PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KETERLIBATAN PENGGUNA, DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

(Survei Pada *Showroom* Mobil Di Ilir Timur I Dan II Kota Palembang)

SKRIPSI

Nama : Retno Amelia Putri

NIM : 222021013

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KETERLIBATAN PENGGUNA, DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Nama: Retno Amelia Putri

NIM: 222021013

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Retno Amelia Putri
NIM	: 222021013
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: pemeriksaan akuntansi
Mata Kuliah Skripsi	: Sistem Informasi Akuntansi
Judul Skripsi	: Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, dan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2025

Retno Amelia Putri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keterlibatan Pengguna, Dan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Survey Pada Showroom Mobil Di Ilir Timur I Dan Ilir Timur II Kota Palembang)
Nama	: Retno Amelia Putri
NIM	: 222021013
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Pemeriksaan Akuntansi
Mata Kuliah Skripsi	: Sistem Informasi Akuntansi

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, Mei 2025

Pembimbing I,

Dr. Yuhanis Ladewi, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CATr.,CIAS
NIDN/NBM:0226016901/765380

Pembimbing II,

Nina Sabrina,SE.,M.SI
NIDN/NBM:0216056801/851119

Mengetahui,
Dekan
u.b Ketua Program Akuntansi

Apriando, S.E.,M.Si
NIDN: 0216087201

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, aku berhutang keringat atas hidup yang diberikan ayahku, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya."

Skripsi ini kupersembahkan

Kepada:

- Kedua orang tuaku dan keluargaku
- Almamaterku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Alhamdulillahi rabbil'alaamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi muhammad shallallahu alaihi wassalam. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keterlibatan Pengguna, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Survei Pada Showroom Mobil Di Ilir Timur I Dan Ilir Timur II Kota Palembang)"**, sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang,

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu BAB I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. BAB II kajian pustaka terdiri dari (pengertian dan pengukuran), kerangka pemikiran terdiri dari (teori penghubung dan penelitian sebelumnya), dan hipotesis, BAB III metodologi penelitian, BAB IV hasil penelitian dan pembahasan serta BAB V kesimpulan dan saran.

Dari penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak (wancik), ibu (ema) yang sangatku sayangi dan kubanggakan tiada kata paling indah yang saya ucapkan selama ini terimakasih telah mendidikku, mendo'akanku, membiayaiku, membesarkanku, dan memberikan semangat serta dorongan yang besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi

ini.

Penulis juga ucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Yuhanis Ladewi, SE., M.Si., Ak.,CA.,CATr.,CIAS selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Nina sabrina SE.,M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan atas penulisan skripsi ini. Selain itu penulis juga ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Dr.Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Aprianto, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Fenty Astrina , S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Dr. Yuhanis Ladewi, SE., M.Si., Ak.,CA.,CATr.,CIAS selaku dosen pembimbing Akademik
5. Seluruh bapak dan ibu Dosen serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Showroom mobil di ilir timur I dan ilir timur II kota palembang yang telah memberikan izin penelitian
7. Teristimewa Kepada Kedua orang tua ku tercinta, cinta pertamaku bapak wancik dan pintu surgaku ibu ema. Kalian memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun kalian dapat mengantarkan ku sampai ke titik ini. Terimah kasih selalu berjuang untuk kehidupanku, memberikan semua yang

terbaik untukku, dan tidak henti hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, semangat, dukungan, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkahku. kalian akan selalu jadi panutan ku dan motivasi ku untuk menjalani hidup, Doakan anakmu semua sukses dan bisa selalu membangakan kalian, *I love you my superhero*.

8. Kepada kakak saya Tri Agustina S.AK karna telah memberikan semangat dan dorongan kepada saya hingga akhir, dan menyakinkan saya jika saya mampu menyelesaikan studi ini. Dan kepada adik saya Ahmad Faisal dan Muhammad fadhil yang selalu mendoakan, memberikan dukungan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini, dan menjadi alasan saya bertahan sejauh ini, seperti lagu Nina – Feast, saya harap kalian tumbuh kebih baik dari saya
9. Sahabat KKN ku yang selalu memberikan dorongan, dukungan, semangat, dan selalu menyakini saya kuat dan bisa lewati ini semua, dan kalian selalu ada disaat saya membutuhkan. Kalian adalah orang-orang yang saya temui di semester 6, dalam waktu singkat namun mampu menghadirkan rasa seperti saudara sendiri. Terimah kasih atas candaan yang menghapus lelah dan kebersamaan yang tulus. Kenangan bersama kalian akan selalu saya simpan sebagai bagian terindah dalam perjalanan hidup saya
10. Sahabatku Bella dan ayu yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada saya, *you guys are the best support system*.
11. Terakhir terimah kasih kepada wanita sederhana yang selalu berusaha memberikan yang terbaik dan memiliki impian yang besar namun terkadang

sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya ini yaitu diri saya sendiri, Retno Amelia putri. Terimah kasih telah hadir di dunia dan bertahan sampai sejauh ini walaupun kemarin sempat merasakan putus asa dan hampir menyerah, tapi akhirnya kamu bisa menyelesaikan skripsi ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelsaikan apa yang telah dimulai, Good thank you for being me independent women, I know there are more great ones but I'm proud of this achievement.

Semoga Allah Subhanallahu wa ta'ala membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan membangun sangat diharapkan baik dari pembaca maupun dari berbagai pihak agar kedepannya lebih sempurna dalam penulisan skripsi ini. Semoga penyusunan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Mei 2025
Penulis,

Retno Amelia Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iii**
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
HALAMAN PRAKATA ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
ABSTRAK ..... **xvi**
ABSTRACK ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
A. Kajian Pustaka 10
1. Kualitas Sistem Informasi Akutansi 10
a. Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi 10
b. Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akuntansi 11
2. Keterlibatan Pengguna 15
a. Pengertian Keterlibatan Pengguna 15
b. Pengukuran Keterlibatan Pengguna 16
3. Pendidikan Dan Pelatihan 20
a. Pengertian Pendidikan Dan Pelatihan 20
b. Pengukuran Pendidikan Dan Pelatihan 21
4. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 25
a. Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 25

b. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 26
B. Kerangka Pemikiran 28
1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 28
2. Pengaruh Keterlibatan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 29
3. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sia....31
C. Hipotesis 35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 36
B. Lokasi Penelitian 37
C. Operasionalisasi Variabel 38
D. Populasi Dan Sampel.....39
E. Data Yang Diperlukan 41
F. Metode Pengumpulan Data 42
G. Pengujian Data 44
H. Analisis Data Dan Teknik Analisis 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian.....52
1. Tingkat Pengembalian Kusioner 52
2. Profil Responden.....53
3. Hasil Pengujian Data 54
a. Uji Validitas 55
b. Uji Reliabilitas.....58
4. Teknik Analisis 59
a. Analisis Statistik Deskriptif 59
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....78
1. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....78
2. Keterlibatan Penggun Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi 81
3. Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....89

B. Saran.....90

DAFTAR PUSTAKA.....91

LAMPIRAN.....98

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Daftar *Showroom* Mobil 38

Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel.....39

Tabel III.3 Jumlah Responden.....41

Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....54

Tabel IV.2 Profil Responden.....54

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas kualitas sistem informasi akuntansi 56

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas keterlibatan pengguna 57

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas pendidikan dan pelatihan.....58

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi 59

Tabel IV.7 Uji Reliabilitas 60

Tabel IV.8 Kriteria Statistik Deskriptif Per Variabel 61

Tabel IV.9 Hasil Statistik Deskriptif Per Variabel.....62

Tabel IV.10 Kriteria Statistik Deskriptif Per Indikator Variabel.....63

Tabel IV.11 Hasil Statistik Deskriptif Indikator Keandalan 63

Tabel IV.12 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Integrasi 64

Tabel IV.13 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Kemudahan pengguna 64

Tabel IV.14 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Tingkat fleksibel.....65

Tabel IV.15 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Frekuensi Memperluas Wawasan User 65

Tabel IV.16 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Kebutuhan User 66

Tabel IV.17 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Partisipasi dalam pengembangan sistem.....66

Tabel IV.18 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Jenis Pelatihan.....67

Tabel IV.19 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Metode Pelatihan.....67

