

# EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PROSES AUDIT DI MASA PANDEMI MENGGUNAKAN *DELONE DAN MCLEAN MODEL*

**Reza Putra Dewangga**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
e-mail: [reza.putra.d@gmail.com](mailto:reza.putra.d@gmail.com)

**Tantri Bararoh**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

**Sarah Yuliarini**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the Delone Mclean model which consists of system quality, information quality, and service quality on the effectiveness of the accounting information system (AIS) at the Surabaya Public Accounting Firm. Sampling used in the study using a random sample which is known to have 150 auditors. The analytical technique used is the SEM PLS. The results explain that system quality, information quality, and service quality have a positive effect on the effectiveness of the accounting information system. The results also explain that the quality of the system has a significant positive effect on the effectiveness of the accounting information system mediated through the quality of information and service quality. In addition, the quality of information also has a positive effect on the effectiveness of the accounting information system which is mediated by the quality of service at the Surabaya Public Accounting Firm.*

**Keywords:** *Delone McClean Model, System Quality, Information Quality, Service Quality, and Accounting Information System Effectiveness.*

## **ABSTRACT**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model Delone Mclean yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi (SIA) di Kantor Akuntan Publik Surabaya. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian menggunakan sampel acak yang diketahui jumlah auditor sebesar 150 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah structural equation model (SEM) PLS. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi di Kantor Akuntan Publik Surabaya. Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yang dimediasi melalui kualitas informasi dan kualitas layanan. Selain itu, kualitas informasi juga berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yang dimediasi oleh kualitas layanan di Kantor Akuntan Publik Surabaya.*

**Kata kunci:** *Delone Mcclean Model, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Efektivitas SIA.*

## **PENDAHULUAN**

Selama masa pandemi Covid-19, menyebabkan pemerintah melakukan kebijakan untuk mengurangi risiko atas pandemi. Kebijakan yang dimaksud salah satunya adalah kebijakan menghindari kerumunan dan membatasi aktivitas diluar rumah termasuk bekerja yang kemudian

digeser menjadi *work from home* (WFH). Kondisi demikian menyebabkan berbagai perusahaan mengubah pola interaksi dan sistem kerja perusahaan, termasuk pada praktisi akuntansi seperti akuntan publik dan Kantor Akuntan Publik (KAP). Kondisi demikian juga terjadi di Amerika Serikat, selama pandemi terjadi perubahan

kebijakan namun perusahaan masih membutuhkan peran dari akuntan (Safarina, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Hayes *et al.* (Safarina, 2020) mengungkapkan bahwa sistem kerja KAP yang mengalami pergeseran menjadi WFH dapat memberikan dua situasi yang berbeda. Situasi yang pertama adalah ketika KAP tidak mengikuti perkembangan teknologi maka akuntan publik dalam KAP akan mengalami kesulitan dengan sistem kerja jarak jauh seperti WFH. Namun ketika perusahaan telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi, maka KAP dan akuntan publik akan mudah untuk mengikuti pelaksanaan sistem kerja jarak jauh seperti WFH. Secara keseluruhan tulisan dari Hayes *et al.* memberikan hasil bahwa terjadi penurunan produktivitas dari akuntan publik dan KAP selama terjadi pandemi Covid 19 (Safarina, 2020).

Setianto (2020) mengungkapkan hasil survei cepat yang dilakukan terhadap *Chief Audit Executive* (CAE) atau kepala audit internal dalam menyikapi situasi pandemi. Hasil survei menunjukkan bahwa sebesar 56% CAE menyatakan untuk menghentikan atau mengurangi ruang lingkup tugas audit yang dilakukan. Sisanya tetap melakukan tugas audit yang *mandatory*. Selain itu sebesar 48% CA juga menyatakan untuk membatalkan penugasan audit yang telah direncanakan.

Kondisi demikian menunjukkan bahwa selama pandemi Covid-19, auditor mendapatkan tantangan untuk dapat mempertahankan kualitas audit di tengah kondisi yang tidak menentu. Selama kondisi pandemi Covid-19, auditor tetap dituntut untuk dapat menunjukkan pelaksanaan audit yang baik sehingga hasil audit dapat dipertanggung jawabkan dan menghindari kegagalan audit (Herusetya, 2010).

