

# ACCRUALS

*Accounting Research Journal of Suksatmadja*

Program Studi Akuntansi  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Suksatmadja



[Home](#) / [Archives](#) / Vol 8 No 02 (2024): Accruals Edisi September 2024

**DOI:** <https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02>

**Published:** 2024-09-30

### Articles

#### [FINANCIAL LITERACY AND ACCOUNTING LITERACY AMONG EX-MIGRANT WORKERS IN THE COMMUNITY](#)

Amir Hamzah, Yudi Febriansyah, Teti Rahmawati, Siti Nuke Nurfatimah

[PDF](#)

<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1233>

Abstract views : 453 | PDF views : 259

#### [THE INFLUENCE OF FINANCIAL LITERACY, OVERCONFIDENCE, RISK TOLERANCE, AND RISK PERCEPTION ON INVESTMENT DECISIONS IN THE CAPITAL MARKET](#)

Nur Hidayah

[PDF](#)

<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1054>

Abstract views : 539 | PDF views : 363

#### [Analysis of Factors Affecting the Readability of Sustainability Reports on Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange and Bursa Malaysia](#)

Sri Mulyati, Silpia Eka Fitri Patonah

[PDF](#)

<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1401>

Abstract views : 111 | PDF views : 100

[Focus and Scope](#)[Author Guideline](#)[Editorial Team](#)[Peer Review Process](#)[Reviewer](#)[Under License](#)[Online Submission](#)[Publication Ethics](#)[Publication Fee](#)[Open Access Policy](#)[Privacy Statement](#)[Screening Plagiarism](#)[Plagiarism Policy](#)[Copy Right Notice](#)[Journal Archiving](#)[Indexing](#)[ISSN Online & Print](#)

9 772615 040009

[The Influence of Key Audit Matters, Audit Fees, and Company Size on Audit Quality](#)

▲ Ichih Ichih, Trisandi Eka Putri, Nur Adlin Farhanah binti Mat Arof



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1402>

Abstract views : 160 | PDF views : 77

[THE INFLUENCE OF PROFITABILITY, DIVIDEND POLICY, EARNINGS PER SHARE, AND AGENCY COSTS ON THE FIRM VALUE](#)

▲ Trisandi Eka Putri, Tiara Puspitasari



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1415>

Abstract views : 65 | PDF views : 54

[THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, TRANSACTION FEES ON CONSUMER INTENTION IN TRANSACTING USING ATM OFF NETWORK/OFF US WITH CONSUMER TRUST AS A MODERATING VARIABLE](#)

▲ Ali Andri



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1318>

Abstract views : 276 | PDF views : 37

[EXPLORING THE DRIVERS OF PURCHASING DECISIONS IN LAZADA](#)

▲ Fariez Tachsin, Nurul Aisyah Rachmawati



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1317>

Abstract views : 453 | PDF views : 51

[The The Influence Of Supply Chain Management \(SCM\) and Innovation Strategy On Company Performance](#)

▲ Muhammad Afif Maulana



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1288>

Abstract views : 485 | PDF views : 62

[THE EFFECT OF ENVIRONMENTAL CONCERN ON ECO FRIENDLY FASHION PRODUCT PURCHASE DECISION: THE MEDIATOR ROLE OF GREEN BRAND IMAGE](#)

▲ Eka Septiarini, Faiz Irsyadi, Ceha Mutiah



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1249>

Abstract views : 393 | PDF views : 81

[ENHANCING ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS: THE ROLE OF USER COMPETENCE, INTERNAL CONTROLS, AND BUSINESS PROCESSES](#)

▲ Nurul Intawaty Permata, Rapina Rapina Rapina, Riki Martusa, Meythi Meythi, Johannes Buntoro Darmasetiawan



<https://doi.org/10.35310/accruals.v8i02.1293>

Abstract views : 310 | PDF views : 41



Download



Statistic Counter

00099077

[View My Statistics](#)

[Flag Counter](#)

In Collaboration With



Tools



[Chat Via WA](#)

Member of



## ENHANCING ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS: THE ROLE OF USER COMPETENCE, INTERNAL CONTROLS, AND BUSINESS PROCESSES

Nurul Intawaty Permata Mustamin<sup>1</sup>, Rapina<sup>2</sup>, Riki Martusa<sup>3</sup>, Johannes Buntoro D.<sup>4</sup>, Meythi<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

<sup>5</sup> Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia  
[rapinarapinarapina@gmail.com](mailto:rapinarapinarapina@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

#### Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 17-07-2024

Tgl. Diterima : 20-09-2024

Tersedia Online : 30-09-2024

#### Keywords:

Quality of Accounting  
Information System, User  
Competence, Internal  
Controls, Business Process

### ABSTRAK/ABSTRACT

*The quality of Accounting Information Systems (AIS) plays a crucial role in the effectiveness and efficiency of organizational operations. A high-quality AIS ensures accurate and timely financial information, which is essential for strategic decision-making. This study aims to examine the influence of user competence, internal control, and business processes on the quality of Accounting Information Systems (AIS).*

*The sampling technique used convenience sampling with a sampling of 84 respondents. The analysis method used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).*

*The results showed that (1) user competence had no significant effect on the quality of AIS, (2) internal control and business process had significant and positive influence on the quality of AIS*

## PENDAHULUAN

Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan (Susilawati, 2023). Sistem informasi akuntansi berkualitas tinggi akan menghasilkan informasi yang akurat dan andal sebagai dasar pengambilan keputusan (Amalina, 2021). Sistem ini merupakan integrasi dari berbagai unsur dan sub-unsur terkait. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan, ada enam komponen sistem dalam sistem informasi akuntansi yang harus dipenuhi yaitu pengguna, prosedur, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, dan pengendalian internal (Romney et al., 2020). Dari enam komponen tersebut, sebagian besar kesalahan dalam sistem

informasi akuntansi disebabkan oleh kesalahan manusia (Saputra, 2024). Kesalahan ini termasuk pengguna yang tidak terlatih atau yang mengabaikan prosedur keamanan. Manusia sebagai pengguna juga merupakan penyebab utama masalah dalam pengendalian internal (Saputra, 2024).

Pengguna sebagai aktor utama memegang peran kunci dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi dan bertanggung jawab atas kualitas hasil yang dihasilkan. Menurut Wijayanti (2023), kompetensi pengguna mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kompetensi ini sangat penting agar sistem informasi

dapat berfungsi secara optimal, yang tercermin dari cara pengguna menjalankan suatu sistem (Robbins and Judge, 2013). Penelitian yang dilakukan pada perusahaan manufaktur di Kota Bandung menunjukkan bahwa kompetensi Pengguna memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi kompetensi pengguna, semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan. (Nisa& Citra, 2020). Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian pada karyawan Pemerintah Daerah Banjar, Jawa Barat (Wisna et al., 2020). Kompetensi pengguna memainkan peran penting dalam memastikan kualitas dari sistem informasi akuntansi yang diolah. Namun, kompetensi tidak bekerja secara terpisah diperlukan juga pengendalian internal yang efektif untuk mendukung kinerja sistem informasi yang berkualitas.

