adalah 0,426, hitung sebesar 6,890 dan tingkat signifikansi $0,000 <$

0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengguna jasa akuntansi.

Besarnya pengalaman on-site berdasarkan penyebaran kuisisioner menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dapat membantu akuntan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat dimungkinkan karena sistem yang dimiliki oleh Quality of Service Office memiliki keunggulan sebagai berikut: kecepatan akses yang sangat cepat, transparansi dan penggunaan formula akuntansi yang baru dikembangkan, serta tidak ada kerumitan yang rumit. Inilah faktor utama agar perusahaan tempat Anda bekerja selalu mengandalkan jasa akuntansi profesional untuk mengolah data keuangan yang mereka miliki.

Menurut hasil penelitian Lee & Wan (2003), sistem informasi yang bermutu memiliki beberapa karakteristik seperti integrity sistem, kelancaran akses, reliability dan flexibility. Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem pengolahan yang menggunakan input (data atau transaksi) untuk menghasilkan hasil berupa informasi akuntansi untuk mencapai tujuan manajemen tertentu. Faktanya, sistem informasi akuntansi menerima input transaksi dan mengubahnya menjadi informasi, dan outputnya didistribusikan kepada pengguna melalui berbagai proses. Hasil studi Istinticsh dan Wijanto (2014), Purwaningsih (2016) dan Tjakrawala dan Cahyo (2016) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Tidak diragukan lagi, sistem informasi yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penggunanya. Romney dan Steinbart (2014: 35) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi (AIS) adalah (1) pembuatan informasi keuangan dan (2) informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pemrosesan transaksi lainnya. Oleh karena itu, jika hipotesis penelitian diterima, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan melalui akuntansi

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi secara parsial terhadap Kepuasan Klien.

Hasil penelitian ini didasarkan pada hasil analisis statistik. Koefisien regresi variabel mutu sistem informasi sebesar 0,195, hitung sebesar 3,907 dan taraf signifikansi $0,000 > 0,05$. Hal ini memperlihatkan, kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman lapangan dengan penyebaran kuisisioner menunjukkan bahwa besarnya dampak ini menunjukkan kategori positif ini dan bahwa kualitas informasi penting untuk kepuasan pelanggan. Informasi yang diberikan tidak boleh menyesatkan dan harus relevan, tepat waktu, terperinci, lengkap, dan terkini. Demikian pula outputnya harus bebas dari kesalahan agar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan seleksi yang serupa. fakta-fakta yang menyenangkan dapat menumbuhkan kesenangan pelindung. Davis Mazman et al., u.s. (2016:237) Dalam hal kemudahan penggunaan, generasi laptop dianggap sangat halus untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pelanggan sistem fakta mudah untuk diterapkan dan tidak memerlukan banyak usaha, mereka akan memiliki waktu ekstra untuk melakukan hal-hal lain yang dapat meningkatkan kinerja keseluruhan secara universal. Selain itu sistem yang bermutu harus memenuhi kepercayaan dan mampu memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasi secara keseluruhan, sehingga memungkinkan perilaku konsumen untuk membantu pembuatan. gadget tingkat pertama panggilan untuk

indikator untuk derajat yang besar dari struktur informasi. sebagai contoh: benar, relevan, tepat waktu dan menyeluruh, Lee & Wan (2010). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa spekulasi penelitian bahwa bagusnya sistem informasi memiliki dampak yang besar dan besar pada harga diri pembeli adalah hal biasa.

Kualitas sistem informasi akuntansi dan sistem informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X1) dan (X2) berpengaruh langsung dan sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y) Kantor Pelayanan Akuntan Berkualitas Gorontalo. Hasil pengujian persamaan struktural menunjukkan bahwa ketika jasa akuntansi digunakan secara bersamaan, kedua variabel tersebut berdampak pada kepuasan pelanggan. Besarnya dampak tersebut mengindikasikan bahwa “kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi” sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atas jasa keuangan yang diberikan dan digunakan oleh akuntan profesional.

Dampak mutu variabel x1 terhadap variabel y lebih besar daripada dampak variabel x2 terhadap variabel y. Hal ini karena terletak di Kantor Pelayanan Kompetitif dan sistem informasi akuntansi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Apalagi di era yang serba modern ini, segala sesuatunya perlu mengolah informasi secara lancar dan akurat dalam jangka pendek. Informasi yang dihasilkan juga harus dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan rumus. Dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan mesin produksi utama bagi sebuah biro jasa khusus untuk output berupa jasa pengelolaan keuangan, ketatnya persaingan bisnis, sistem informasi akuntansi merupakan faktor penentu pertimbangan apakah pelanggan memperoleh yang diharapkan

Lui dan Jamieson (2003) menunjukkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang baik harus memenuhi dua elemen persepsi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Kemudahan penggunaan berarti sistem dianggap mudah dipelajari, disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan mudah dioperasikan.

Sistem informasi juga harus beradaptasi dengan kegunaan yang dirasakan, yaitu memberikan umpan balik positif kepada pengguna sistem. Kegunaan yang dirasakan juga berarti bahwa sistem informasi dipandang sebagai alat yang dapat memberikan pengguna sistem informasi kehidupan yang nyaman atau disederhanakan.

Senada dengan Azhar Susanto (2013:38), kualitas data yang tepat, relevan, tepat dan lengkap mempengaruhi pemenuhan pelanggan. Item yang paling banyak disampaikan oleh situs web berbasis penelitian adalah data anggaran, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan pilihan klien. Dengan cara ini, kualitas data sangat menentukan kepuasan klien. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien akuntansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pengaruh sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Klien Pengguna Jasa Akuntan pada Kantor Jasa Trampil di Kota Gorontalo, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap

Kepuasan Klien Pengguna Jasa Akuntan dan terdapat variabel luar turut berpengaruh terhadap Kepuasan Klien Pengguna Jasa Akuntan, namun tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.

Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
Birley

Peter. 2014. *How it can improve Your Small Business Secure Biz Network* Bitner, M. J.
dan

Zeithaml, V. A., 2013, Service Marketing (3 rd ed.)

Djaslim Saladin. 2016. Manajemen Pemasaran. Bandung: Linda Karya

Djam'an Satrori dan Aan Komariah. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif.
Bandung: Alfabeta.

Kotler, dan Keller, 2016. "Marketing Management Edisi 14". Global Edition. Pearson
Prentice Hall.

Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kesebelas, Jakarta:
Gramedia

Kotler, P, dan G. Armstrong, 2012. "Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid
2". Jakarta : Erlangga.