Setianto (2020) mengungkapkan bahwa upaya yang dapat dilakukan untuk dapat tetap melaksanakan proses audit dengan baik dan dapat menjaga kualitas audit adalah dengan melakukan perubahan pendekatan kerja dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, yaitu *remote auditing*. Pelaksanaan *remote auditing* juga membutuhkan peran teknologi informasi, dimana perusahaan perlu memiliki sistem informasi akuntansi (SIA) yang memadai untuk mendukung pelaksanaan *remote auditing* secara efektif. Salah satu model yang dapat mengevaluasi dan menguji kesiapan teknologi informasi adalah model *Information System (IS) success model* yang dikembangkan oleh DeLone dan Mcclane. *IS success model* merupakan kerangka kerja sistem

informasi yang dikembangkan untuk mengukur keberhasilan sistem dalam sebuah perusahaan (DeLone & McLean, 2016). Dalam upaya mengukur keberhasilan sistem informasi sebuah perusahaan *IS success model* menggunakan tiga faktor utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan Mcclean ini pada dasarnya telah banyak digunakan baik pada perusahaan *private* ataupun perusahaan *public*. Penelitian yang dilakukan oleh Kholis, Husrizalsyah, & Pramana (2020) menjelaskan bahwa model DeLone dan Mcclean dapat diterapkan pada perusahaan *private* ataupun perusahaan *public*. Hasil penelitian dari Kholis *et al.* (2020) juga menerangkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA sehingga menimbulkan efektivitas yang lebih baik. Pada penelitian Hudin & Riana (2016), kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Penelitian yang dilakukan oleh Kholis *et al.* (2020) dilakukan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Daerah Kota Medan, sedangkan penelitian dari Hudin & Riana (2016) terhadap enam perusahaan swasta di di Kota Sukabumi. Kedua penelitian ini menjelaskan bahwa model DeLone dan Mcclean dapat diaplikasikan pada berbagai bentuk karakteristik organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengukur efektivitas SIA menggunakan model DeLone dan Mcclean.

Meskipun model DeLone dan Mcclean dapat diterapkan pada berbagai bentuk karakteristik organisasi, namun beberapa hasil penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Pada penelitian yang dilakukan oleh Shagari, Abdullah, & Saat (2017) menjelaskan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap efektivitas SIA, namun kualitas layanan tidak berpengaruh. Pada penelitian Al-Okaily, Rahman, Al-Okaily, Ismail, & Ali (2020), kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap efisiensi kinerja internal perusahaan. Kholis *et al.* (2020) menjelaskan bahwa hanya kualitas layanan yang berpengaruh signifikan, sedangkan penelitian dari Hudin & Riana (2016) menunjukkan hasil kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penciptaan manfaat penggunaan SIA pada perusahaan. Adanya hasil penelitian yang tidak konsisten ini menunjukkan bahwa perbedaan karakteristik organisasi dapat menentukan hasil yang berbeda, oleh karena itu

penelitian ini menguji kembali model DeLone dan Mcclean pada organisasi Kantor Akuntan Publik (KAP).

Dimasa pandemi Covid-19 banyak KAP melakukan pendekatan *remote auditing*. Mayoritas KAP yang ada di Kota Surabaya belum banyak menggunakan SIA atau menggunakan Zoom untuk berkomunikasi tentang informasi keuangan perusahaan yang menjadi *auditee*. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan analisis terhadap peran SIA melalui *IS success model* untuk mendukung kinerja KAP. Penelitian ini sendiri dilakukan pada KAP yang terdapat di Kota Surabaya, karena jumlah KAP di Kota Surabaya merupakan salah satu terbesar di Provinsi Jawa Timur yaitu berjumlah 47 KAP (Institut Akuntan Publik Indonesia, 2020).

Menurut DeLone & McLean (2016) kualitas sistem adalah karakteristik dalam *IS success model* yang menjelaskan kinerja dari sistem yang digunakan dalam SIA. Permasalahan yang terjadi dalam sistem akan menyebabkan sistem bekerja kurang baik, sehingga berdampak pada penggunaan SIA menjadi kurang efektif Shagari, Abdullah, & Saat (2015). Hal ini juga diungkapkan oleh Al-Okaily et al. (2020) bahwa peningkatan kualitas sistem yang semakin baik akan mendorong efektivitas yang ditunjukkan pada pengurangan biaya dan proses layanan menjadi lebih baik. Secara keseluruhan, kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menimbulkan efektivitas dalam menggunakan SIA (Xu, Benbasat, & Cenfetelli, 2013).

H1a: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA.