Tabel IV.20 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Materi pelatihan 68
Tabel IV.21 Hasil Statistik Deskiptif Indikator Tujuan Pelatihan.....68
Tabel IV.22 Hasil Uji Normalitas 69
Tabel IV.23 Hasil Uji Multikolinieritas 69
Tabel IV.24 Hasil Uji Heterodetisitas Metode Uji Glejser 69
Tabel IV.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....70
Tabel IV.26 Koefisien Determinasi.....71
Tabel IV.27 Hasil Uji Hipotesis (Uji T) 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 35

Gambar III.1 Model Penelitian 50

Gambar IV.1 Hasil Uji Heterokedatisitas 73

Gambar IV.2 Model Hasil Penelitian 75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pelatihan

Lampiran 2 Hasil Kusioner Skala Ordinal

Lampiran 3 Tabel Statistik

Lampiran 4 Tabel Uji Validitas, Reliabilitas Dan Asumsi Klasik

Lampiran 5 Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Fotokopi Sertifikat Membaca Dan Menghapal AI-Qur'an

Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat Pelatihan Spss

Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat Pelatihan

Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat Pelatihan

Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran 11 Fotokopi Sertifikat Komputer Akuntansi

Lampiran 12 Fotokopi Plagiarisme

Lampiran 13 Biodata Penulis

ABSTRAK

Retno Amelia Putri / 222021013/ 2025 /Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keterlibatan Pengguna, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. (Survei Pada Showroom Mobil Ilir Timur I Dan Ilir Timur II)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Populasi dalam penelitian ini adalah showroom mobil ilir timur I dan ilir timur II pada penelitian ini terdapat 7 showroom mobil ilir timur I dan ilir timur II dengan responden berjumlah 42. Sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu teknik kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial (uji asumsi klasik, uji normalitas, uji mulitikolinieritas, dan uji heterokedastisitas) dan analisis regresi linier berganda serta uji koefisien determinasi (R 2) serta uji hipotesis (t). Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan program komputer statistic SPSS versi 25. Hasil penelitian berdasarkan data yang kembali dan diolah sebanyak 42 responden semua variabelnya valid dan reliabel. Dari hasil analisis statistik deskriptif per variabel dan per indikator menunjukan bahwa nilai dominannya sangat tinggi. Pada analisis statistik inferensial yaitu uji asumsi klasik menunjukkan bahwa hasil nilai residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heterokedastisitas. Pada uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan meningkat. Hasil penelitian pada uji t menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keterlibatan Pengguna, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

ABSTARACT

Retno amelia putri / 222021013/ 2025 / ***The effect of accounting information system quality, user engagement, education and training on user satisfaction of accounting information systems. (Survey at the car showroom of Ilir Timur I and Ilir Timur II)***

This research aims to determine and analyze the partial effects of accounting information system quality, user involvement, education, and training on user satisfaction of accounting information systems. The type of research used is descriptive and associative research. The variables used are the quality of the accounting information system, user involvement, education and training, and user satisfaction with the accounting information system. The population in this study consists of surveys conducted in car showrooms in Ilir Timur I and Ilir Timur II, with a total of 7 car showrooms in Ilir Timur I and Ilir Timur II, and 42 respondents. The sampling method used is saturated sampling. The data used includes both primary and secondary data. Data collection techniques include questionnaires, interviews, and documentation. Data testing uses validity and reliability tests. The analysis techniques used are descriptive statistics and inferential statistics (classical assumption tests, normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, and the coefficient of determination (R2) as well as hypothesis testing (t-test). The analysis in this study uses the SPSS statistical software version 25. The results based on the returned data processed from 42 respondents show that all variables are valid and reliable. Descriptive statistical analysis per variable and per indicator shows that the dominant values are very high and high. In the inferential statistical analysis, the classical assumption tests show that the residual values are normally distributed, there is no multicollinearity, and heteroscedasticity does not occur. The multiple linear regression test shows that the variables of accounting information system quality, user involvement, education, and training positively affect user satisfaction with the accounting information system. The t-test results indicate that, partially, the quality of the accounting information system, user involvement, education, and training significantly influence user satisfaction with the accounting information system.

