

USULAN PENELITIAN  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA

Yang diajukan oleh:

PRAMITASARI H.

0813010172/FE/EA

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh:

Pembimbing Utama

Tanggal :

DRA.EC. SRIHASTUTI, MSI

NIP. 195603181988032001

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

DR. SRI TRISNANINGSIH, MSI

NIP. 1965092919922032001

USULAN PENELITIAN  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA

Yang diajukan oleh:

PRAMITASARI H.

0813010172/FE/EA

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Tanggal :

DRA.EC. SRIHASTUTI, MSI

NIP. 195603181988032001

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi

DR. HERO PRIONO, SE, Msi, Ak.

NIP. 196110111992031001

# SKRIPSI

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA

Yang diajukan oleh:

PRAMITASARI H.

0813010172/FE/EA

Telah disetujui untuk ujian lisan oleh:

Pembimbing Utama

Tanggal :

DRA.EC. SRIHASTUTI, MSI

NIP. 195603181988032001

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi

DRS. EC. RA. SUWAIDI, MS

NIP. 196003301986031003

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur “ALHAMDULILLAH” atas Kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengapi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Segala upaya penulis demi terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai macam pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih atas kerjasama dan partisipasinya kepada :

1. Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. DR. Dhani Ichsanudin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Drs. RA. Suwaidi, MS, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. DR. Hero Priono, SE, Msi. Ak. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dra. Ec. Sri Hastuti, MSi selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu untuk memberi bimbingan, saran serta pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Rina Moestika Setyaningrum, SE, MM selaku dosen wali.
7. Seluruh Pengajar pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di bangku kuliah.
8. Bapak dan Ibu saya yang telah merawat dan mendidik saya selama ini dan adik-adik serta seluruh keluarga besar saya yang membuat hidup penulis lebih berwarna serta memberi dukungan moril dan spiritual.
9. Para sahabat-sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Dr. Purwati selaku dokter dan para perawat diseluruh jajaran RS. Bhayangkara Surabaya yang merawat saya selama dalam masa penyembuhan.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, ini semua disebabkan terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki penulis. Sebagai penutup penulis mengharapkan semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini, masih terdapat manfaat bagi pembaca dan para peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Desember 2013

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori	
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	15
2.2.1.1.Karakteristik Kualitas Jasa.....	16
2.2.2. Sistem Informasi.....	18
2.2.2.1. Pengertian Sistem Informasi.....	19
2.2.2.2. Pengguna-pengguna Informasi.....	20
2.2.2.3. Tujuan Sistem Informasi.....	20
2.2.2.4. Nilai Informasi.....	21
2.2.3. Kualitas Informasi.....	21

2.2.3.1. Akurat / Accurate.....	22
2.2.3.2. Ketepatan / Timelines.....	23
2.2.3.3. Relevan / Relevance.....	24
2.2.4. Sistem Informasi Akuntansi	
2.2.4.1. Pengertian Akuntansi.....	25
2.2.4.2. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	26
2.2.4.3. Elemen Sistem Informasi Akuntansi.....	26
2.2.4.4. Subsistem Sistem Informasi Akuntansi.....	29
2.2.5. Siklus Pengolahan Data.....	30
2.2.6. Definisi Komputer.....	31
2.2.6.1. Komputerisasi.....	39
2.2.7. Teori Kepuasan.....	34
2.2.7.1. Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.7.2. Jenis Pelanggan.....	36
2.2.8. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	37
2.2.9. Pengaruh Keakuratan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunanya.....	38
2.2.10. Pengaruh Ketepatan Waktu Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunanya.....	39
2.2.11. Pengaruh Relevansi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Penggunanya.....	39
2.2.12. Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Akuntansi Terhadap	

Kepuasan Penggunaanya.....	40
2.3. Kerangka Pikir.....	40
2.4. Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	
3.1.1. Definisi Operasional.....	42
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	43
3.2. Teknik Penentuan Sampel	
3.2.1. Populasi dan Sampel.....	44
3.2.2. Objek Penelitian.....	45
3.3. Teknik Pengmpulan Data	
3.3.1. Jenis Data.....	45
3.3.2. Sumber Data.....	46
3.3.3. Pengumpulan Data.....	46
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	
3.4.1. Uji Validitas.....	47
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	47
3.4.3. Uji Normalitas.....	48
3.4.4. Uji Asusmsi Klasik.....	48
3.4.4.1. Uji Asusmsi Klasik Multikolinieritas.....	49
3.4.2.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	49
3.4.2.3. Uji Asusmsi Klasik Autokorelasi.....	49