Pengendalian internal menjadi salah satu elemen yang menentukan kualitas sistem informasi akuntansi. Pengendalian internal yang baik memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meminimalkan risiko kesalahan, dan meningkatkan akurasi data yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Pengendalian internal adalah proses yang dirancang untuk membantu organisasi atau perusahaan mencapai efisiensi dan efektivitas operasional, keandalan pelaporan keuangan, keamanan aset, serta kepatuhan terhadap undang-undang, kebijakan, dan peraturan lainnya (Nugroho et al., 2019). Untuk menciptakan sistem informasi akuntansi yang berkualitas, diperlukan pengendalian internal yang baik. Pengendalian internal yang efektif akan membantu sistem informasi akuntansi berfungsi secara optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. (Susanto, 2016). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Artinya, semakin baik penerapan pengendalian internal, semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan. Sebaliknya,

pengendalian internal yang buruk akan menurunkan kualitas sistem informasi akuntansi (Astria et al., 2017). Penelitian pada perusahaan *trading* di Indonesia juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi (Eryana, 2019).

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas sistem informasi akuntansi telah meneliti kualitas informasi akuntansi pada pemerintahan lokal di Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi, namun pengendalian internal tidak berpengaruh signifikan karena risiko penilaian belum berjalan dengan baik (Afiah et al., 2020). Akan tetapi terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tresyani (2019) yang menyatakan sistem pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi; semakin baik sistem pengendalian internal, semakin tinggi kualitas sistem informasi tersebut. Penelitian terkait pengaruh kompetensi pengguna dan pengendalian internal telah banyak dilakukan, seperti penelitian oleh Slamet (2018), Afiah et al., (2020), dan Nisa & Citra (2020). Namun, penelitian mengenai pengaruh kompetensi pengguna, pengendalian internal, dan proses bisnis terhadap kualitas sistem informasi akuntansi masih sedikit. Diketahui bahwa proses bisnis juga mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi. Penelitian oleh Rapina & Hadianto (2019) pada perusahaan perbankan menunjukkan bahwa proses bisnis berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan dengan survei pada Perusahaan Asuransi Umum di Kota Bandung yang menemukan bahwa proses bisnis berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi (Abidin & Carolina, 2021). Dari beberapa penelitian sebelumnya ditemukan bahwa pengendalian internal yang efektif berperan dalam menjaga integritas dan keandalan sistem informasi akuntansi

yang berkualitas. Namun, pengendalian ini tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan dari proses bisnis yang terstruktur dengan baik. Proses bisnis yang efisien dan terintegrasi memastikan bahwa setiap langkah operasional selaras dengan tujuan organisasi, sehingga mendukung pengendalian internal dalam menciptakan kualitas informasi yang lebih baik.

Proses bisnis yang terstruktur dan efisien merupakan kunci operasional sebuah organisasi, karena menentukan bagaimana aktivitas dan informasi mengalir di seluruh sistem. Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang diperlukan oleh perusahaan yang didukung oleh aliran bahan baku, informasi, dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat untuk menghasilkan produk atau jasa (Laundon & Laundon, 2018). Proses bisnis yang baik sangat penting untuk merancang sistem informasi akuntansi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan proses bisnis yang baik akan menghasilkan sistem informasi akuntansi yang baik (Haryani & Pranoto, 2014). Kompetensi pengguna menjadi menjadi elemen kunci dalam menjalankan proses bisnis secara tepat. Dengan pengguna yang kompeten, setiap langkah operasional dalam proses bisnis dapat dilakukan secara akurat dan sesuai prosedur, sehingga mendukung pengendalian internal dalam menciptakan kualitas informasi yang lebih baik.

Tahun 2022 terjadi kasus kesalahan pencatatan pada laporan keuangan Bukalapak (Kompas.com, 2022). Kesalahan tersebut terjadi ketika akuisisi senilai Rp14,3 miliar dicatat sebagai Rp14,3 triliun. Kesalahan ini juga terkait dengan pengendalian internal yang kurang memadai, seperti verifikasi ganda atau pemisahan tugas yang tepat, yang menyebabkan kesalahan pencatatan tidak terdeteksi. Kekeliruan dalam proses bisnis juga terjadi, mengacu pada pelaksanaan yang tidak tepat dalam proses pencatatan yang mengakibatkan inefisiensi, pemborosan, atau bahkan kerugian

finansial. Fenomena ini menunjukkan bahwa kesalahan pengguna, kurangnya pengendalian internal, dan kekeliruan dalam proses bisnis mencerminkan rendahnya kualitas sistem informasi akuntansi karena menghasilkan informasi akuntansi yang tidak akurat, tidak lengkap, dan tidak dapat diandalkan, yang dapat berimplikasi pada pengambilan keputusan yang keliru dan kerugian finansial.

Sejak tahun 2020, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah aktif melakukan transformasi yang tercantum dalam empat inisiatif program: Transformasi penyehatan dan penyelamatan BUMN Strategis, Transformasi atas struktur portofolio BUMN, Transformasi tata kelola dan manajemen risiko, dan Transformasi sumber daya manusia (Kementerian BUMN, 2022). PT Pos Indonesia termasuk salah satu perusahaan BUMN yang aktif melakukan transformasi. PT Pos Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1746 memiliki tujuh poin transformasi. Tujuh program transformasi yang dicanangkan adalah transformasi bisnis, transformasi produk dan *channel*, transformasi proses, transformasi teknologi, transformasi *human capital*, transformasi budaya dan transformasi organisasi (Pos Indonesia, 2021). Salah satu transformasi yang dilakukan adalah transformasi *human capital* dengan aplikasi Integrated Talent Management System (ITMS), yang bertujuan menyediakan aplikasi yang terintegrasi antara sistem karir, manajemen talenta, dan pengembangan individu untuk mendorong peningkatan kinerja perusahaan. Transformasi lainnya adalah transformasi teknologi dengan penggunaan SAP sebagai perangkat lunak untuk membantu perusahaan dalam mengelola keuangan dan akuntansi secara lebih efektif dan efisien (Pos Indonesia, 2021). Sebagai perusahaan besar dengan jaringan luas serta transformasi yang sedang dilakukan, PT Pos Indonesia telah mengadopsi teknologi informasi canggih dan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas. Ini

menjadikan PT Pos Indonesia sebagai subjek yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dan fenomena yang telah terjadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada PT Pos Indonesia, mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada PT Pos Indonesia, dan mengetahui pengaruh proses bisnis terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada PT Pos Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dengan mengkaji variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas sistem informasi keuangan, yaitu pengendalian internal, kompetensi pengguna sistem informasi akuntansi, dan proses bisnis perusahaan.

## KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Grand Theory*

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang dikembangkan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru (Davis, 1989). Dalam konteks sistem informasi, TAM dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan sistem informasi oleh individu atau organisasi. TAM berfokus pada dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menerima teknologi (Davis, 1989). *Perceived Usefulness* merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja mereka, sedangkan *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan teknologi tersebut tidak memerlukan usaha yang signifikan (Davis, 1989). Teori

ini telah menjadi dasar untuk memahami adopsi sistem informasi di berbagai sektor, termasuk akuntansi, di mana kualitas sistem informasi akuntansi sering kali bergantung pada bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkannya.

Kompetensi pengguna berperan penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan, di mana pengguna yang memiliki kompetensi tinggi cenderung merasa lebih nyaman dan mampu menggunakan sistem akuntansi dengan efektif, sehingga meningkatkan adopsi sistem tersebut. Pengendalian internal yang baik juga berkontribusi terhadap persepsi kegunaan, karena dengan adanya kontrol yang efektif, sistem dianggap lebih andal dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan (Venkatesh & Davis, 2000). Selain itu, proses bisnis yang terstruktur dengan baik dapat mempermudah integrasi sistem informasi akuntansi ke dalam alur kerja organisasi, yang pada gilirannya memperkuat persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem tersebut (Venkatesh & Bala, 2008). Dengan demikian, teori TAM memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana ketiga variabel ini saling berhubungan dalam meningkatkan kualitas dan penerimaan sistem informasi akuntansi.

### Kompetensi Pengguna

Kompetensi pengguna merujuk pada kemampuan setiap individu yang mencakup pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Wijayanti, 2023). Menurut Spencer (Putra et al., 2020), kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang mencerminkan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta kemampuan untuk mengambil kesimpulan. Sedangkan menurut Mc. Clelland (Putra et al., 2020), kompetensi adalah karakteristik dasar yang menentukan kesuksesan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau menghadapi situasi tertentu. Berdasarkan berbagai pendapat, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah

kemampuan individu yang berguna untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas di dalam organisasi, sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan dimensi pengetahuan dan keterampilan sebagai indikator kompetensi.

Menurut Simbolon (2022), Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan juga diartikan sebagai kelebihan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, dan pelatihan di bidang kerjanya (Winardi dalam (Rais, 2020)). Pengetahuan karyawan sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas mereka. Karyawan dengan pengetahuan yang memadai akan meningkatkan efisiensi perusahaan, sementara karyawan yang kurang pengetahuan akan mengalami kesulitan dalam bekerja. Pengetahuan karyawan yang menjalankan sistem informasi akuntansi sangat penting untuk menentukan kualitas sistem informasi akuntansi itu sendiri. Penelitian ini menggunakan indikator pendidikan mulai dari SMA, D1/D2/D3, D4/S1, S2, hingga S3.

Selain pengetahuan, keterampilan pengguna dalam mengoperasikan program dalam sistem informasi akuntansi juga menentukan kualitas yang dihasilkan. Keterampilan merupakan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang berkembang dari penelitian dan pengalaman kerja (Chaeruddin et al., 2020). Menurut Wiratama (dalam (Pebrianti & Trianasari, 2021), pegawai dapat dikatakan berpengalaman dengan masa kerja minimal 3 tahun. Menurut Kolb, proses di mana pengetahuan diciptakan melalui transformasi pengalaman yang terbagi menjadi empat tahapan yaitu pengalaman konkret, observasi reflektif, konseptualisasi abstrak, dan eksperimentasi aktif. Interval masa kerja yang dapat mencerminkan berbagai tahapan dalam siklus Kolb yang pertama <1 Tahun (karyawan masih mengumpulkan pengalaman dasar dan mengamati lingkungan kerja), 1-3 Tahun

(karyawan mulai memahami konsep-konsep yang lebih kompleks dan mengintegrasikannya ke dalam pekerjaan mereka), 3-5 Tahun (karyawan pada menguji ide-ide baru dan metode kerja yang lebih efisien berdasarkan pengalaman yang telah mereka kumpulkan), dan terakhir >5 Tahun (karyawan memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang sistem informasi akuntansi dan proses bisnis) (Kolb, 1984). Pada penelitian ini indikator pengalaman responden adalah memiliki pengalaman < 1 tahun, 1-3 tahun, 3-5 tahun, dan >5 tahun pada bagian bekerja saat ini.

### **Pengendalian Internal**

Pengendalian internal adalah serangkaian kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk melindungi aset perusahaan dari penyalahgunaan, memastikan ketersediaan informasi akuntansi yang akurat, serta menjamin kepatuhan terhadap hukum dan kebijakan manajemen. (Hery, 2019). Krismiaji (Kurniawan & Purwanti, 2017) menyatakan bahwa Pengendalian internal merupakan strategi dan prosedur organisasi yang bertujuan untuk melindungi aset perusahaan, menghasilkan informasi yang akurat dan terpercaya, meningkatkan efisiensi, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Dengan demikian, pengendalian internal adalah metode yang dilakukan perusahaan untuk memastikan kegiatan sesuai dengan ketentuan hukum dan manajemen.

Bodnar & Hopwood (Kurniawan & Purwanti, 2017) menyatakan pengendalian internal diterapkan dalam sistem aplikasi yang terdapat dalam siklus transaksi organisasi. Pengendalian ini terbagi menjadi pengendalian umum dan pengendalian aplikasi. Pengendalian umum mencakup rencana organisasi untuk pengolahan data, prosedur operasi umum, fitur kontrol perlengkapan, dan pengendalian akses terhadap peralatan serta data. Sementara itu, pengendalian aplikasi dirancang khusus untuk aplikasi akuntansi guna memastikan kelengkapan,



akurasi, dan pemrosesan transaksi, yang meliputi pengendalian input, proses, dan output. Berdasarkan penjelasan tersebut, dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengendalian umum dan pengendalian aplikasi.

### **Proses Bisnis**

Proses bisnis adalah kumpulan tugas atau aktivitas yang terstruktur dalam organisasi yang menghasilkan layanan atau produk bagi konsumen, atau mencapai tujuan bisnis organisasi (Alijoyo & Norimarna, 2021). Proses bisnis merujuk pada cara kerja yang terorganisir, terkoordinasi, dan berfokus untuk menghasilkan produk atau jasa yang bernilai (Laundon & Laundon, 2018). Pendapat lain menjelaskan proses bisnis sebagai serangkaian kegiatan terkait dan terkoordinasi yang dilakukan oleh individu atau komputer untuk membantu mencapai tujuan organisasi (Romney et al., 2020). Proses bisnis secara umum merupakan serangkaian aktivitas, prosedur, ketentuan yang dijalankan oleh berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mendapatkan efektivitas yang sesuai kriteria kualitas proses bisnis, proses bisnis harus ada dalam konteks Manajemen Proses Bisnis (*Business Process Management/BPM*), yang mencakup kesesuaian tujuan, persepsi keadilan, dan efektivitas biaya (Lohrmann, 2015).

