

**Article history:**

Received: 04 October 2024

Revised: 18 September 2025

Accepted: 18 September 2025

Available online: 22 September 2025

Partisipasi Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan Kompleksitas Tugas sebagai Variabel Moderasi

Erniwati*, Risa Wahyuni EDT, Syamsul Amar, Syahrizal

Universitas Negeri Padang, Universitas Sumatera Barat

*Corresponding Author: erniwati527@gmail.com**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh partisipasi pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) dengan kompleksitas tugas sebagai variabel moderasi. Subjek penelitian adalah karyawan swalayan di Kabupaten Padang Pariaman yang menggunakan SIA dalam aktivitas operasional. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Partial Least Square* (PLS) pada 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif namun tidak signifikan. Selain itu, kompleksitas tugas tidak memoderasi hubungan antara partisipasi pengguna maupun dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh keterlibatan langsung karyawan dalam penggunaan sistem dibandingkan dukungan struktural manajemen maupun tingkat kerumitan tugas. Penelitian ini menegaskan pentingnya faktor individu dalam menentukan keberhasilan implementasi SIA di sektor ritel.

Kata kunci: dukungan manajemen puncak, kompleksitas tugas, partial least square, partisipasi pengguna, sistem informasi akuntansi.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of user participation and top management support on user satisfaction of accounting information systems (AIS), with task complexity as a moderating variable. The research subjects were supermarket employees in Padang Pariaman Regency who use AIS in their daily operations. A quantitative approach was applied using Partial Least Square (PLS) with 30 respondents. The findings indicate that user participation has a positive and significant effect on user satisfaction, while top management support has a positive but insignificant effect. Furthermore, task complexity does not moderate the relationship between user participation or top management support and user satisfaction. These results suggest that user satisfaction is more strongly influenced by direct employee involvement in system utilization rather than structural support from management or the complexity of tasks. This study highlights the importance of individual factors in determining AIS success in the retail sector.

Keywords: top management support, task complexity, partial least square, user participation, accounting information systems.

PENDAHULUAN

Penerapan sistem informasi akuntansi (SIA) di perusahaan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi dan kompleksitas tugas, sikap, norma subyektif, kontrol perilaku persepsian, persepsi kemudahan penggunaan, kemampuan individu, keterlibatan pemakai, kontrol internal, dan budaya organisasi (Ernawatiningsih & Arizona, 2023). Lebih lanjut, implementasi sistem informasi akuntansi juga harus dilakukan dengan mendorong partisipasi pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi (Surtikanti et al, 2021) meningkatkan kinerja individu, meningkatkan kinerja perusahaan (Rahmawati

& Suwandi, 2022) dan kepuasan konsumen dalam artian kualitas sistem informasi akuntansi juga harus menjadi perhatian bagi perusahaan (Herpiyani, 2021; Prawiranata & Rahmawati, 2017). Keberhasilan implementasi SIA tidak hanya bergantung pada teknologi dan desain sistem yang canggih, tetapi juga pada keterlibatan aktif manajemen puncak. Manajemen puncak memiliki peran penting dalam memastikan SIA selaras dengan strategi bisnis organisasi dan memberikan manfaat yang maksimal.

Darmawan & Fauzi (2013) menjelaskan bahwa manajemen puncak berperan sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan dan mempengaruhi arah pengembangan sistem informasi yang akan digunakan. Dalam penelitian tersebut terdapat variabel moderasi kompleksitas tugas yang mempengaruhi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Kepuasan pengguna mengukur seberapa jauh pengguna merasa puas dan percaya terhadap sistem informasi akuntansi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Kompleksitas tugas merupakan variabel moderasi yang memiliki pengaruh untuk memperkuat atau memperlemah partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Ketika tugas dalam sistem informasi akuntansi rendah, maka pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai akan melemah. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan kemampuan dalam melakukan suatu tugas, daya ingat, dan kemampuan dalam mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pengambil keputusan.

