

Pengaruh Dukungan *Top Management* Dan Kemampuan Tehnik Personal Sistem Informasi Akuntansi (SIS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIS) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palu

The Effect of Top Management Support and Personal Technical Ability of Accounting Information System (SIA) on User Satisfaction of Accounting Information System (SIA) at Indonesian Sharia Bank (BSI) Palu Branch

¹Rizki Amalia*

Dosen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Datokarama Palu, Indonesia.

(*)Email Korespondensi: rizkiyamaliastaring@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable dukungan *top management* dan kemampuan tehnik personal Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palu. Subjek penelitian ini adalah kantor cabang operasional bank syariah Indonesia yang ada dikota palu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang pekerjaannya berkaitan langsung dengan penggunaan SIA pada kantor cabang yang menjadi subjek dari penelitian ini. Tehnik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*, dengan sampel yang jumlah 45 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian serta analisis regresi linear berganda sebagai uji statistik pengolahan data. Hasil penelitian didapatkan bahwa dukungan *top management*, kemampuan tehnik personal SIA, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Dukungan *top management* dan pelatihan pengguna SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA secara parsial. Berdasarkan nilai *R Square*, kepuasan pengguna SIA tidak hanya dipengaruhi oleh variabel dukungan top management, dan kemampuan tehnik personal SIA, tapi juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA selain yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengaruh Variabel, Dukungan *Top Management*, Kemampuan Tehnik Personal SIA, Kepuasan Pengguna SIA, BSI Cabang Palu

Abstract

This study aims to determine the influence of variable top management support and personal technical skills in Accounting Information Systems (AIS) on user satisfaction with Accounting Information Systems (AIS) at Bank Syariah Indonesia Palu Branch. The subject of this research is the operational branch office of BSI in Palu city. The population in this study were all employees whose work was directly related to the use of AIS at the branch office which was the subject of this study. The sampling technique used in this research is purposive sampling, with a sample of 45 people. This study uses a questionnaire as a research instrument and multiple linear regression analysis as a statistical test of data processing. The results showed that top management support, AIS's personal technical ability, had a significant effect on simultaneous user satisfaction. Top management support and AIS user training partially affect SIA user satisfaction. Based on the R Square value, SIA user satisfaction is not only influenced by top management support variables, and AIS personal technical abilities, but is also influenced by other variables which not examined in this study so expected for further research can add other variables that affect user satisfaction SIA other than those examined in this study

Keywords: *The Influence of Variable, Top Management Support, AIS Personal technical Capability, AIS User Satisfaction, BSI Branch Area Palu*

PENDAHULUAN

Tidak bisa dipungkiri bahwa, Sistem informasi sangat berperan dalam bidang akuntansi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya. *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board* mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Profesional (CITP)* (Handayani, 2007). CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas dibidang teknologi. (Magribi, RM., 2021)

Kini, semua perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi, yaitu menggunakan aplikasi sistem informasi akuntansi guna mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak luar maupun pihak perusahaan secara efisien dan terkontrol (Setyaningrum, P.A., 2014). Informasi akuntansi tidak hanya diperlukan oleh pihak internal perusahaan, informasi akuntansi juga diperlukan oleh pihak eksternal perusahaan, seperti investor dan pemerintah yang berwenang untuk membuat keputusan tentang perusahaan (Nahrianti, 2020). Di dalam lingkungan bisnis dibutuhkan teknologi maupun sistem informasi yang mampu memahami, menghasilkan, dan mengendalikan informasi internal dan

eksternal secara dini, sehingga manajemen mendeteksi secara efektif mengenai kondisi tersebut (Nirmala, Dina., 2020).

Sektor perbankan sangat bergantung kepada sistem informasi. Penggunaan teknologi informasi di lingkungan perbankan sudah menjadi kebutuhan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas perusahaan (Sahusilawane, 2014). Suatu sistem informasi akuntansi yang biasa disingkat SIA akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya. Menurut Soegiharto dan Tjhai Fung Jen (dalam Almilia dan Brilliantien, 2007) beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain: keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan tehnik personal sistem informasi, dukungan *top management*, formalisasi pengembangan sistem informasi, serta pelatihan dan pendidikan pemakai SIA.