Dalam proses bisnis, penting untuk memastikan bahwa tujuan pegawai selaras dengan tujuan perusahaan. Kesesuaian tujuan berarti adanya keselarasan antara tujuan individu dan tujuan organisasi, baik di antara pemimpin maupun rekan kerja (Luhgianto, 2021). Kesesuaian tujuan dapat tercapai jika karyawan memahami dan menyetujui visi, misi, serta tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, diperlukan persepsi keadilan, yaitu perasaan adil yang dirasakan oleh pekerja terhadap keputusan yang dibuat dalam perusahaan (Dalimunthe, 2023). Dyna dan Graham (Sutono & Handayani, 2021) menyatakan

bahwa keadilan organisasi dapat diukur melalui tiga aspek: keadilan dalam penghargaan terhadap sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan, dan keadilan dalam hubungan antar individu. Persepsi keadilan terhadap prosedur yang digunakan akan membuat pegawai merasa terlibat dalam proses bisnis (Dalimunthe, 2023).

Selanjutnya, efektivitas biaya adalah kemampuan untuk menilai biaya dan manfaat yang dapat diukur, baik saat ini maupun di masa depan, atas suatu pekerjaan (Mardiasmo, 2018). Efektivitas biaya juga diartikan sebagai tingkat optimalisasi penggunaan sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan material untuk mencapai hasil tertinggi atau mengurangi kerugian dari setiap unit sumber daya yang digunakan. Efektivitas biaya mencakup pengelolaan sumber daya (waktu, uang, tenaga kerja) untuk memaksimalkan output dengan biaya minimal tanpa mengorbankan kualitas. Menyelesaikan pekerjaan sebelum tenggat waktu berarti proses bisnis berjalan lebih cepat dari yang dijadwalkan dan melakukan pekerjaan dengan tepat serta akurat, sehingga menghasilkan penghematan biaya terkait waktu.

Dimensi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kesesuaian tujuan, persepsi keadilan, dan efektivitas biaya.

### **Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Kualitas sistem informasi akuntansi diukur berdasarkan kemampuannya dalam memproses data keuangan menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan (Fitrio et al, dalam Putra et al., 2020). Menurut Susanto (Putra et al., 2020), Kualitas sistem informasi akuntansi menggambarkan kondisi di mana pengguna dapat menghasilkan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah ukuran untuk menilai kemampuan sistem atau pengguna dalam mengoperasikannya guna menghasilkan informasi yang

diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.

Dimensi dan indikator kualitas sistem informasi akuntansi Pertama adalah fleksibilitas, yang memungkinkan sistem menyesuaikan diri dengan perubahan dan kebutuhan pengguna serta mampu menangani perubahan operasional. Kedua adalah integrasi, yang memungkinkan data terhubung dan berfungsi secara harmonis. Dimensi ketiga adalah kemudahan akses, di mana informasi dapat diakses dengan mudah di mana saja. Dimensi keempat adalah kemudahan penggunaan (Afriзон, 2018).

### Hipotesis Penelitian

#### Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Dalam beberapa penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan Nisa & Citra (2020), Utamy & Anggadini (2019), dan Marjulin (2019) membuktikan bahwa kompetensi pengguna memengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam penerapan sistem informasi akuntansi dapat menyebabkan kesalahan implementasi, yang berdampak negatif pada kualitas sistem informasi akuntansi. Berdasarkan kajian teori dan didukung oleh penelitian sebelumnya, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 = Kompetensi pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi

#### Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Dalam beberapa penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Nisa & Citra (2020) dan Mu'minin (2022) menunjukkan bahwa pengendalian internal memengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi. Pengendalian internal adalah faktor yang dapat menentukan kualitas sistem informasi akuntansi.

Pengendalian internal diperlukan sebagai panduan atau penerapan batasan oleh perusahaan untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan sistem informasi akuntansi selama pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan kajian teori dan didukung oleh penelitian sebelumnya, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

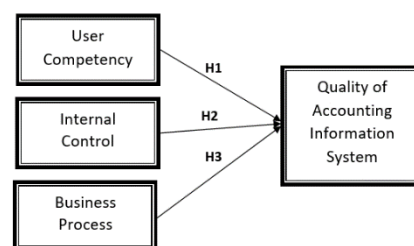
H2 = Pengendalian internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi

#### Pengaruh Proses Bisnis Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Proses bisnis merupakan proses yang mengacu pada cara kerja terorganisasi, terkoordinasi, dan terfokus menghasilkan produk atau jasa yang bernilai (Laundon & Laundon, 2018). Penelitian sebelumnya oleh Rapina & Hadianto (2019) dan Abidin & Carolina (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Berdasarkan kajian teori dan didukung oleh penelitian sebelumnya, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3 = Proses Bisnis berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi

Berdasarkan hipotesis-hipotesis yang telah dijabarkan maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan pendekatan

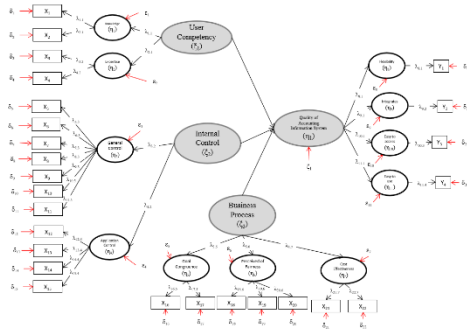
kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, di mana data dikumpulkan dengan bantuan instrumen penelitian dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2019b). Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur sebagai alat pengumpulan data. Indikator penelitian menggunakan skala Likert.

Unit analisis pada penelitian ini adalah Kantor Cabang Utama (KCU) dan Kantor Cabang (KC) PT Pos Indonesia sebanyak 211 kantor (42 Kantor Cabang Utama dan 169 Kantor Cabang). Unit observasi adalah individu yang bekerja di KCU/KC di PT Pos Indonesia dan merupakan pegawai tetap. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kesediaan responden yang bersedia mengisi kuesioner dan sesuai dengan kriteria. Dalam penelitian ini kriteria sampel adalah pegawai organik PT Pos Indonesia yang bekerja di unit KCU atau KC di seluruh Indonesia yang bekerja pada bagian keuangan, bagian pelayanan, bagian audit, bagian penjualan, dan bagian operasi kurir. (Sugiyono, 2019a). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 84 responden dari kuesioner yang disebarkan pada bulan Mei-Juni 2024. Hal ini sesuai dengan jumlah sampel minimum dari rekomendasi ukuran sampel *Power Analysis* dengan signifikansi level sebesar 5% dengan minimum *R-square* 0,50 yaitu sebanyak 38 responden (Cohen, 1988).