Menurut Shagari et al. (2017) kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan sistem informasi secara langsung mempengaruhi pengguna yang menjadi semakin efektif dalam menggunakan sistem informasi yang bersangkutan. Hal ini juga diungkapkan oleh DeLone & McLean (2016) bahwa ketika pengguna melihat sebuah sistem dapat menghasilkan kualitas informasi yang lebih baik, maka pengguna melihat adanya kualitas layanan yang lebih baik dari SIA yang digunakan sehingga efektivitas dalam menggunakan SIA dapat tercapai. Mohammad Salameh, Ahmad, Zulhumadi, & Abubakar (2018) menjelaskan pula bahwa semakin jelas dan detail informasi yang dapat diberikan oleh sebuah sistem, maka pengguna menjadi semakin terbantu dan pengguna menjadi lebih mudah menggunakan dan keberadaan SIA menjadi lebih efektif.

H1b: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA.

Urbach & Müller (2012) menjelaskan tentang dukungan yang diterima oleh pengguna sistem informasi agar dapat memudahkan selama menggunakan sistem informasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan sehingga dapat mengurangi biaya perusahaan (Hien, Nguyen, & Cuong, 2014). Hal ini juga diungkapkan oleh Al-Okaily et al. (2020) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas SIA. Hasil ini menjelaskan bahwa penting bagi perusahaan untuk menyediakan tenaga ahli untuk mendukung kemudahan pengguna menggunakan sehingga kinerja dapat menjadi lebih efisien.

H1c: Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA.

Xu et al. (2013) menjelaskan bahwa kualitas informasi memiliki peran penting terhadap kualitas sistem dari pengoperasian SIA dalam sebuah perusahaan. Gorla, Somers, & Wong (2010) juga menjelaskan bahwa peningkatan kualitas informasi yang semakin baik akan dapat mendukung SIA dapat memberikan kualitas sistem yang lebih baik, sehingga dapat mendukung kebutuhan kerja dari pengguna SIA. Shagari et al. (2017) juga menerangkan melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas SIA. Hasil ini menjelaskan bahwa perhatian yang lebih pada kualitas informasi akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas yang kemudian memberikan dampak positif terhadap SIA yang menjadi lebih efektif pada sebuah perusahaan.

H2: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA melalui kualitas informasi.

DeLone & McLean (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas SIA. Layanan yang semakin baik dengan *timing* penyediaan yang tepat akan menjadi bahan yang bermanfaat untuk menentukan kebijakan yang tepat bagi perusahaan. Hal ini juga dijelaskan oleh Al-Okaily et al. (2020) bahwa layanan menjadi perhal penting untuk dapat meningkatkan kualitas dari pengoperasian SIA pada sebuah perusahaan. Kualitas layanan yang lebih tinggi akan menimbulkan dampak besar pada efisiensi kinerja perusahaan. Hal ini juga diterangkan pada hasil penelitian dari Shagari et al. (2017) bahwa kualitas layanan yang semakin baik dapat meningkatkan efektivitas SIA pada sebuah perusahaan. Adanya sistem yang semakin baik

akan berdampak pada peningkatan atas layanan yang dapat diberikan dari SIA, sehingga tingkat efektivitas SIA menjadi lebih baik.

H3: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA melalui kualitas layanan.

DeLone & McLean (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan efektivitas SIA. Pernyataan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penentu keakuratan sebuah informasi yang digunakan pada sebuah perusahaan. Kualitas layanan yang baik dapat membantu pengguna SIA untuk menentukan kebutuhan dan kerugian serta membantu dalam membuat peningkatan penting yang mencerminkan peningkatan produktivitas secara keseluruhan (Al-Okaily et al., 2020). Namun pada penelitian Shagari et al. (2017) menunjukkan hasil yang berbeda, bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA. Hasil dari Shagari et al. (2017) menjelaskan bahwa pengguna SIA tidak menganggap kualitas layanan sebagai perihai yang dapat menentukan efektivitas SIA. Secara keseluruhan, dapat dijelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan yang kemudian meningkatkan efektivitas SIA pada sebuah perusahaan menjadi lebih baik.

H4: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA melalui kualitas layanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SEM PLS.

Definisi operasional variabel yang diteliti terdiri dari, kualitas sistem yaitu karakteristik yang menjelaskan mengenai kinerja dari sebuah SIA untuk dapat mendukung aktivitas akuntan publik di KAP. Kualitas informasi yaitu karakteristik yang menjelaskan atas kinerja output dari SIA yang digunakan pada KAP. Kualitas layanan yaitu karakteristik yang menjelaskan mengenai layanan selama menggunakan SIA pada KAP. Efektivitas SIA yaitu ukuran sejauh mana SIA dapat mendukung proses informasi untuk kemudian membantu proses kerja dari akuntan publik di KAP.