Sistem informasi akuntansi memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan dagang seperti “swalayan”, karena sistem informasi akuntansi akan memudahkan perusahaan dan pelanggan dalam melakukan proses pembelian dan pembayaran barang. Dalam proses pencatatan transaksi yang baik, dibutuhkan software akuntansi yang memadai untuk mempercepat transaksi antara user dan konsumen serta akan memudahkan user dalam menyimpan data transaksi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Pada software yang digunakan pada supermarket, setiap sistem memiliki *point of sales* (POS), yang meliputi sistem persediaan, penjualan, dan penerimaan barang. Ada beberapa jenis aplikasi kasir yang digunakan di supermarket yaitu, POS System, Mpos, Mesin kasir elektronik, acosys, aplikasi sistem informasi, sistem informasi pemasaran dan ExsiZ Retail dan lain-lain.

Permasalahan muncul ketika teknologi yang diterapkan tidak sesuai atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna sistem, sehingga penerapan sistem informasi akuntansi tidak memberikan manfaat yang maksimal bagi perusahaan. Terutama masalah pada akhir bulan ketika hasil perhitungan persediaan sistem dan fisik berbeda yang berimplikasi pada segmen lain yang mengakibatkan pelaporan terganggu dan terlambat, oleh karena itu dari segi ketepatan waktu sistem dianggap tidak responsif dan tidak dapat merepresentasikan seluruh kejadian atau transaksi yang ada di perusahaan.

Permasalahan seperti ini dikhawatirkan dapat mengancam kelangsungan hidup supermarket menghadapi ancaman pesaing bisnis sejenis. Maka, penting bagi supermarket untuk mengembangkan sistem informasi dan teknologi informasi serta meningkatkan kinerja karyawan secara individu dan aspek lainnya agar memiliki keunggulan kompetitif sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lain yang telah menerapkan program dan sistem yang lebih canggih yang telah berkembang dengan pesat, serta harus mempersenjatai diri dengan sistem informasi dan teknologi yang memadai.

Jogiyanto (2005) berpendapat bahwa sistem akuntansi adalah bahasa bisnis yang telah menyediakan prosedur untuk menyajikan dan mengikhtisarkan kejadian-kejadian bisnis dalam bentuk informasi keuangan kepada para pemakainya. Dari definisi tersebut, sistem informasi akuntansi dapat disimpulkan sebagai suatu sistem informasi akuntansi yang berguna untuk mengubah dan mengolah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi para pemakainya.

Partisipasi pemakai sistem informasi merupakan aktivitas personal yang dilakukan dalam tahap penggunaan sistem informasi akuntansi yang di dalamnya menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden dalam proses penggunaan sistem informasi akuntansi (Muliana et al, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai yang dalam hal ini penelitian Yuningsih (2016) menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderasi. Selain itu, penelitian Kusumawati (2006) dan penelitian Rahmadi (2017) juga menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap

kepuasan pemakai dengan menggunakan kemampuan pemakai sebagai variabel yang memperkuat hubungan.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai seberapa jauh seorang pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan dalam memfasilitasi pekerjaan. Kepuasan pengguna merupakan suatu sikap dari seorang pengguna yang pada akhirnya merasa puas dan percaya bahwa sistem informasi yang tersedia telah memenuhi kebutuhan informasi pengguna sistem (Meha, 2018). Agar pekerjaan seseorang dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka dibutuhkan sistem informasi akuntansi. Selain mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaannya, sistem informasi akuntansi juga memberikan informasi yang dapat diandalkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. Hal ini membutuhkan kontribusi dari para pengguna agar mereka mengerti dan puas dalam melakukan pekerjaannya dengan memanfaatkan sistem informasi akuntansi. (Aslindar & Suryanto, 2024) meneliti faktor penentu apa saja yang membuat sistem informasi akuntansi dapat berjalan dengan efektif. Dalam penelitiannya terbukti bahwa keterlibatan pemakai, kompleksitas dan dukungan manajemen puncak dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi.