Analisis data akan menggunakan *Patial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). SEM merupakan teknik pemodelan statistik yang digunakan untuk pemodelan lintas-seksi, linear, dan statistik umum, serta mencakup analisis faktor, analisis jalur, dan regresi. SEM adalah metode analisis multivariat yang digunakan untuk merancang dan menguji model statistik, yang sebagian besar merupakan model kausal (Usman et al.,

2020). PLS (*Partial Least Square*) adalah metode analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang dapat secara simultan menguji model pengukuran dan model struktural. (Rahadi, 2023). Analisis persamaan struktural (SEM) dipilih karena penelitian ini menggunakan variabel laten dan SEM dapat menjelaskan variabel laten. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung namun dapat diukur dengan indikator-indikator (Ghozali, 2014). Pemodelan persamaan struktural (SEM) telah menjadi standar untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel laten. (Rahadi, 2023). Kelebihan lainnya ukuran sampel dalam penelitian SEM-PLS dapat lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 (Ghozali, 2014). SEM-PLS memiliki perhitungan dengan menggunakan dua model Pengujian meliputi model pengukuran (*Outer Model*) dan model struktural (*Inner Model*). Model pengukuran digunakan untuk menilai salinitas dan reliabilitas konstruk dari indikator. Uji model pengukuran mencakup salinitas konvergen, salinitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Validitas konvergen dinilai melalui *factor loadings* dan *Average Variance Extracted* (AVE), sedangkan salinitas diskriminan diuji menggunakan *Cross Loadings* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2014)(Rahadi, 2023). Model struktural digunakan untuk menguji hipotesis hubungan kausal antar variabel. Uji model struktural dilakukan untuk menilai kekuatan dan arah hubungan antar konstruk laten, menggunakan *R-squared*, *t-values*, dan *p-values*. Hasil dari berbagai uji ini memberikan gambaran mengenai kualitas model penelitian dan salinitas hubungan antar variabel yang dikaji, sehingga dapat memberikan temuan yang akurat dan dapat dipercaya (Ghozali, 2014).

Hasil jawaban kuesioner yang telah diterima akan diproses melalui Microsoft Excel untuk analisis deskriptif dan menggunakan SmartPLS untuk pengujian Outer Model, Inner Model dan hipotesis. Model pengukuran dan struktural dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 . Model pengukuran dan struktural Pengaruh Variabel-Variabel Independen Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini didapatkan hasil data responden sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Umum Sampel Penelitian

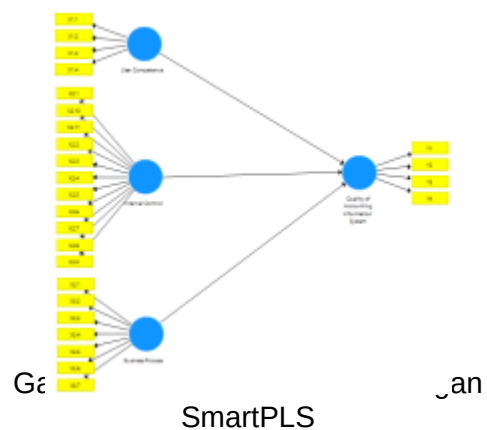
|                     | 21-30 tahun | 31-40 tahun | 41-50 tahun |                         |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| Usia                | 52          | 30          | 2           |                         |
| Pengalaman Kerja    | <1 tahun    | 1-3 tahun   | 3-5 tahun   | >5 tahun                |
|                     | 39          | 17          | 17          | 11                      |
| Pendidikan Terakhir | SMA         | D1/D2/D3    | D4/S1       | S2                      |
|                     | 4           | 25          | 54          | 1                       |
| Bagian              | Keuangan    | Pelayanan   | Audit       | Operasi Kurir Penjualan |
|                     | 24          | 30          | 3           | 4 23                    |

Sumber: Data diolah (2024)

Mayoritas responden berada pada rentang usia 21-30 tahun dengan proporsi sebesar 61.9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah generasi muda yang mungkin memiliki adaptasi yang lebih baik terhadap teknologi informasi. Responden dengan pendidikan terakhir D4/S1 mendominasi dengan 64.3%, diikuti oleh responden dengan pendidikan D1/D2/D3 sebesar 29.8%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan yang cukup tinggi, yang diharapkan dapat berkontribusi dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi. Sebagian

besar responden bekerja di bagian Operasi Pelayanan (35.7%) dan Keuangan/Administrasi Umum/FBPA (28.6%). Ini mencerminkan distribusi yang cukup merata di berbagai bagian yang berbeda dalam perusahaan, yang penting untuk mendapatkan perspektif yang beragam mengenai kualitas sistem informasi akuntansi. Selanjutnya, sebanyak 46.4% responden memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun, diikuti oleh masing-masing 20.2% yang memiliki pengalaman kerja 1-3 tahun dan 3-5 tahun. Hanya 13.1% responden yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah karyawan baru atau relatif baru di perusahaan, yang mungkin mempengaruhi cara mereka menggunakan dan menilai sistem informasi akuntansi.

Analisis statistik dilakukan dengan tiga variabel independen yaitu X1 (Kompetensi Pengguna), X2 (Pengendalian Internal), dan X3 (Proses Bisnis) juga satu variabel dependen yaitu Y (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi). Analisis statistik dilakukan menggunakan SmartPLS dengan model penelitian sebagai berikut:



### Uji Model Pengukuran (Outer Model)

### Validitas Konvergen

Tabel 2. *Outer Loadings*

| Variable   | Outer Loading | Information |
|------------|---------------|-------------|
| X2.1 <-X2  | 0,736         | Valid       |
| X2.2 <-X2  | 0,802         | Valid       |
| X2.3 <-X2  | 0,603         | Valid       |
| X2.4 <-X2  | 0,753         | Valid       |
| X2.5 <-X2  | 0,728         | Valid       |
| X2.6 <-X2  | 0,558         | Valid       |
| X2.7 <-X2  | 0,773         | Valid       |
| X2.8 <-X2  | 0,746         | Valid       |
| X2.9 <-X2  | 0,744         | Valid       |
| X2.10 <-X2 | 0,624         | Valid       |
| X2.11 <-X2 | 0,669         | Valid       |
| X3.1 <-X3  | 0,811         | Valid       |
| X3.2 <-X3  | 0,820         | Valid       |
| X3.3 <-X3  | 0,784         | Valid       |
| X3.4 <-X3  | 0,794         | Valid       |
| X3.5 <-X3  | 0,724         | Valid       |
| X3.6 <-X3  | 0,826         | Valid       |
| X3.7 <-X3  | 0,804         | Valid       |
| Y1 <-Y     | 0,874         | Valid       |
| Y2 <-Y     | 0,831         | Valid       |
| Y3 <-Y     | 0,850         | Valid       |
| Y4 <-Y     | 0,845         | Valid       |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

*Outer Loading* dapat diterima jika bernilai lebih dari 0,50 dan nilai yang berada di bawah 0,50 dapat dihapus dari analisis (Ghozali & Latan, 2015). Pada Tabel 2, *Outer Loadings* menunjukkan bahwa tidak ada indikator variabel yang memiliki nilai *Outer Loading* di bawah 0,5. Oleh karena itu, semua indikator dianggap valid untuk digunakan dalam penelitian dan analisis selanjutnya.