Keywords: Quality Of Accounting Information Systems, User Involvement, Education And Training On User Satisfaction Of Accounting Information Systems

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam operasional perusahaan, untuk dapat berjalan dengan lancar dan dapat mencapai tujuan maka perusahaan perlu sebuah sistem. salah satu sistem yang harus ada dalam perusahaan yaitu sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi ini harus memberikan kepuasan kepada penggunanya, yang akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan sistem dalam mendukung kelancaran perusahaan. Supaya dapat memenuhi kebutuhan perusahaan serta meningkatkan efisiensi proses bisnis, perancangan dan implementasi sistem informasi akuntansi perlu dirancang dengan matang sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna sistem informasi akuntansi.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah sikap berpikir orang yang berinteraksi dengan komputer terhadap aplikasi perangkat lunak tertentu. Artinya kepuasan terjadi karena penggunaan sistem yang efektif melalui interaksi langsung antara operator dan komputer summers dkk. (2020:39).

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, dan pendidikan dan pelatihan. Kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem informasi akuntansi yang dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas atau

sesuai dengan keinginan pengguna Yuhanis (2021). Sistem informasi akuntansi digunakan perusahaan untuk mengumpulkan dan menyimpan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan intruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, control internal serta Langkah-langkah internal Marshall R & Steinbart (2021:10).

Keterlibatan pengguna adalah Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi yang lebih ditekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya Azhar Susanto (2017:300) .Keterlibatan pengguna dalam aktivitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pengguna sehingga pengguna dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai Juli betri (2019).

Selain keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan juga sangat penting dalam kepuasan pengguna Pendidikan Dan Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia, Penggunaan istilah pendidikan dan pelatihan dalam suatu institusi atau organisasi biasanya disatukan menjadi diklat Notoadmodjo (2021:16). Program pelatihan dan pendidikan pengguna sistem diadakan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem

informasi akuntansi yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan pemakai sehingga sistem dapat dimanfaatkan secara maksimal Ananda kamaliah (2019).

Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang dikemukakan Juda Agung (2024) mengatakan bahwa hampir tiap minggu serangan siber ganggu sistem keuangan. Peningkatan serangan siber ini terjadi seiring dengan meningkatnya digitalisasi di sistem pembayaran seperti perbankan. Juda menjelaskan di balik kemajuan digitalisasi yang telah kita capai ada tantangan keamanan siber yang semakin meningkat, kami di Bank Indonesia hampir setiap minggu selalu ada serangan siber di sistem keuangan.

Permasalahan yang diungkapkan oleh Pradipta (2023) menyatakan bahwa keterlibatan karyawan yang berlebihan atau *over engagement* dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan gangguan kesehatan, terutama jika disertai tuntutan kerja yang tidak masuk akal. Hal ini bisa mengakibatkan penurunan produktivitas karyawan, sehingga membuat karyawan kurang puas terhadap pekerjaanya dan akhirnya merugikan perusahaan.

Muhammad Ali (2023) mengungkapkan fenomena yang terkait dengan pendidikan dan pelatihan dia menyatakan bahwa pelatihan karyawan belum menjadi budaya di perusahaan Indonesia. Ali menyebutkan bahwa Indonesia memiliki tingkat pelatihan perusahaan kedua terendah di dunia, dengan kurang dari delapan persen perusahaan yang menawarkan pelatihan formal. Padahal, potensi pelatihan di Indonesia sangat besar, dan pelatihan menjadi

kunci untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja, mengingat 56 persen dari 146 juta tenaga kerja nasional berpendidikan SMP ke bawah. Kemenaker pun telah memiliki regulasi yang mewajibkan pelatihan untuk peningkatan SDM.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Reza Pratama selaku HRD *Showroom* Mobil Wuling Palembang menyatakan bahwa adanya ketidakteraturan data, lambatnya akses informasi, dan gangguan teknis yang menghambat kelancaran operasional. Ketidakteraturan data mengindikasikan adanya kesalahan dalam pengolahan dan penyimpanan data, yang menyebabkan informasi yang dihasilkan tidak akurat dan menghambat pengambilan keputusan. Lambatnya akses informasi juga mengganggu efisiensi operasional karena membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Gangguan teknis yang terjadi, seperti kegagalan sistem atau masalah jaringan, semakin memperburuk situasi dan memperlambat produktivitas. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem yang ada, mengoptimalkan infrastruktur teknologi, serta meningkatkan kualitas perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan. Peningkatan sistem pemeliharaan dan monitoring secara rutin, bersama dengan peningkatan dukungan teknis yang responsif, juga sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional. Selain itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada pengguna untuk memastikan mereka dapat mengakses dan memanfaatkan data dengan lebih efisien. (Reza Pratama,2024)