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Sistem (X1) (Shagari et al., 2017)	Keamanan	1. Membutuhkan login terlebih dahulu sebelum mengakses SIA.
		2. Memiliki fitur logout otomatis ketika tidak menggunakan SIA dalam waktu tertentu.
		3. Memiliki fitur antivirus yang dapat menjaga data akuntan tetap aman.
		4. SIA selalu dilakukan pemeliharaan berkala oleh staf IT, baik dari KAP ataupun dari luar KAP.
	Kemudahan Penggunaan	5. User interface SIA yang mudah digunakan oleh akuntan publik.
		6. Memiliki instruksi penggunaan yang diberikan untuk membantu akuntan publik menggunakan SIA dengan mudah.
		7. Desain user interface SIA yang ramah untuk digunakan setiap akuntan publik.
		8. Akuntan publik dapat memahami setiap fungsi dari pilihan operasional dari SIA.
	Efisiensi	9. SIA yang digunakan dapat meningkatkan efisiensi kerja dari akuntan publik.
		10. Kecepatan proses kerja menggunakan SIA membantu mengerjakan tugas akuntan publik lebih cepat.
Kualitas Informasi (Z1) (Shagari et al., 2017)	Akurasi	1. SIA dapat memberikan informasi yang akurat.
		2. SIA dapat memberikan informasi yang relevan.
	Ketepatan	3. SIA dapat memberikan informasi yang dibutuhkan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Layanan (Z2) (Shagari et al., 2017)	Waktu	akuntan publik secara tepat waktu.
		4. Informasi yang tersedia di SIA diperbarui secara berkala.
	Kelengkapan	5. Informasi yang tersedia di SIA dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan akuntan publik.
		6. SIA dapat memberikan informasi yang cukup terkait tugas akuntan publik.
		7. SIA dapat memberikan informasi yang lengkap untuk akuntan publik dapat menyelesaikan tugas audit.
	Efektivitas SIA (Y) (Shagari et al., 2017)	1. Staf IT menunjukkan ketertarikan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh akuntan publik selama menggunakan SIA.
		2. Staf IT memiliki pengetahuan yang baik untuk melakukan pemeliharaan SIA.
		3. Staf IT memberikan perhatian secara personal kepada akuntan publik yang sering mengalami masalah dalam menggunakan SIA.
		1. SIA dapat mendukung KAP mencapai keunggulan kompetitif.
		2. Penggunaan SIA membantu memberikan kepuasan terhadap perusahaan rekanan KAP.
3. Penggunaan SIA dapat mendukung integrasi departemen KAP menjadi lebih efektif.		
4. Penggunaan SIA dapat membantu KAP mengurangi biaya operasional.		
5. Penggunaan SIA dapat membantu KAP mengeluarkan laporan yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan.		
6. Penggunaan SIA memungkinkan KAP untuk menghemat waktu kerja.		
7. Penggunaan SIA memungkinkan akuntan publik lebih efektif melakukan proses audit.		

Sumber: data diolah.

Populasi penelitian ini merupakan auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya dan telah terdaftar di Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) yang berjumlah 47 KAP. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*.

**Tabel 2**  
**Hasil Distribusi Kuesioner**

No	Keterangan KAP	Jumlah
1	KAP yang didistribusikan kuesioner	47
2	KAP yang menolak kuesioner	(7)
3	KAP yang tidak mengembalikan kuesioner	(20)
4	KAP yang mengisi dan mengembalikan kuesioner	20

Sumber: data diolah.

Penelitian ini menggunakan sampel berupa auditor yang terdapat pada 20 KAP yang bersedia mengisi dan mengembalikan kuesioner. Total kuesioner yang dikembalikan adalah 150 kuesioner. Jumlah sampel yang diteliti pada penelitian ini sejumlah 150 kuesioner yang diisi oleh 150 auditor atau partner dari 20 KAP yang terdapat di Surabaya.

## PEMBAHASAN

Pada hasil analisis deskriptif mengenai profil responden menunjukkan mayoritas responden merupakan auditor berjenis kelamin laki-laki (52,7%) dengan latar belakang pendidikan lulusan S2 (56%). Masa kerja auditor yang menjadi responden mayoritas lebih dari 4 tahun hingga 7 tahun (57,3%), dan mayoritas merupakan junior auditor (68,7%).