Baik buruknya kinerja dari sebuah SIA dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi itu sendiri. Kepuasan pengguna lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006). Hal tersebut dikarenakan apabila pengguna puas atas sistem tersebut maka sistem tersebut dapat dikatakan berhasil.

Bank Syariah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan BSI adalah Bank hasil dari merger dari beberapa bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BSI berdiri pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional

serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Alamiin*).

Berdasarkan Hasil wawancara pada beberapa pegawai di BSI Cabang Palu, menunjukkan ada beberapa permasalahan yang muncul terkait dengan SIA. Permasalahan yang sering timbul dari sisi pengguna maupun sistem itu sendiri, seperti pengguna sering membuat kesalahan dalam mengoperasikan SIA seperti sering kesalahan dalam *posting-an*, sehingga terjadi selisih antara kas debit dan kredit, hal tersebut mengakibatkan penggunaan SIA yang kurang maksimal. Kebutuhan SI yang seiring berjalannya waktu semakin meningkat belum sepenuhnya bisa diimbangi oleh dukungan *top management*. Selain itu, Pelatihan dan pendidikan bagi para pengguna sistem dalam mengoperasikan SIA yang telah ada, hanya yang sesuai dengan *job description* dan bidang ilmu sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing.

Banyak penelitian terdahulu yang meneliti ranah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil yang berbeda pun didapatkan dari penelitian terdahulu misalnya saja penelitian Komara dan Aningrum (2013) menunjukkan bahwa variabel keterlibatan, ukuran organisasi, dukungan *top management*, dan formalisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel kapabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian Komara dan (2013) memiliki hasil yang berbeda dengan Penelitian Almilia dan Brilliantien (2007) yang menunjukkan hanya dukungan manajemen puncak yang berpengaruh

terhadap kepuasan pemakai. Faktor program pelatihan dan pendidikan dan keberadaan dewan pengarah datanya tidak dapat diolah. Sedangkan lima faktor lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan dan Ardiyanto (2017) mendapatkan hasil yaitu pelatihan pengguna SIA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA, sementara kemampuan teknik personal, dan dukungan *Top Management* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIA. Adanya kontradiksi hasil penelitian terdahulu, mendorong peneliti untuk meneliti kembali untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti dukungan *top management*, kemampuan tehnik personal sistem informasi akuntansi, terhadap kepuasan pengguna SIA pada kantor BSI Cabang Palu

Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada beberapa cabang BSI Palu yang menggunakan SIA. Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai wakil dari para anggota populasi. Dalam penelitian metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah populasi 82 orang dan diambil sampel

menggunakan rumus *Slovin*, didapatkan sampel dalam penelitian ini yaitu 45 reponden.

Operasionalisasi Variabel

Adapun oprasionalisasi variabelnya yaitu Varibel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna SIA. Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini ada tiga yaitu sebagai berikut Dukungan *Top Management* (X_1), dan Kemampuan Teknik Personal SIA (X_2).

Jenis dan Sumber Data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan.

Tehnik Pengambilan dan Analisa Data.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode angket atau kuesioner. Tehnik analisa dan pengolahan data dimulai dengan analisa statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran umum mengenai data penelitian tersebut dan hubungan antara variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Untuk menguji instrumen yang digunakan dalam penggalan data pada penelitian ini Data penelitian ini akan di kumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah menggunakan beberapa uji statistik menggunakan alat analisis SPSS 26 *For windows*. Adapun uji statistik yang dilakukan yaitu uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji

heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji F (simultan), dan uji T (Parsial), dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas terhadap instrumen dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan akurat dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid bila mempunyai nilai koefisien korelasi (r hitung) $>$ (r tabel), selain itu validitas dapat dilihat dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka item dapat dikatakan valid (Irawati, 2011). Berikut hasil dari uji validitas dari variable-variabel pada penelitian