3.4.5. Teknik Analisis.....	50
3.4.6. Uji Hipotesis.....	51
3.4.6.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	51
3.4.6.2. Uji Parsial (Uji t).....	53

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Umum.....	54
4.1.2. Visi, Misi, Manfaat dan Tujuan	
4.1.2.1. Visi.....	55
4.1.2.2. Misi.....	55
4.1.2.3. Manfaat.....	56
4.1.2.4. Tujuan.....	57

### 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....

4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	58
4.2.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4.2.2.1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Keakuratan ( $X_1$ ).....	60
4.2.2.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel	

Tepat Waktu ( $X_2$ ).....	62
4.2.2.3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel	
Relevansi ( $X_3$ ).....	63
4.2.2.1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel	
Kepuasan Pengguna Internal (Y).....	65
4.3. Uji Analisis dan Uji Hipotesis	
4.3.1. Uji Validitas.....	66
4.3.1.1. Uji Validitas Variabel Keakuratan ( $X_1$ ).....	67
4.3.1.2. Uji Validitas Variabel Tepat Waktu ( $X_2$ ).....	68
4.3.1.3. Uji Validitas Variabel Relevansi ( $X_3$ ).....	69
4.3.1.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	
Internal (Y).....	69
4.3.2. Uji Realibilitas.....	70
4.3.3. Uji Normalitas.....	70
4.3.4. Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.4.1. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi.....	73
4.3.4.2. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas.....	73
4.3.4.3. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	74
4.4. Teknik Analisis.....	76
4.5. Uji Hipotesis.....	77
4.5.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	77
4.5.2. Uji Parsial (Uji t).....	79

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	
4.6.1. Implikasi Penelitian.....	81
4.6.2. Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu.....	82
4.6.3. Keterbatasan Penelitian.....	87

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. Saran .....	89

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Realisasi penjualan PT. Link Net Surabaya.....	5
Tabel 4.1:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2:	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.3:	Rekapitulasi Jawaban Variabel Keakuratan ( $X_1$ ).....	61
Tabel 4.4:	Rekapitulasi Jawaban Variabel Tepat Waktu ( $X_2$ ).....	62
Tabel 4.5:	Rekapitulasi Jawaban Variabel Relevansi ( $X_3$ ).....	64
Tabel 4.6:	Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna Internal (Y).....	65
Tabel 4.7:	Hasil Uji Validitas Variabel Keakuratan ( $X_1$ ).....	67
Tabel 4.8:	Hasil Uji Validitas Variabel Tepat Waktu ( $X_2$ ).....	68
Tabel 4.9:	Hasil Uji Validitas Variabel Relevansi ( $X_3$ ).....	69
Tabel 4.10:	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Internal (Y).....	70
Tabel 4.11:	Hasil Uji Realibilitas.....	71
Tabel 4.12:	Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.13:	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.14:	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.15:	Persamaan Regresi.....	76
Tabel 4.16:	Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	78
Tabel 4.17:	Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.18:	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Siklus Pengolahan Data Secara Manual.....	30
Gambar 2.2: Siklus Pengolahan Data Dengan Kompute.....	30

## DAFTAR GAMBAR

- Lampiran 1: Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 2: Karakteristik Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Terakhir
- Lampiran 3: Rekapitulasi Kuesioner Variabel Keakuratan ( $X_1$ )
- Lampiran 4: Rekapitulasi Kuesioner Variabel Tepat Waktu ( $X_2$ )
- Lampiran 5: Rekapitulasi Kuesioner Variabel Relevansi ( $X_3$ )
- Lampiran 6: Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna Internal (Y)
- Lampiran 7: Uji Validitas
- Lampiran 8: Uji Reliabilitas
- Lampiran 9: Uji Normalitas
- Lampiran 10: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11: Teknik Analisis
- Lampiran 12: Uji F
- Lampiran 13: Uji t

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA

Oleh :

PRAMITASARI HIDAYAHNINGRUM

Abstraksi

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat dibanding waktu dulu, misalnya yang terdapat pada bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan salah satu pengaruh dari teknologi komunikasi tersebut. Berbagai macam alat komunikasi sekarang ini sudah banyak macamnya seperti internet, telepon seluler, dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi informasi menuntut adanya berbagai perubahan terhadap hampir seluruh aspek pengelola bisnis agar tetap eksis dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Teknologi informasi telah merubah cara pemasaran, proses produksi dan pengolahan data-data informasi dalam suatu perusahaan. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan secara keseluruhan akan memperluas fungsi sistem informasi. Informasi berguna bagi pihak manajemen atau pimpinan serta pihak eksternal untuk melakukan perencanaan, pengawasan, dan memudahkan dalam pengambilan keputusan yang cepat, akurat, dan relevan sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan perusahaan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan-karyawan PT. LINK NET Surabaya yang terlibat dengan sistem akuntansi perusahaan yang berjumlah 20 orang.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh akurat, tepat waktu terhadap kepuasan pengguna internal, dan tidak terdapat pengaruh relevan terhadap kepuasan pengguna internal”.