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf selaku HRD *showroom* mobil honda menyatakan ditemukan bahwa tingkat keterlibatan pengguna dalam sistem informasi akuntansi masih perlu ditingkatkan. Beberapa pengguna merasa kurang familiar dengan sistem yang digunakan, sehingga menyebabkan kesalahan dalam input data dan keterlambatan dalam pemrosesan transaksi keuangan. Kurangnya pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan sistem ini menjadi salah satu faktor utama yang menghambat efisiensi kerja karyawan di bagian administrasi dan keuangan.(Muhammad Yusuf,2024)

Kemudian survei yang dilakukan Bagas akbar selaku HRD *showroom* mobil daihatsu mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman karyawan terhadap sistem informasi yang digunakan dalam operasional showroom, terutama dalam proses administrasi, pengelolaan stok kendaraan, dan pelayanan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh minimnya frekuensi pelatihan serta kurangnya keterlibatan aktif karyawan dalam sesi pelatihan yang diselenggarakan. Akibatnya, banyak karyawan yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dengan optimal, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan serta potensi kesalahan dalam pengelolaan data. Untuk mengatasi permasalahan ini, *showroom* mobil Daihatsu perlu mengembangkan metode pelatihan yang lebih interaktif dan berbasis teknologi, seperti e-learning atau simulasi langsung dalam sistem yang digunakan. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dengan memberikan sesi pelatihan yang lebih fleksibel dan berbasis kebutuhan masing-masing divisi. Dengan adanya peningkatan dalam sistem

pendidikan dan pelatihan, diharapkan karyawan dapat lebih terampil dalam menjalankan tugasnya, sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.(Bagas Akbar,2024)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Avi sunani et al.,2024), (Anugra hana safitra et al.,2024), dan (winarsih et al., 2024) "menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi". Menurut Fasihat (2019), Y. P. Wardhana (2020), dan Yuniar Putra Wardana (2019) "menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu, minimnya keterlibatan pengguna juga berdampak pada rendahnya pemanfaatan fitur-fitur sistem yang sebenarnya dapat meningkatkan efektivitas operasional. Misalnya, beberapa karyawan masih menggunakan metode manual dalam pencatatan transaksi, padahal sistem yang tersedia sudah memiliki fitur otomatisasi yang dapat mempercepat proses kerja. Hal ini menyebabkan risiko kesalahan pencatatan yang lebih tinggi dan memperlambat penyusunan laporan keuangan. Untuk mengatasi permasalahan ini, showroom perlu meningkatkan keterlibatan pengguna dengan cara mengadakan pelatihan rutin, menyediakan panduan penggunaan sistem yang lebih mudah dipahami, serta membangun komunikasi yang lebih aktif antara pengguna dan tim IT. Dengan meningkatnya keterlibatan pengguna dalam penggunaan sistem informasi akuntansi, diharapkan operasional showroom dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan terorganisir dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rehan Alabduljabbar 2024), (Ali B.Mahmoud 2024), dan (Revina aulia 2024) "menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi". Menurut Gustian, (2019), Prabowo (2019), dan Briliantien (2021) "menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi".

Penelitian yang dilakukan oleh (Safira mutiara sari et al.,2024), (Yuhanis 2015), (Putu monique paramadewi et al.,2024) "menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ". Menurut Gustian, (2019), Kharisma dan Juliarsa (2020), dan Widyaningtyas (2019) "menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan serta pernyataan yang diungkapkan oleh para ahli dan didukung pula oleh penelitian terdahulu, maka penulis menjadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian ini. Dengan demikian penulis mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akutansi, Keterlibatan Pengguna, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Survey Pada *Showroom* Mobil Di Ilir Timur I Dan II Palembang)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem infomasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang?
2. Bagaimana pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang?
3. Bagaimana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai informasi untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keterlibatan pengguna, pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan sarana atau wadah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dengan yang ada di dunia kerja.