Uji Validitas Variabel X1

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Butir 1	0,406	0,2940	Valid
Butir 2	0,647	0,2940	Valid
Butir 3	0,574	0,2940	Valid
Butir 4	0,398	0,2940	Valid
Butir 5	0,413	0,2940	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Uji Validitas Variabel X2

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Butir 1	0,650	0,2940	Valid
Butir 2	0,584	0,2940	Valid
Butir 3	0,706	0,2940	Valid
Butir 4	0,803	0,2940	Valid
Butir 5	0,662	0,2940	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Uji Validitas Variabel Y

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Butir 1	0,674	0,2940	Valid
Butir 2	0,672	0,2940	Valid
Butir 3	0,546	0,2940	Valid
Butir 4	0,700	0,2940	Valid
Butir 5	0,588	0,2940	Valid
Butir 6	0,706	0,2940	Valid
Butir 7	0,671	0,2940	Valid
Butir 8	0,511	0,2940	Valid
Butir 9	0,649	0,2940	Valid
Butir 10	0,666	0,2940	Valid
Butir 11	0,753	0,2940	Valid

Sumber: Data diolah (2022).

Reliabilitas adalah ketepatan suatu alat pengukur. Suatu alat ukur mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach Alpha*, diketahui handal (*reliabel*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Berikut uji reliabilitas untuk tiap variable.

Tabel 6. Uji Realibilitas

Variable	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Standar Uji	Ket.
X1	0,685	0,60	Reliable
X2	0,706	0,60	Reliable
Y	0,862	0,60	Reliable

Sumber: Data diolah (2022)

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4. Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Asymp Sig. (2-tailed)</i>	0.200

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, dapat dikatakan bahwa *Asymp. Sig (2-tailed)* memiliki nilai sebesar xxx lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel bebas terdapat korelasi dengan variabel bebas lainnya atau suatu variabel bebas merupakan suatu linier dari variabel bebas lainnya. Dikatakan bebas multikol apabila *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 5 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,5 (Santoso, 2001) dalam Irawati (2011).

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	Tolerance	VIF
<i>1 Constant</i>		
X1	0.977	1,024
X2	0.977	1,024

Sumber: Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil uji VIF dan nilai *tolerance* di atas maka dapat diketahui bahwa persamaan model regresi yang melibatkan 3 variabel bebas X1 dan X2 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Spearman-Ranks*.

Tabel 7. Uji Heteroskestisitas

Spearman Rho		ABS_RES
	ABS_RES	
X1	Sig. (2-tailed)	0.774
X2	Sig. (2-tailed)	0.649

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas dapat dilihat bahwa semua variable memiliki nilai sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat keterkaitan antara variabel terikat dan variabel bebas. Hasil analisis regresi linear antara variabel X1 (Dukungan *Top Management*), X2 (Kemampuan tehnik personal SIA), dan Y (Kepuasan pengguna SIA). Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel bebas yaitu X1, X2 serta variabel terikat yaitu Y.

Tabel 8. Analisi Regresi Berganda

Variabel Bebas	Unstandardizd B	Coefficients Std. Error
Constant	5.613	9.035
X1	1.198	0.359
X2	0.723	0.296

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan data di atas, maka dapat kita ketahui persamaan regresinya yaitu $Y=5,613+1,198 X1+0,723 X2+e$

Persamaan regresi di atas, dapat kita lihat, bahwa variabel dukungan *top management* (X1) memiliki arah positif pada persamaan regresi dan variabel kemampuan tehnik personal SIA (X2) memiliki arah positif pada persamaan regresi.

Uji Hipotesis

Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji ini untuk menguji apakah model yang digunakan untuk memprediksi layak atau tidaknya digunakan dengan membandingkan probabilitas (pada tabel anova tertulis sig) dengan taraf nyatanya (0,05). a. Jika probabilitas > 0,05, maka model ditolak. b. Jika probabilitas < 0,05, maka model diterima.