**Tabel 3**  
**Profil Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	79	52,7
Perempuan	71	47,3
<b>Pendidikan</b>		
Sarjana (S1)	64	42,7
Pascasarjana/ Master (S2)	84	56,0
Doktor (S3)	2	1,3
<b>Masa Kerja</b>		
1-3 tahun	52	34,7
4-7 tahun	86	57,3
7 tahun ke atas	12	8,00
<b>Posisi</b>		
Partner	11	7,3
Senior Auditor	36	24,0
Junior Auditor	103	68,7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah.

Pada hasil analisis SEMPLS diketahui proses evaluasi terdiri dari evaluasi *outer* dan *inner model*. Pada evaluasi *outer model*, uji *convergent validity* yang telah dilakukan menunjukkan nilai AVE untuk variabel kualitas sistem (0,589), kualitas layanan (0,627), kualitas layanan (0,777), dan efektivitas SIA (0,569) yang lebih besar dari 0,5. Analisis *convergent validity* menggunakan nilai *loading factor* menunjukkan setiap indikator yang digunakan bernilai lebih dari 0,7. Hasil tersebut menjelaskan bahwa model yang digunakan memiliki *convergent validity* yang baik. Pada *discriminant validity*, nilai *loading factor* untuk setiap indikator yang diwakili menunjukkan nilai yang lebih besar dari indikator lainnya, sehingga dapat dijelaskan model penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.

Pada uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan *composite reliability* menunjukkan nilai untuk kualitas sistem (0,935), kualitas informasi (0,921), kualitas layanan (0,913), dan

efektivitas SIA (0,902) lebih besar dari 0,7. Pada nilai *cronbach alpha* menunjukkan kualitas sistem (0,922), kualitas informasi (0,902), kualitas layanan (0,856), dan efektivitas SIA (0,874). Hasil pada *composite reliability* dan *cronbach alpha* menjelaskan keseluruhan variabel memiliki level *internal consistency reliability* yang tinggi.

Analisis selanjutnya adalah nilai *Rsquare* yang menunjukkan kualitas informasi sebesar 0,150, yang menjelaskan bahwa kemampuan kualitas sistem untuk menjelaskan kualitas informasi sebesar 15%. Nilai *Rsquare* variabel kualitas layanan sebesar 0,239, yang menjelaskan bahwa kemampuan kualitas sistem dan kualitas informasi untuk menjelaskan kualitas layanan sebesar 23,9%. Selanjutnya nilai *Rsquare* variabel efektivitas SIA sebesar 0,545, yang menjelaskan bahwa kemampuan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan untuk menjelaskan efektivitas SIA adalah sebesar 54,5%.

**Tabel 4**  
**Nilai *RSquare***

<b>Variabel</b>	<b>Nilai R-Square</b>
Kualitas Informasi (Z1)	0,150
Kualitas Layanan (Z2)	0,239
Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Y)	0,545

Sumber: data diolah.

Nilai *Qsquare* model penelitian adalah.

$$\begin{aligned}
 Qsquare &= 1 - [(1-0,150) \times (1-0,239) \times (1-0,545)] \\
 &= 1 - (0,850 \times 0,761 \times 0,455) \\
 &= 1 - 0,2943 \\
 &= 0,7157
 \end{aligned}$$

Nilai *Q-Square* model penelitian ini adalah 0,7157. Nilai *Q-Square* menunjukkan besarnya

keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 71,57%, sedangkan 28,43% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini.

Hipotesis yang diuji sejumlah enam hipotesis dengan memperhatikan nilai *p-value*.

**Tabel 5**  
**Uji Hipotesis**

Hipotesis	Pengaruh	Original Sample	P-Value	Hasil
H1a	Kualitas Sistem → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,188	0,006	Terbukti
H1b	Kualitas Informasi → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,206	0,001	Terbukti
H1c	Kualitas Layanan → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,537	0,000	Terbukti
H2	Kualitas Sistem → Kualitas Informasi → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,101	0,008	Terbukti
H3	Kualitas Sistem → Kualitas Layanan → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,105	0,014	Terbukti
H4	Kualitas Informasi → Kualitas Layanan → Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi	0,135	0,001	Terbukti

Sumber: data diolah.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa ketika sistem yang digunakan semakin baik tanpa mengalami kendala, maka penggunaan SIA di KAP untuk mendukung proses audit menjadi semakin efektif. Hasil penelitian ini mendukung Shagari et al. (2017) yang juga menjelaskan bahwa sebuah sistem yang baik dapat mendukung penggunaan SIA menjadi lebih efektif. Agar sebuah sistem dapat digunakan secara konsisten, maka konstruksi sebuah sistem perlu *maintenance* secara berkala sehingga ketidakstabilan dapat diminimalisir dan mendukung efektivitas penggunaan SIA (Chang, Chen, & Lan, 2012).