2. Bagi perusahaan *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan masukan kepada *showroom* mobil di Seberang Ilir Timur I Dan II Palembang dalam menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akutansi, keterlibatan pengguna, dan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulis dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Alabduljabbar, R. (2024). *User-Centric AI: Evaluating The Usability Of Generative AI Applications Through User Reviews On App Stores. . Peerj Computer Science.*

Ambar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Aulia, R. (2024). *Application Of User-Centered Design In Dayscady Application Development For Daily Activity Schedule Management. International Journal Of Applied Information System And Informatics.*

B.Mahmoud, A. (2024). *Analysing The Public's Beliefs, Emotions And Sentiments Towards Metaverse Workplace: A Big-Data Qualitative Inquiry. Acta Psychologica.*

Betri, J. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Hotel Berbintang Satu Di Pekanbaru, Skripsi, Universitas Islam Riau. *Jimps*.

Bintoro, D. &. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pimpinan. *Jurnal Ekonomi*, 26.

Dessler. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Salemba Empat.

Dkk, P. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Bank Jateng Dikabupaten Sragen. *. Jurnal Ilmiah*.

Kamaliah, A. &. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Perbankan . *Jom FEKON, Vol.1, No. 2*.

Kiew, S. &. (2020). A Partial Test And Development Of Delone And Mclean's Model Of IS Success. *Journal Of Information Systems, .*

Lean, D. &. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi.* Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mardi. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi. Cetakan Ketiga. .* Jawa Barat: Ghalia Indonesia.

Notoadmodjo. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. . Jakarta: Rineka Cipta.

Paramadewi, P. M. (2024). The Effect Of Job Stress, Benefits, User Satisfaction, Education Level And Training On Accounting Information System Performance. *Akuntansi Bisnis Dan Keuangan*.

Pearson, B. &. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

Romie. (2020). *SPSS Pengelolaan & Analisis Data*. Yogyakarta: Star Up.

Ronaldi, H. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntans. *Jurnal Berkala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 71.

Safitra, A. H. (2024). The Influence Of Accounting Benefits, Individual Benefits, Enterprise Resource Planning (Erp) System Quality And Management Commitment On User Satisfaction. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen, Dan Akuntansi (SIMAK)*.

Sari, S. M. (2024). *Influence Of Education And Training, And The Involvement Of Users Of The System Accounting Information System Performance In The Office Surabaya Main Branch Post. International Journal Of Economy, Education And Entrepreneurship*.

Steinbart, M. R. (2021). *Accounting Information System*. Usa: Pearson Education.

Steinbart, R. &. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* . Bandung: Alfabeta Cv.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif : Konsep Dasar Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.Brain Academy* . Bandung: Alfabeta.

Summers Dkk, J. ,. (2020). *Meningkatkan Kinerja Keuangan Dengan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen* . Sumatera Barat: Cv Azka Pustaka .Hak Cipta.

Sunani, A. (2024). *The Factors Influencing User Satisfaction Explored By First And Second-Order Structural Equation Modeling (SEM). Journal Of Economics And Management Studies.*

Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur Pengendalian Risiko Pengembangan. Edisi Perdana.Cetakan Ketiga.Bandung Lingga.* Bandung : Lingga Jaya.

Tokzadeh, D. &. (2020). *Factors Affecting The End-User Computing Satisfaction*. *Business Intelligence Journal*, 292-298.

V.W, S. (2024). *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi.* Yogyakarta: Pustakabarupress.

Wahyuningsih. (2019). Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta Edisi*, 6.

Wardana, Y. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen*.

Yuhanis, L. (2015). Pengaruh Kemampuan Sistem Informasi Pribadi, Dukungan Manajemen Puncak. Program Pelatihan Dan Pendidikan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Implikasinya Kualitas Informasi Akuntansi.

Yuhanis, L. (2021). Sistem Informasi Akuntansi 1 . Palembang Universitas Muhammadiya: (Teori Dan Praktik) Ed.

Yuhanis L & Welly . (2023). Metode Penelitian Akuntansi (Pertama). Palembang: Noerfikri.

Widyaningtyas. (2019). Pengaruh Keterlibatan, Kemampuan Teknik Personal, Dan Pendidikan Pelatihan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Karma*.

.Wilkinson(2020). Pengaruh Kepemilikan Pemerintah, Kepemilikan Asing, Dan Pergantian CEO Terhadap Kinerja Keuangan Badan Usaha Milik Negara Sesudah Diprivatisasi. *Simposium Nasional Akuntansi*, 557.

Winarsih. (2024). The Influence Of Accounting Information Systems (Ais), Human Capital, And Customer Capital On Sme Performance In Pati District. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research*.