Tabel 9. Hasil Uji F

F	Sig.
10,014	0,00

Sumber: Data diolah (2022)

Hasil uji F yang didapatkan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 yang mana lebih kecil dari 0.05 Hal ini menunjukkan bahwa model diterima yang berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (variable Y)

Uji t

Menurut Ghozali (2011), uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dan independen secara individu dalam menjelaskan variabel dependen. Keputusan statistik hitung dan statistik tabel dapat diambil keputusan berdasarkan probabilitas, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

- i. Apabila probabilitas > tingkat signifikan (0,05), maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
- ii. Apabila probabilitas < tingkat signifikan (0,05), maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Uji t

Variabel Bebas	t	Sig.
constant	0.621	0.538
X1	3.336	0.002
X2	2.441	0.019

Sumber: Data diolah (2022).

Berdasarkan hasil uji T di atas, dapat disimpulkan :

- a. Diketahui variabel X1 (Dukungan *Top Management*) dengan t hitung 3,336 > t tabel 2,018 dan memiliki nilai signifikansi (Sig) yaitu 0,002 > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa Hipotesis (H1) diterima, dengan kata lain bahwa Dukungan *Top Management* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y).
- b. Diketahui variabel X2 (Kemampuan Teknik Personal SIA) dengan t hitung 2,441 > t tabel 2,018 dan memiliki nilai signifikansi (Sig) yaitu 0,019 > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa Hipotesis (H2) diterima, dengan kata lain bahwa Dukungan Kemampuan Teknik Personal SIA (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y)

Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Apabila Adjusted R² semakin mendekati 1, maka semakin besar variasi dalam independen variabel, ini berarti semakin tepat garis regresi tersebut untuk mewakili hasil observasi yang sebenarnya. (Jayanti, dkk., 2018) Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,568	0,323	0,291

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan *R square* senilai 0,323 dimana, persentase pengaruh dukungan *Top Management* dan Kemampuan Teknik Personal SIA terhadap Kepuasan pengguna SIA memiliki pengaruh yaitu sebesar 32,3%. Dengan kata lain, variabel Kepuasan pengguna SIA dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel kompetensi pengguna dan dukungan manajemen puncak sebesar 32,3%, sedangkan sisanya sebesar 67,7% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh Dukungan *Top Management* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y)

Dukungan top management (X1) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA (Y). Berdasarkan hasil uji statistik, Variabel dukungan *top management* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis (H1) diterima, yang artinya adanya pengaruh dukungan *top management* (X1) terhadap kepuasan pengguna SIA (Y). Pengaruh dukungan *top management* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna berhasil mendukung Tjhai Fung Jen (2002) dalam Amilia dan Brilliantien (2007) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan Adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA.

Dukungan *top management* yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan dari *top*

management di perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja (Tjhai Fung Jen, 2002). Temuan penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dedi dan Megawati (2021) dimana variabel dukungan top management pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena top management sebagai pihak yang bertanggung jawab atas keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi selalu menyediakan pedoman umum bagi kegiatan informasi agar pengguna sistem tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem yang digunakan. Hasil yang didapatkan juga sejalan dengan penelitian yang didapatkan oleh Santiasih dkk (2021) dan Alam T (2021)

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palu selalu mengoptimalkan kinerja SIA, dikarenakan SIA adalah hal yang sangat *urgent* dalam sebuah perbankan. Hampir semua kegiatan di bank mulai dari operasional, administrasi, dan lain-lain selalu menggunakan SIA. Semua pegawai mulai dari bawahan sampai manajemen puncak dituntut untuk mengetahui sistem informasi akuntansi yang ada pada kantor mereka.