Dilain sisi pada sisi efektivitas SIA diketahui beberapa auditor menyatakan penggunaan SIA di KAP belum sepenuhnya mendukung terjadinya integrasi yang baik antar departemen. Hasil ini menerangkan bahwa ketika terdapat beberapa auditor dalam KAP yang belum paham mengenai setiap hal tentang SIA, maka auditor akan mengalami kesulitan untuk menggunakan SIA dalam mendukung proses audit. Dilain sisi kondisi demikian menyebabkan integrasi antar departemen di KAP kurang baik. Oleh karena itu, penting untuk dievaluasi mengenai kualitas sistem dalam aspek kemudahan penggunaan agar proses audit dan pertukaran informasi antar departemen di KAP menjadi lebih baik selama pandemi.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas informasi juga berpengaruh positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa ketika sebuah sistem informasi

dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat maka penggunaan SIA di KAP akan menjadi lebih efektif. Hasil penelitian ini mendukung Shagari et al. (2017) yang menjelaskan bahwa informasi yang semakin akurat yang dapat digunakan oleh auditor akan berhubungan langsung dengan kemudahan dalam menggunakan SIA sehingga efektivitas SIA dapat tercapai. Hal ini juga diterangkan oleh DeLone & McLean (2016) bahwa ketika auditor dapat merasakan kualitas informasi yang semakin baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan, maka auditor dapat menggunakan SIA untuk mendukung proses audit dengan mudah dan maksimal, sehingga hasil audit menjadi lebih. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas SIA menjadi semakin baik.

Secara keseluruhan auditor merasakan kualitas informasi yang disediakan SIA yang ada di KAP cenderung baik. Namun terdapat aspek yang masih terdapat auditor yang merasa kurang dengan kualitas informasi yang ada. Masih terdapat auditor yang menyatakan bahwa informasi yang tersedia di SIA pada KAP belum mampu meningkatkan kualitas audit. Hal ini dapat terjadi karena salah satunya adalah masih ada auditor yang belum paham dalam penggunaan SIA untuk membantu proses audit, sehingga SIA yang ada justru mempersulit untuk memperoleh informasi sehingga penggunaan SIA menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, hal ini dapat dipertimbangkan dan dievaluasi kembali oleh KAP, khususnya berkaitan dengan kemampuan SIA dalam memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, sehingga proses audit menjadi lebih mudah dan hasil audit menjadi lebih baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kemampuan pelayanan yang dapat diberikan kepada auditor selama menggunakan SIA dalam proses audit akan menimbulkan efektivitas SIA yang lebih baik. Peningkatan pelayanan selama penggunaan SIA menjadi lebih baik dapat mendukung auditor untuk mengurangi kesalahan ataupun kendala selama menggunakan SIA untuk proses audit. Sehingga auditor dapat menggunakan SIA dengan nyaman dan menghasilkan audit yang lebih baik. Kondisi demikian menjelaskan bahwa efektivitas SIA pada KAP menjadi lebih baik (Xu et al., 2013). Pada penerapannya, SIA merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk memproses sebuah data untuk menghasilkan sebuah informasi yang mendukung proses audit (Fitriati, Tubastuvi, & Anggoro, 2020).

Pada kualitas layanan diketahui bahwa sebagian auditor kurang nyaman dengan perilaku staff ketika auditor mengalami kendala dalam menggunakan SIA selama proses audit. Hasil ini menjelaskan bahwa masih terdapat auditor yang kurang paham dalam menggunakan SIA yang tersedia di KAP, namun dilain sisi staff IT yang tersedia kurang menunjukkan minat untuk membantu auditor menjadi lebih paham terhadap penggunaan SIA sehingga proses audit menjadi lebih baik di masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dimediasi oleh kualitas informasi di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kondisi sistem yang digunakan dalam SIA, akan mendorong peningkatan kualitas informasi yang dihasilkan, sehingga tingkat efektivitas SIA menjadi lebih baik. Hasil penelitian mendukung Shagari et al. (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem yang semakin baik dan reliabel dapat mendukung peningkatan kualitas informasi yang semakin akurat yang dapat diberikan dari penggunaan SIA sehingga penggunaan SIA menjadi semakin efektif. Pada proses audit yang dilakukan oleh auditor, informasi menjadi perihal penting agar dapat menghasilkan audit yang berkualitas. Oleh karena itu, SIA diharapkan dapat memiliki sistem yang kuat untuk memproses sebuah data sehingga informasi yang dihasilkan berkualitas dan berdampak efektivitas dari penggunaan SIA pada KAP yang ada di Surabaya.