Menurut Solihin (2019) manajemen puncak berperan sebagai eksekutif senior yang bertanggung jawab atas manajemen secara keseluruhan, yang berfokus pada masalah-masalah jangka panjang. Langkah awal yang menentukan keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi adalah mendapatkan dukungan penuh dari manajemen puncak atau atasan. Keterlibatan dukungan manajemen puncak dalam penggunaan sistem informasi akuntansi sangat penting karena merupakan bagian yang terintegrasi dalam perencanaan perusahaan yang akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Dukungan manajemen puncak yang tinggi dalam sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Kusumawati, 2006; Yuningsih, 2016; Rahmadi, 2017).

Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan merupakan variabel moderating yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer (Lau & Ghazali, 2017). Penelitian Parjanti et al (2014) kompleksitas tugas adalah tugas yang kompleks dan rumit yang membuat pengambil keputusan harus meningkatkan kemampuan berfikir dan kesabaran dalam menghadapi masalah dalam tugas. Dalam menjalankan tugasnya yang kompleks, karyawan harus memiliki keahlian, kemampuan dan tingkat kesabaran yang tinggi agar dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan mudah. Dimana tugas yang diterima oleh karyawan terkadang tidak terstruktur dengan baik, membingungkan dan sulit. Disitulah karyawan harus dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu untuk menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan tersebut dengan keahlian yang dimilikinya.

Kepuasan pengguna sangat ditentukan oleh harapan yang realistis terhadap kemajuan sistem informasi akuntansi, sehingga pemakai merasa puas selama menggunakan sistem tersebut dalam melakukan pekerjaan. Keahlian yang diberikan oleh pengguna sistem, maka pengguna akan bertindak sesuai dengan kepentingan perusahaan, karena setiap orang yang menggunakan sistem informasi akuntansi membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan. Semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak kepada karyawan, maka semakin besar pula kekuatan perusahaan untuk meningkatkan kualitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, semakin tinggi kompleksitas tugas maka akan berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal (Sugiyono, 2013). Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan Swalayan di Kabupaten Padang Pariaman yang menggunakan sistem informasi akuntansi. Pengambilan objek penelitian pada pasar Swalayan yang ada di Kabupaten Padang Pariaman. Populasi adalah karyawan pada 15 Swalayan di Kabupaten Padang Pariaman yang berjumlah 75 orang dan difokuskan pada pengguna internal sistem informasi akuntansi. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, sehingga jumlah sampel yang memenuhi kriteria adalah 30 orang (Sugiyono, 2013).

Model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 (X_1.Z) + \beta_4 (X_2.Z) + \varepsilon$$

Keterangan: Y = kepuasan pengguna; X_1 = partisipasi pengguna; X_2 = dukungan manajemen puncak; Z = kompleksitas tugas (variabel moderasi); dan ε = error term

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Jumlah kuesioner yang disebarkan ke seluruh supermarket sebanyak 30 kuesioner, dari total kuesioner yang disebarkan, seluruh kuesioner yang berjumlah 30 tersebut telah terisi. Teknik analisis dalam penelitian ini ada 2 (dua) model yang digunakan dalam pengujian, yaitu outer model dan inner model. Pengujian instrumen penelitian dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,50$ dan $AVE \geq 0,50$. Kedua, uji validitas diskriminan yang dilakukan dengan melihat nilai *cross loading*; suatu indikator dianggap valid jika nilai loading terhadap konstruksya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain. Ketiga, uji reliabilitas dengan kriteria *composite reliability* $\geq 0,70$ dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen (Ghozali, 2013).

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini hanya multikolinearitas dengan paramater yang digunakan adalah VIF. Nilai $VIF < 5$ dapat dikatakan indikator tersebut tidak terjadi multikoliniearitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan prosedur bootstrapping pada SmartPLS. Hipotesis diterima apabila nilai t-statistik $\geq 1,96$ dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), atau apabila nilai p-value $\leq 0,05$. Sebaliknya, hipotesis ditolak apabila nilai t-statistik $< 1,96$ dan p-value $> 0,05$. Pengujian model struktural juga dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (R^2) untuk menilai seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Menurut Chin (1998), nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan kuat, 0,33 moderat, dan 0,19 lemah (Ghozali, 2013).