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

|    | Average Variance Extracted (AVE) | Standard Value | Information |
|----|----------------------------------|----------------|-------------|
| X1 | 0,688                            | 0,500          | Valid       |
| X2 | 0,500                            | 0,500          | Valid       |
| X3 | 0,633                            | 0,500          | Valid       |
| Y  | 0,723                            | 0,500          | Valid       |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Dimensi-dimensi suatu konstruk dikatakan memiliki salinitas konvergensi

yang baik jika nilai AVE > 0,5 (Gio et al., 2024). Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa dimensi dalam penelitian ini memiliki nilai AVE > 0,5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi setiap konstruk dalam penelitian ini valid.

### Validasi Diskriminan

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

|    | X3    | X2    | Y     | X1 |
|----|-------|-------|-------|----|
| X3 |       |       |       |    |
| X2 | 0,813 |       |       |    |
| Y  | 0,746 | 0,754 |       |    |
| X1 | 0,769 | 0,707 | 0,656 |    |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Nilai ambang batas *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) untuk salinitas diskriminan yang baik adalah 0,85 (Hanseler et al., 2015). Hasil analisis salinitas diskriminan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua nilai HTMT antara pasangan konstruk kurang dari 0,85. Dengan demikian, penggunaan HTMT dalam penelitian ini membantu memastikan bahwa konstruk-konstruk dalam model memiliki salinitas diskriminan yang memadai, meningkatkan keakuratan dan keandalan hasil penelitian.

Tabel 5. *Cross Loadings*

|       | X1    | X2    | X3    | Y     |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1  | 0,801 | 0,385 | 0,507 | 0,393 |
| X1.2  | 0,816 | 0,485 | 0,556 | 0,472 |
| X1.3  | 0,789 | 0,526 | 0,520 | 0,425 |
| X1.4  | 0,906 | 0,634 | 0,627 | 0,575 |
| X2.1  | 0,469 | 0,736 | 0,481 | 0,579 |
| X2.10 | 0,476 | 0,624 | 0,565 | 0,413 |
| X2.11 | 0,417 | 0,669 | 0,536 | 0,472 |
| X2.2  | 0,507 | 0,802 | 0,565 | 0,515 |
| X2.3  | 0,440 | 0,603 | 0,336 | 0,490 |
| X2.4  | 0,435 | 0,753 | 0,519 | 0,538 |
| X2.5  | 0,400 | 0,728 | 0,506 | 0,513 |
| X2.6  | 0,438 | 0,558 | 0,440 | 0,324 |
| X2.7  | 0,490 | 0,773 | 0,571 | 0,463 |
| X2.8  | 0,408 | 0,746 | 0,620 | 0,426 |
| X2.9  | 0,370 | 0,744 | 0,530 | 0,469 |
| X3.1  | 0,535 | 0,590 | 0,811 | 0,568 |
| X3.2  | 0,523 | 0,560 | 0,820 | 0,446 |
| X3.3  | 0,601 | 0,583 | 0,784 | 0,449 |
| X3.4  | 0,638 | 0,594 | 0,794 | 0,448 |
| X3.5  | 0,514 | 0,599 | 0,724 | 0,578 |
| X3.6  | 0,508 | 0,530 | 0,826 | 0,616 |
| X3.7  | 0,451 | 0,585 | 0,804 | 0,592 |
| Y1    | 0,417 | 0,672 | 0,620 | 0,874 |
| Y2    | 0,434 | 0,504 | 0,546 | 0,831 |
| Y3    | 0,575 | 0,557 | 0,570 | 0,850 |
| Y4    | 0,521 | 0,562 | 0,560 | 0,845 |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Menurut hasil *Cross Loading* pada tabel 5 diketahui nilai *Cross Loading* setiap

item memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan nilai *Cross Loading* terhadap konstruk lainnya. Hal ini menandakan bahwa penilaian salinitas diskriminan telah berhasil dilakukan (Gio et al., 2024).

Tabel 6. *Cronbach's Alpha*

|    | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Standard Value | Information |
|----|------------------|-----------------------|----------------|-------------|
| X1 | 0,848            | 0,923                 | 0,700          | Reliable    |
| X2 | 0,898            | 0,916                 | 0,700          | Reliable    |
| X3 | 0,903            | 0,912                 | 0,700          | Reliable    |
| Y  | 0,872            | 0,898                 | 0,700          | Reliable    |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas. Jika nilai alpha > 0,70 diartikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat (Gio et al., 2024). Dari tabel 6, diketahui seluruh item memiliki nilai lebih dari 0,70 maka seluruh item reliabel.

### Uji Model Struktural (Inner Model)

Nilai *R-squared* ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen (Ghozali, 2014).

Tabel 7. *R-squared* ( $R^2$ )

|   | R Square |
|---|----------|
| Y | 0,540    |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Hasil *R-squared* bernilai 0.54 yang berarti 54% sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya 46% tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel independen yang diteliti.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t-statistik. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah < 0,05. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96.

Sehingga kriteria penerimaan Hipotesis adalah ketika t-statistik > t-tabel (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 8. *P Value*

|         | P Values | Standard Value | Information             |
|---------|----------|----------------|-------------------------|
| X1 -> Y | 0,133    | <0,05          | X1 tidak mempengaruhi Y |
| X2 -> Y | 0,006    | <0,05          | X2 mempengaruhi Y       |
| X3 -> Y | 0,017    | <0,05          | X3 mempengaruhi Y       |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Dari pengujian diketahui nilai *P Value* X1 lebih besar dari 0,05 yang berarti X1 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Y. *P Value* X2 dan X3 lebih kecil dari 0,05 yang berarti X2 dan X3 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y.

Tabel 9. *T Statistic*

|         | T Statistic | Standard Value | Information                         |
|---------|-------------|----------------|-------------------------------------|
| X1 -> Y | 1,111       | >1,96          | X1 tidak mempengaruhi Y             |
| X2 -> Y | 2,537       | >1,96          | X2 secara signifikan mempengaruhi Y |
| X3 -> Y | 2,128       | >1,96          | X3 secara signifikan mempengaruhi Y |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Dari pengujian diketahui nilai T Statistic X1 lebih kecil dari 1,96 yang berarti X1 tidak memiliki pengaruh terhadap Y. T Statistic X2 dan X3 lebih besar dari 1,96 yang berarti X2 dan X3 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 10. *Cross Loading*

|         | Original Sample | Information      |
|---------|-----------------|------------------|
| X2 -> Y | 0,361           | Bernilai Positif |
| X3 -> Y | 0,331           | Bernilai Positif |

Sumber: Output SmartPLS (2024)

Melalui Tabel 10, diketahui nilai X2 terhadap Y adalah positif, sehingga X2 memiliki pengaruh positif terhadap Y, begitu juga dengan nilai X3 terhadap Y yang juga positif, sehingga X3 juga memiliki pengaruh positif terhadap Y. Ini berarti bahwa jika X2 atau X3 meningkat, Y juga akan meningkat.