Keywords : keakuratan, tepat waktu, relevansi, kepuasan pengguna internal.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat dibanding waktu dulu, misalnya yang terdapat pada bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan salah satu pengaruh dari teknologi komunikasi tersebut. Berbagai macam alat komunikasi sekarang ini sudah banyak macamnya seperti internet, telepon seluler, dan lain sebagainya.

Perkembangan teknologi informasi menuntut adanya berbagai perubahan terhadap hampir seluruh aspek pengelola bisnis agar tetap eksis dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Teknologi informasi telah merubah cara pemasaran, proses produksi dan pengolahan data-data informasi dalam suatu perusahaan. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan secara keseluruhan akan memperluas fungsi sistem informasi. Informasi berguna bagi pihak manajemen atau pimpinan serta pihak eksternal untuk melakukan perencanaan, pengawasan, dan memudahkan dalam pengambilan keputusan yang cepat, akurat, dan relevan sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan perusahaan.

Menghasilkan informasi akuntansi yang cepat, akurat, dan relevan sekarang telah digunakan suatu alat pengolahan data yang disebut komputer. Komputer menurut Donald H. Saunders adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan supaya secara otomatis menerima



dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output dibawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi-instruksi program yang tersimpan di memori (Storage Program). (Jogiyanto, 1999:1). Komputer digunakan untuk merancang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa informasi akuntansi. Dengan komputer suatu transaksi akan diproses dan dibawa ke seluruh komponen sistem yang berhubungan secara otomatis sehingga informasi dapat disediakan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi dapat disediakan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi.

Menjalankan komputer bukan hal yang mudah karena dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Selain itu diperlukan akses yang membutuhkan dana yang besar dan perangkat komputer yang canggih. Tujuan utama perusahaan yang menggunakan komputer pada Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah membantu pengolahan data akuntansi menjadi sistem informasi akuntansi yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Dalam perkembangannya pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk kebijakan perusahaan telah memperhatikan semua data dan informasi yang diperoleh. Namun kualitas jasa sistem informasi akuntansi harus juga diperhatikan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pihak pengguna karena dengan memperhatikan kualitas jasa sistem informasi akuntansi maka setiap keputusan yang diambil akan lebih baik dan bermutu sehingga tujuan-tujuan yang direncanakan dan ditetapkan sebelumnya dapat tercapai secara maksimal. Kualitas informasi disini terdiri dari relevan, akurat, tepat waktu, ekonomis, efisien, dan dapat dipercaya

menurut Lamadjamudin (dalam Erza, 2010:2). Selanjutannya dalam penelitian ini menggunakan variable informasi akuntansi yaitu akurat, ketepatan waktu, dan relevansi.

Suatu informasi dikatakan relevan bila informasi yang dihasilkan akan bermanfaat bagi pemakainya. Keakuratan suatu informasi berhubungan dengan pengukuran terhadap kebenaran informasi tersebut yang mencerminkan kenyataannya. Informasi dikatakan tepat waktu apabila informasi tersebut actual dan mutakhir serta dikatakan relevan jika informasi tersedia sesuai dengan kebutuhan dalam pengambilan keputusan (Halim, 1994:53). Suatu informasi dikatakan berkualitas jika informasi tersebut memiliki keandalan dalam hal tepat waktu, akurat, dan relevan.

Dalam lingkup sistem informasi akuntansi, kepuasan pengguna adalah seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi akuntansi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi akuntansi perusahaan.

Pada perusahaan terdapat dua kategori pengguna yaitu pengguna internal dan pengguna eksternal. Pihak internal adalah para pemakai informasi yang berada dalam lingkungan organisasi perusahaan, dalam hal ini adalah pihak manajemen yaitu direksi, manajer, kepala bagian, kepala seksi, dan lain-lain. Sedangkan pihak eksternal adalah para pemakai informasi yang berada diluar lingkungan organisasi perusahaan diantaranya kreditur, pemegang saham, pemerintah, dan lain-lain (Wilkinson, 1990:6). Melihat dari sudut pandang kepuasan pengguna internal, bahwa pengambilan keputusan akan lebih baik dan bermutu bila perusahaan lebih

memperhatikan kualitas jasa sistem informasi akuntansi, sehingga tujuan yang direncanakan dan ditetapkan akan tercapai maksimal.