Sebagian auditor menyatakan informasi yang tersedia di SIA pada KAP belum mampu meningkatkan kualitas audit. Kondisi demikian dapat terjadi karena salah satunya masih terdapat auditor di KAP yang masih belum paham mengenai penggunaan SIA sehingga auditor belum dapat secara optimal dalam menggunakan SIA, sehingga efektivitas SIA di KAP belum optimal. Oleh karena itu, penting bagi KAP untuk dapat mengevaluasi sistem dari SIA yang tersedia di KAP agar dapat lebih mudah digunakan auditor dalam proses audit, sehingga informasi yang tersedia dapat menjadi lebih baik dan efektivitas SIA menjadi lebih baik juga.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dimediasi melalui kualitas layanan di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa ketika sebuah sistem yang digunakan memiliki kemampuan yang semakin baik, maka kualitas layanan yang dapat diberikan menjadi lebih baik, sehingga penggunaan SIA di KAP Surabaya menjadi lebih efektif. Hasil penelitian ini mendukung Al-Okaily et al. (2020) bahwa untuk dapat meningkatkan kualitas dari pengoperasian SIA pada sebuah perusahaan, sistem dan layanan menjadi aspek penting. Terutama pada SIA yang digunakan dalam KAP, dimana sebuah sistem yang mumpuni merupakan perihal penting untuk dapat menghasilkan sebuah hasil audit yang semakin baik. Kualitas sistem yang semakin baik akan dapat memberikan dampak pada peningkatan kualitas layanan dalam menggunakan SIA, sehingga efektivitas penggunaan SIA di KAP Surabaya (Shagari et al., 2017).

Kualitas sistem masih terdapat auditor yang masih belum paham mengenai setiap hal di SIA. Dilain sisi, staf pemeliharaan juga menurut sebagian auditor kurang memiliki minat untuk membantu auditor ketika mengalami kendala, sehingga efektivitas SIA di KAP kurang optimal. Oleh karena itu, penting bagi KAP untuk dapat menyediakan sistem yang lebih mudah digunakan bagi auditor, sehingga setiap auditor baik junior ataupun senior dapat memanfaatkan untuk proses audit yang lebih baik dan efektivitas SIA menjadi lebih baik selama pandemi Covid-19.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dimediasi oleh kualitas layanan di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas informasi yang semakin akurat akan



memberikan dampak pada kualitas layanan selama penggunaan SIA yang semakin baik sehingga dapat mendukung efektivitas penggunaan SIA menjadi lebih baik di KAP Surabaya. Hasil penelitian mendukung Al-Okaily et al. (2020) yang menjelaskan bahwa adanya kualitas layanan yang baik akan dapat mendukung auditor dalam menggunakan SIA agar dapat sesuai dengan kebutuhan proses audit. Ketika auditor dapat menggunakan SIA sesuai dengan kebutuhan, efektivitas penggunaan SIA pada KAP semakin baik. DeLone & McLean (2016) menambahkan bahwa informasi yang dapat diberikan oleh SIA yang semakin akurat menunjukkan kualitas layanan yang semakin baik. Adanya kualitas layanan yang semakin baik akan dapat mendukung

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari adanya penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di Kantor Akuntan Publik (KAP) Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas dari sistem yang digunakan, memberikan informasi yang semakin akurat, dan dukungan pelayanan yang semakin baik, dapat mendukung efektivitas SIA menjadi lebih baik di KAP Surabaya. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA), dimana sebuah sistem dapat mendukung penggunaan SIA akan dapat memberikan informasi yang semakin baik kualitasnya dan berdampak pada efektivitas SIA menjadi semakin baik. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dimediasi melalui kualitas layanan, dimana apabila sebuah sistem dapat mendukung SIA secara optimal, maka SIA dapat memberikan informasi dengan kualitas yang semakin baik, sehingga efektivitas dalam menggunakan SIA untuk mendukung proses audit menjadi semakin baik. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dimediasi melalui kualitas layanan, dimana semakin baik kualitas informasi yang dapat diberikan oleh SIA, maka dapat mendukung layanan yang diberikan selama penggunaan SIA, sehingga menimbulkan efektivitas SIA yang semakin baik untuk mendukung proses audit.

peningkatan efektivitas penggunaan SIA pada sebuah perusahaan.