Top management pada BSI Cabang Palu memiliki kemampuan yang cukup baik dalam penggunaan komputer, terbukti dari pekerjaan mereka sehari-hari yang tidak lepas dari penggunaan perangkat komputer itu sendiri untuk mempermudah *top management* dalam melakukan pengawasan dan pengevaluasian kegiatan operasional perusahaan. *Top Management* Pada BSI Cabang Palu sangat memperhatikan perkembangan SIA yang ada pada perusahaan. Hal ini tentunya akan berimbas kepada kepuasan pengguna SIA itu sendiri. Rating pemakaian SIA memang sangat tinggi, dikarenakan

sebagian besar kegiatan operasional kantor, dan administrasi menggunakan SIA dalam proses pekerjaan.

Pengaruh Kemampuan Teknik Personal SIA (X2) terhadap Kepuasan Pengguna SIA (Y).

Kemampuan Teknik Personal SIA (X2) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA (Y). Hasil uji statistik analisis regresi memperoleh variabel kemampuan teknik personal SIA (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis (H2) yang artinya kemampuan teknik personal SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh Soegiharto (2001), Tjhai Fung Jen (2002), Srimindatri dan Puspitasari (2012) bahwa kemampuan teknik personal SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Menurut Soegiharto (2001) Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personal (pengguna) sistem informasi akuntansi.

Menurut Ives, *et al.*, (1983) dalam komara (2005) yaitu kemampuan teknik personal sistem informasi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan atau pengalaman kerja anggota kelompok. Robbins (2007) dalam Septianingrum (2014) berpendapat bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari "*Knowledge, Ability, and Skills*" namun, adanya temuan bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan teknik personal SIA terhadap kepuasan pengguna SIA, menandakan bahwa ketiga indikator *Knowledge, Ability, dan Skills* tersebut juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Adanya temuan bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan teknik personal SIA

terhadap kepuasan pengguna mengandung arti bahwa pegawai yang menggunakan SIA harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan SIA yang digunakan. Pengguna SIA diharuskan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan tentang komputer mengenai SIA yang digunakan agar dapat melancarkan pekerjaan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna akan SIA tersebut.

Sebagian besar para pegawai pada BSI Cabang Palu, sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan SIA ditempat mereka. Kemampuan tersebut mereka dapatkan sebagian besar dari pendidikan dan pengalaman. Saat awal bekerja, mereka telah dibekali pengetahuan mengenai sistem yang akan digunakan di tempat kerja mereka, setelah itu mereka akan mempraktekkan pengetahuan tersebut sesuai dengan pekerjaan mereka. Adanya *knowledge*, *ability* dan *skill* yang baik dalam melaksanakan SIA akan membuat penerapan SIA pada BSI Cabang Palu akan semakin baik pula sehingga kepuasan pengguna SIA juga akan meningkat.

Pengguna SIA yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman yang tentunya akan akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki *knowledge*, *ability* dan *skill* memadai. Hal itu berarti adanya kemampuan tehnik personal akan memberikan peningkatan kinerja sistem informasi yang diprosikan pada kepuasan pengguna SIA.

Kemampuan tehnik personal SIA berperan penting dalam pengembangan sistem informasi pada BSI Cabang Palu untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan yang akurat, oleh karena itu setiap pegawai BSI Cabang Palu diharuskan menguasai penggunaan sistem berbasis komputer

agar dapat mengerjakan dan memproses sejumlah transaksi dengan cepat, tepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengakses data pada saat yang dibutuhkan, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, dapat mengurangi terjadinya kesalahan, serta dapat menjadi alat bantu dalam pengambilan keputusan dalam setiap pekerjaan.