PT. LINK NET adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang TV kabel, dengan perkembangan layanan yang disebut sebagai Megamedia yang mengandalkan landasan Internet pita lebar berkapasitas tinggi. Untuk bisa bersaing dengan perusahaan sejenis agar dapat mengembangkan kelangsungan hidup perusahaan dan dapat mencapai laba sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan dituntut lebih meningkat kualitas jasa sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna internal di PT. LINK NET.

Sistem Informasi akuntansi yang sudah berjalan selama ini telah menggunakan secara online antar departemen yang terlibat didalamnya (Dispatcher, Billing-Collection-Recovery, & Finance-Accounting). Karena pihak yang terlibat dalam sistem informasi akuntansi hanya ketiga departemen tersebut, perusahaan merasakan perlu adanya pengembangan sehingga informasi tersebut lebih mengarah pada informasi dari hulu hingga ke hilir yang artinya sampai pada financial report secara integrasi secara utuh.

Pengambilan keputusan akan lebih baik dan bermutu bila perusahaan lebih memperhatikan kualitas jasa sistem informasi akuntansi, sehingga tujuan yang direncanakan dan ditetapkan akan tercapai maksimal. Kendala yang dihadapi oleh PT. LINK NET saat ini adalah penerimaan laporan yang kurang tepat waktu. Informasi laporan penjualan tiap hari harus di-update untuk dipantau tujuannya karena selisih negatif yang terdapat antara bugdet dan actual dikarenakan untuk

mendapatkan laporan yang kurang “up to date” sehingga respon dari pihak manajemen atau pengguna internal tidak dapat mengambil kebijakan sedini mungkin agar target penjualan bisa tercapai. Karena permasalahan tersebut mengakibatkan keterlambatan pengambilan keputusan yang dapat berdampak pada pencapaian laba yang belum sesuai dengan yang diharapkan.

Berikut ini adalah data realisasi penjualan PT. LINK NET Surabaya dari tahun 2008-2010 dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1.1. : Realisasi Penjualan PT. LINK NET Surabaya

Tahun 2008-2010

Tahun	Anggaran Penjualan	Realisasi Penjualan	Selisih
2008	Rp 4.161.853.303,18	Rp 4.796.536.644,30	Rp 634.683.341.12
2009	Rp 5.499.659.873,90	Rp 4.580.503.774,90	Rp (919.156.129)
2010	Rp 7.618.013.341,11	Rp 6.503.632.601,61	Rp (1.114.380.739.5)

Sumber: PT. LINK NET Surabaya

Berdasarkan data di atas menggambarkan kondisi perusahaan yang tidak dapat mencapai target penjualan, sedangkan tujuan dari perusahaan adalah mendapatkan laba atau keuntungan. Kerugian yang dialami disebabkan sistem informasi akuntansi yang terdapat pada PT. LINK NET Surabaya sudah menggunakan sistem online namun kenyataan masih ada laporan informasi akuntansi yang terlambat karena laporan penjualan harian yang tidak tepat waktu sehingga mengganggu pengambilan keputusan serta laporan informasi akuntansi yang online pun tidak ter-update. Karena

hal tersebut , PT. LINK NET Surabaya perlu untuk meningkatkan kualitas jasa sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang baik sehingga dapat memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, dan relevan serta dapat mengukur pada tingkat kepuasan pengguna.

Sehingga peneliti ini mengambil judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL PADA PT. LINK NET SURABAYA”.

### 1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka muncul suatu pertanyaan yang mendasar yaitu “Apakah kualitas jasa sistem informasi akuntansi (keakuratan, tepat waktu, dan relevansi) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna internal?”

### 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisa dan menguji secara empiris apakah kualitas jasa sistem informasi akuntansi (keakuratan, tepat waktu, dan relevan) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna internal.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sebagai acuan untuk mengembangkan pemakaian komputer dalam menyediakan informasi akuntansi.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam mengetahui dan menggunakan semaksimal mungkin untuk meningkatkan efektivitas dari komputerisasi, serta sebagai pertimbangan didalam menetapkan kebijakan perusahaan untuk menyediakan informasi akuntansi.

##### 3. Bagi Peneliti

Dapat membandingkan dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa kuliah serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem yang bisa digunakan dalam masyarakat.