### Pembahasan



Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama ditolak. Kompetensi pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Temuan ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa & Citra (2020) dan Wisna et al., (2020) yang menghasilkan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Namun hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Afiah et al., (2020) dan Fitrioso (2020). Kedua penelitian tersebut menunjukkan hasil kompetensi pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem akuntansi. Pada penelitian sebelumnya, Afiah et al., (2020) melakukan penelitian pada Organisasi Pemerintahan Daerah di Jawa Barat yang merupakan organisasi yang bergerak di bidang sektor publik sedangkan Fitrioso (2020) melakukan penelitian pada bidang usaha perhotelan yang merupakan perusahaan jasa sama seperti PT Pos Indonesia yang juga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di PT Pos Indonesia, mulai dari staf operasional hingga manajemen puncak, membutuhkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu untuk mendukung tugas dan tanggung jawab mereka. Sistem Informasi Akuntansi meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan data *real-time* untuk pengambilan keputusan yang lebih baik, dan memfasilitasi pembuatan laporan keuangan yang lebih akurat dan mudah diakses untuk keperluan pelaporan internal dan eksternal. Namun hasil penelitian menemukan bahwa kompetensi pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Salah satu faktor yang mungkin menjelaskan temuan ini adalah profil pengalaman kerja dari responden penelitian. Berdasarkan data, 46% responden memiliki pengalaman kerja kurang dari satu tahun. Pengguna yang memiliki pengalaman kerja kurang dari satu tahun belum memiliki pemahaman mendalam tentang

penggunaan Sistem Informasi Akuntansi yang efektif. Meskipun mereka memiliki pengetahuan dasar tentang sistem, mereka kemungkinan belum menghadapi berbagai situasi dan masalah yang kompleks yang memerlukan keterampilan tingkat lanjut dalam penggunaan sistem informasi akuntansi. Pengguna dalam hal ini karyawan dengan pengalaman kerja yang terbatas sehingga adaptasi terhadap sistem informasi baru bisa menjadi tantangan. Mereka mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk memahami fitur dan fungsi sistem informasi akuntansi yang dapat mempengaruhi kualitas dari suatu sistem informasi akuntansi.

Penelitian sebelumnya mendukung pandangan ini, misalnya, penelitian oleh Afiah et al., (2020) yang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengendalian internal dan dukungan teknologi lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas informasi akuntansi dibandingkan kompetensi pengguna. Selain itu, penelitian oleh Fitrioso (2020) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki peran lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas informasi dibandingkan dengan kompetensi pengguna. Pengguna yang kurang terampil masih dapat menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi jika sistemnya dirancang dengan baik dan informasinya mudah diakses serta dimengerti.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Temuan penelitian ini didukung oleh berbagai studi yang menunjukkan pentingnya pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi oleh Mustamin et al., (2023), Tresyani, (2019), dan Fitrioso (2020).

Pengendalian internal yang kuat membantu memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi akuntansi adalah akurat dan lengkap. Hal ini penting untuk mencegah kesalahan dan manipulasi data yang dapat merusak

kualitas informasi yang dihasilkan. Menurut Tresyani (2019), pengendalian internal yang baik meningkatkan keandalan dan integritas data dalam SIA. Sistem pengendalian internal yang efektif mencakup prosedur untuk mencegah dan mendeteksi kesalahan serta kecurangan. Hal ini mencakup verifikasi ganda, pemisahan tugas, dan audit berkala yang membantu memastikan bahwa transaksi dicatat dengan benar dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Studi oleh Susanto (2016) menunjukkan bahwa pengendalian internal yang efektif secara signifikan berkontribusi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi (SIA) dengan meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan. Pengendalian internal berperan penting dalam meningkatkan kualitas SIA. Pengendalian internal yang kuat memastikan keakuratan, integritas, dan keandalan data, membantu mencegah kesalahan dan kecurangan, menjamin kepatuhan terhadap regulasi, meningkatkan auditabilitas, dan melindungi aset perusahaan. Dalam praktiknya pengendalian internal di PT Pos Indonesia bertujuan untuk memastikan integritas informasi keuangan, kepatuhan terhadap peraturan, dan perlindungan aset. Sistem Informasi Akuntansi memperkuat pengendalian internal PT Pos Indonesia melalui otomatisasi dan dokumentasi transaksi, kontrol akses yang ketat, dan jejak audit yang memungkinkan bagian audit di KCU/KC untuk melacak transaksi dan aktivitas pengguna. Arah pengaruh positif menunjukkan bahwa pengendalian internal yang baik memastikan bahwa proses dalam sistem informasi akuntansi dijalankan sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan, meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif, kualitas data dan informasi dalam sistem akan meningkat.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa proses bisnis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Temuan penelitian ini didukung oleh berbagai studi yang menunjukkan pengaruh proses bisnis

terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, antara lain Rapina & Hadianto (2019) dan Abidin & Carolina (2021).

Proses bisnis yang terstruktur dengan baik membantu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Proses yang efisien memastikan aliran informasi yang lancar dan tepat waktu, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIA. Rapina & Hadianto (2019) menunjukkan bahwa proses bisnis yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas SIA karena membantu memastikan bahwa data yang diproses adalah akurat dan terkini. Proses bisnis yang efektif membantu memastikan bahwa tujuan perusahaan selaras dengan tujuan pengguna SIA. Hal ini penting untuk menghasilkan informasi yang relevan dan dapat digunakan oleh manajemen untuk pengambilan keputusan. Abidin & Carolina (2021) menemukan bahwa proses bisnis yang baik membantu meningkatkan kualitas informasi akuntansi dengan memastikan bahwa semua transaksi dan kegiatan bisnis dicatat dengan benar. Proses bisnis di PT Pos Indonesia mencakup berbagai kegiatan operasional yang memerlukan dukungan dari Sistem Informasi Akuntansi untuk berjalan dengan efektif dan efisien. Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas akan mampu mengintegrasikan berbagai proses bisnis yang dilakukan PT Pos Indonesia mulai dari proses bisnis kurir & logistik, pelayanan loket pembayaran, administrasi, dan pengelolaan keuangan. Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas juga meningkatkan produktivitas PT Pos Indonesia dengan mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan, dan memungkinkan pemantauan kinerja secara *real-time*. Arah pengaruh positif menunjukkan bahwa proses bisnis yang terstruktur dengan baik dan efisien mendukung aliran informasi yang lebih lancar dan akurat dalam sistem informasi akuntansi. Proses bisnis yang optimal mempermudah integrasi dan penggunaan sistem, sehingga meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan.



## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi, khususnya di PT Pos Indonesia (Persero). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Pengendalian internal terbukti memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Hal ini menegaskan bahwa pengendalian internal memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas SIA. Pengendalian internal yang kuat menjamin keakuratan, integritas, dan keandalan data, membantu mencegah kesalahan dan kecurangan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, meningkatkan auditabilitas, dan melindungi aset perusahaan.

Proses bisnis juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis yang efisien, adil, hemat biaya, dan fleksibel membantu memastikan bahwa semua data dan informasi diproses dengan benar dan tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas SIA.

## IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting baik dari segi teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur yang ada dengan menunjukkan bagaimana kompetensi pengguna, pengendalian internal, dan proses bisnis berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Implikasi manajerial dari temuan ini adalah bahwa manajer perlu lebih fokus pada pengembangan kompetensi pengguna melalui pelatihan serta memperkuat pengendalian internal untuk memastikan sistem berjalan secara efisien.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Fokus penelitian ini terbatas

pada pengaruh kompetensi pengguna, pengendalian internal, dan proses bisnis terhadap kualitas SIA. Faktor-faktor lain yang mungkin juga berpengaruh, seperti budaya organisasi, teknologi baru, dan regulasi eksternal, belum dijelajahi secara mendalam.

## REFERENCES

- Abidin, S. G., & Carolina, Y. (2021). Pengaruh Efektivitas Proses Bisnis Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei Pada Perusahaan Asuransi Umum Di Kota Bandung). *Universitas Kristen Maranatha Journals*, 3(1).
- Afiah, N. N., Afian, A., & Sofia, P. (2020). Effect of Employee Competence and Internal Control Systems on Accounting Information Quality of the local Government in West Java region. *Utopía y Praxis Latinoamericana*.
- Afrizon. (2018). *The Influence Of Strategic Management, Top Management Support And Users Competency To Accounting Information System Quality And Their Impact's To Accounting Information Quality*. Universitas Padjadjaran Bandung.
- Alijoyo, Dr. F. A., & Norimarna, S. (2021). The Role of Enterprise Risk Management (ERM) Using ISO 31000 for the Competitiveness of a Company That Adopts the Value Chain (VC) Model and Life Cycle Cost (LCC) Approach. *Proceedings of The 3rd International Conference on Business, Management and Finance*.
- Amalina, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

- Terhadap Efisiensi Biaya Produksi Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 10(1).
- Astria, I., Halimatusadiah, E., & Nurhayanti, N. (2017). Pengaruh Kompetensi Pengguna, Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survey pada Bank Syariah di Kota Bandung). *Jurnal Akuntansi*, 3(2).
- Chaeruddin, A., Hartaningtyas, I., & Alicia, V. (2020). *Sumber daya manusia : pilar utama kegiatan operasional organisasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Lawrence Erlbaum.
- Dalimunthe, L. (2023). *Manajemen Kinerja Sektor Kesehatan*. CV. Gita Lentera.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Management Science.
- Eryana, D. (2019). Effects of Organizational Commitment and Internal Control on Accounting Information System Quality and Its Impact on Accounting Information Quality (Research on Trading Companies listed in PT. Solusi Akuntansi Indonesia). *Scholars Bulletin*.
- Fitrios, R. (2020). Factors That Influence Accounting Information System Implementation And Accounting Information Quality. *International Journal of Scientific & Technology Research*.
- Ghozali, I. (2014). *Struktural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gio, P. U., Hermanto, B. I. P., & Nazriani, D. (2024). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan Software SmartPLS*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Haryani, E., & Pranoto, T. (2014). Accounting Information System Framework for NPO (A Case Study on Children Development Centers Salatiga Cluster) . *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(12).
- Hery, S. E. , M. S. C. R. C. (2019). *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen*. Penerbit Gava Media.
- Kementerian BUMN. (2022). *Kami Bertransformasi: Laporan Tahunan 2021*.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.
- Kurniawan, A., & Purwanti, M. (2017). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi. *STAR – Study & Accounting Research*.
- Laundon, K. C., & Laundon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education, Inc.
- Lohrmann, M. J. (2015). Business Process Quality Management. Dissertation

- of Technique and Computerized Informatical Science of Ulm University. *Baden-Württemberg: Universität Ulm.*
- Luhgianto. (2021). *Inovasi Terbuka Dengan Kekhasan Yang Optimal Sebagai Katalisator Peningkatan Perilaku Kerja Inovatif.* Fakultas Ekonomika dan Bisnis - UKSW.
- Marjulin. (2019). Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Survei BUMN di Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis.*
- MU'MININ. (2022). *Pengaruh Teknologi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Gowa.* Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mustamin, N. I., Halim, F. S., & Rapina, R. (2023). A Comprehensive Study of the Effects of User Competence and Internal Control on the Quality of Accounting Information Systems. *MEBIC 2023.*
- Nisa, A. A., & Citra, V. (2020). Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Salah Satu Perusahaan Manufaktur di Kota Bandung. *The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar.*
- Nugroho, Widarno, & Kristanto. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Kspps Bmt Al Fataa Kabupaten Pemalang. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi.*
- Pebrianti, N. K. P., & Trianasari. (2021). Pengaruh Tingkat Pendidikan Formal dan Pengalaman Kerja Terhadap Kompensasi Pegawai Pada kantor Camat Mendoyo. *Bisma Jurnal Manajemen.*
- Pos Indonesia. (2021). *Pos Indonesia.*
- Prof. Dr. Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik.* Andi Offset.
- Putra, J. E., Fitrioso, R., & Hanif, R. A. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Serta Dampaknya Pada Kualitas Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi.*
- Rais, R. L. (2020). *Pengetahuan, Kemampuan Dan Pengalaman Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Cv. Bumami Food Cimahi).* Universitas Komputer Indonesia.
- Rapina, & Hadiano, B. (2019). The Effect Of Business Process On Accounting Information Quality Through Accounting Information System Qualitythe Effect Of Business Process On Accounting Information Quality Through Accounting Information System Quality. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 6(1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behaviour* (12th ed.). Salemba Empat.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2020). *Accounting Information Systems* (15th ed.). Pearson.
- Safitri, K. (2022, March 25). *Laporan Keuangan Bukalapak Salah Catat, Akuisisi Rp 14,3 Miliar Ditulis Rp 14,3 Triliun.* Kompas.Com.

- Saputra, N. C. (2024). *Sistem Informasi Akuntansi*. PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA.
- Simbolon, Dr. S. S. E. , M. Si. , C. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. CV. Bintang Semesta Media.
- Slamet, A. A. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pengguna Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Susanto, A. (2016). The Effect of Internal Control on Accounting Information System. *International Business Management Medwell Journals*.
- Susilawati, C. D. K. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi di Perguruan Tinggi*. Deepublish Digital.
- Sutono, & Handayani, R. (2021). Keadilan Organisasi Untuk Menunjang Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan. *Biopsikososial*, 5(2).
- Tresyani, T. (2019). *Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Yang Berdampak Pada Kualitas Informasi Akuntansi (Survei Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Utamy, P. V., & Anggadini, S. D. (2019). *Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Operasional Daerah Kota Bandung)*.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*.
- Wijayanti, Ir. Fl. T. (2023). *Entrepreneurship! Marketing! Dalam Bisnis*. Elex Media Komputindo.
- Wisna, N., Agung, A. A. G., Yuniar, I., & Kastaman. (2020). User Competency and Its Effect of Accounting Information System Implementation . *Journal of Engineering and Applied Sciences Medwell Journal*, 15(3).