Tingkat kepuasan pengguna dalam menjalankan sistem sangat memadai, sehingga walaupun pengguna tidak dilibatkan secara langsung pada saat proses perancangan sistem, namun dalam pengoprasian sistem pengguna memiliki kemampuan yang tinggi sebagai bentuk tanggung jawab atas pekerjaan mereka (Srimindatri dan Puspitasari, 2012). Penelitian ini juga mendapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soegiharto (2001) dan Tjhai fung jen (2002), dan Setianingrum (2014) dimana, Pengguna SIA memiliki kemampuan yang diperolehnya dari pendidikan dan pengalamannya akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dalam hasil penelitian ini yaitu:

- a. Dukungan *Top Management* (X1), Kemampuan tehnik personal SIA (X2), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan pengguna SIA).
- b. Dukungan *top management* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis (H1) diterima, yang artinya adanya pengaruh dukungan *top management* (X1) terhadap kepuasan pengguna SIA (Y), hal ini sesuai dengan temuan yang terdapat pada

BSI Cabang Palu, dimana para *top management* juga sangat memperhatikan perkembangan SIA dan mengoptimalkan kinerja SIA yang ada pada perusahaan tersebut seperti berperan dalam siklus pengembangan sistem, mulai dari melakukan perencanaan, dan melanjutkan pada tahapan kontrol, monitoring, dan evaluasi terhadap kelancaran kinerja SIA.

- c. Kemampuan Teknik Personal SIA (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Maka hipotesis (H2) diterima, yang artinya kemampuan teknik personal SIA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA. Pengguna SIA memiliki kemampuan yang diperolehnya dari pendidikan dan pengalamannya akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya.

SARAN

Perlunya memperluas objek penelitian, tidak hanya satu perusahaan saja sehingga lebih dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan dan perlu menambah populasi penelitian agar data yang lebih kompleks dapat terbaca dengan mudah. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menambah jumlah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIA seperti keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan SIA, lokasi departemen, dan keberadaan dewan pengarah yang semuanya tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alam, T. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada PT. Mahakarya Jaya Sinergi) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Almilia, L. S., & Briliantien, I. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada bank umum pemerintah di wilayah surabaya dan sidoarjo. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya*, 1-7.

Dedi Rusdi, S. E., MSi, A., & Megawati, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA). *Majalah Ilmiah Sultan Agung*, 49(125), 1-18.

Dharmawan, J., & Ardianto, J. (2017). Pengaruh Kemutakhiran Teknologi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Program Pelatihan Pengguna Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Ultima Accounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(1), 60-78.

Ghozali., Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan IV. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Handayani., Rini, (2007), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta), *Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar, 26-28 Juli 2007*.

Irawati., DF, (2011). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

- Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada PT.Perkebunan Nusantara XI (Persero). (Skripsi pada Universitas Jember)
- Koeswoyo, F. (2006). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System di Pulau Jawa) (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Komara., Acep. (2005). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi 8. Solo*.
- Komara, A., & Ariningrum, H. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 2.
- Magribi, R. M. (2021). Computer Anxiety dan Computer Attitude terhadap Kemampuan Mahasiswa Akuntansi dalam Mengoperasikan Software Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 174-186.
- Nahriyanti, N. (2020). Pengaruh Dukungan Top Management, Kemampuan, Serta Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi (Studi Kasus pada BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Kota Palopo). *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 3(2).
- Nirmala, D. (2020). Pengaruh Dukungan Top Management, Kemampuan Teknik Personal, dan Keterlibatan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Jasa Keuangan PT. POS INDONESIA (Persero) Kediri. (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM).
- Septianingrum, P. A. (2014). Pengaruh Dukungan Top Management, Kemampuan Pengguna, Serta Adanya Pelatihan Dan Pendidikan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan DI Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soegiharto. (2001). Influence Factors Affecting The Performance Of Accounting Information System. *Gajah Mada International Journal Of Business. Vol 3, No. 2 PP. 177-202*
- Srimindarti, C., & Puspitasari, E. (2012). Kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) ditinjau dari kepuasan pemakai dan pemakaian sia yang dipengaruhi oleh partisipasi, kemampuan, pelatihan dan pendidikan pemakai SIA. *Proceeding Call for Paper Pekan Ilmiah Dosen FEB-UKSW Salatiga*, 517-530.
- Tjhai Fung Jen. (2002). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Volume IV No. 2*.