Auditor merasa bahwa staff pemeliharaan kurang memiliki minat dalam membantu agar auditor lebih mudah menggunakan SIA dalam proses audit. Dilain sisi pada efektivitas SIA masih auditor menilai bahwa adanya SIA di KAP belum dapat membantu integrasi antar departemen menjadi lebih baik. Oleh karena itu dapat dijelaskan bahwa pada proses penggunaan SIA, auditor masih membutuhkan peran dari staf pemeliharaan untuk dapat mempermudah proses adaptasi sehingga auditor dapat lebih optimal menggunakan SIA dan integrasi antar departemen di KAP dapat menjadi lebih baik.

### **Keterbatasan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya**

Terdapat keterbatasan selama melakukan penelitian, yaitu karena dilakukan selama PPKM masih berlaku, sehingga instrumen kuesioner tidak didistribusikan ke setiap KAP di Kota Surabaya secara langsung, melainkan melalui media sosial. Sehingga tidak semua KAP di Kota Surabaya dapat terjangkau dalam penelitian ini. Saran penelitian ini adalah bagi KAP Surabaya dapat mengupdate SIA yang digunakan menjadi sebuah sistem yang lebih mudah digunakan, hal ini dikarenakan masih terdapat auditor yang mengalami kesulitan dalam menggunakan SIA untuk membantu proses audit dan dapat memperbaiki proses data yang ada pada SIA agar dapat memberikan informasi menjadi lebih akurat dan dapat mendukung proses audit menjadi lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Institut Akuntan Publik Indonesia. (2020). *Directory 2020: Kantor Akuntan Publik dan Akuntan Publik*. Jakarta.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The updated DeLone and McLean Model Of Information Systems Success. In *Information systems theory* (Vol. 28, pp. 1–18).

### **Jurnal:**

- Al-Okaily, A., Rahman, M. S. A., Al-Okaily, M., Ismail, W. N. S. W., & Ali, A. (2020). Measuring success of accounting information system: Applying the delone and mclean model at the organizational level. *Journal of Theoretical and Applied Information*

- Technology*, 98(14), 2697–2706.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2012). Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence-based practice. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 12(1).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. In *Foundations and Trends® in Information Systems* (Vol. 2).
- Fitriati, A., Tubastuvi, N., & Anggoro, S. (2020). *The Role of AIS Success on Accounting Information Quality*. 4(2), 43–51.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228.
- Herusetya, A. (2010). Pengaruh Sistem Informasi Teknologi Elektronik Atas Task Performance Auditor Kantor Akuntan Publik Big 4. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(1), 1–17.
- Hien, L. T., Nguyen, T., & Cuong, P. H. (2014). Key Determinants of Information System Effectiveness— An Empirical Case in Lac Hong University. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 32(1), 1–14.
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian keberhasilan penggunaan sistem informasi accurate dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi delon dan mclean. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1–8.
- Kholis, A., Husrizalsyah, D., & Pramana, A. (2020). Analisis Model Delone and Mclean Pada. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 1–13.
- Mohammad Salameh, A. A., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. M. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 73–102.
- Shagari, S. L., Abdullah, A., & Saat, R. M. (2015). The Influence Of System Quality And Information Quality On Accounting Information System (AIS) Effectiveness In Nigerian Banks. *International Postgraduate Business Journal*, 7(2), 58–74.
- Shagari, S. L., Abdullah, A., & Saat, R. M. (2017). Accounting information systems effectiveness: Evidence from the Nigerian banking sector. *International Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309–335.
- Xu, J. D., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the E-service context. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 37(3), 777–794.
- Sumber Internet:**
- Safarina, H. A. (2020). Disrupsi Sistem Kerja Kantor Akuntan dan Pajak Akibat Covid-19. Retrieved April 20, 2021, from DDTC Resensi Jurnal website: [https://news.ddtc.co.id/disrupsi-sistem-kerja-kantor-akuntan-dan-pajak-akibat-covid-19-20190?page\\_y=3605.5556640625](https://news.ddtc.co.id/disrupsi-sistem-kerja-kantor-akuntan-dan-pajak-akibat-covid-19-20190?page_y=3605.5556640625)
- Setianto, H. (2020). Remote Auditing dan Agility: Kiat Auditor Menavigasi Pandemi. Retrieved April 20, 2021, from Wartaekonomi website: <https://www.wartaekonomi.co.id/read288725/remote-auditing-dan-agility-kiat-auditor-menavigasi-pandemi>