HASIL

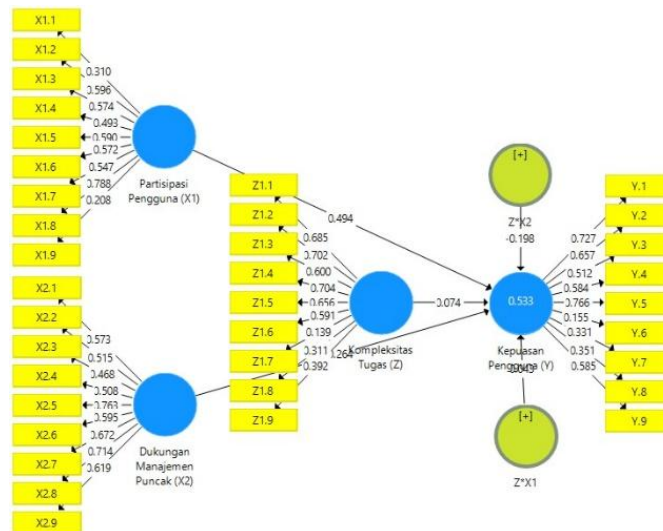
Tabel 1
Karaktersistik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	11	36,0
	Perempuan	19	63,0
2	Usia		
	20 – 30 tahun	30	100,0
	31 – 40 tahun	0	0,0
	41 – 50 tahun	0	0,0
	>50 tahun	0	0,0
3	Pendidikan		
	Sekolah Dasar	0	0,0
	Sekolah Menengah Pertama	0	0,0
	Sekolah Menengah Atas	25	83,3
	Sarjana	5	16,7
	Jumlah	30	100,0

Sumber: data olahan

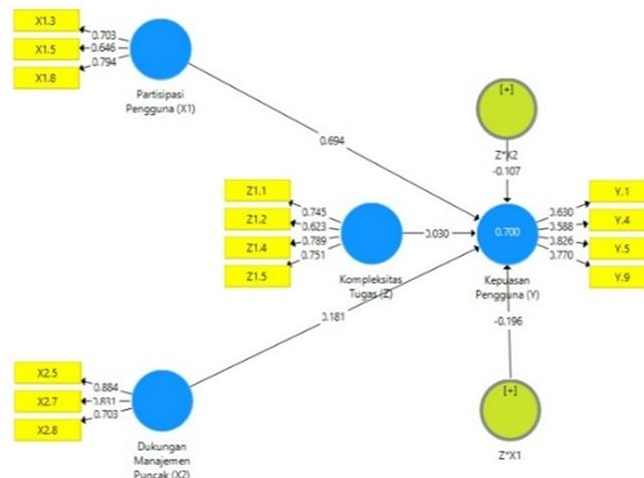
Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden penelitian ini di dominasi oleh perempuan sebanyak 63%; berusia diantara 20 – 30 tahun dan berpendidikan SMA sebanyak 83,3%. Gambar 1 menjelaskan bahwa indikator yang memiliki nilai *cross loading* $> 0,50$ diindikasikan reliabel. Sedangkan Gambar 2 setelah di update, nilai loading semua indikator $> 0,50$ sehingga semua indikator valid dan tidak ada yang menunjukkan nilai loading di bawah 0,50 dalam penelitian ini.

Erniwati, Risa Wahyuni EDT, Syamsul Amar, Syahrizal: *Partisipasi Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan Kompleksitas Tugas sebagai Variabel Moderasi*



Sumber: data olahan

Gambar 1
Pemuatan Luar Sebelum Eliminasi



Sumber: data olahan

Gambar 2
Pemuatan Luar Setelah Eliminasi

Tabel 2
Validitas Diskriminan

	X2	Y	Z	X1	Z*X1	Z*X2
Dukungan Manajemen Puncak (X1)	0,810					
Kepuasan Pengguna (Y)	0,492	0,710				
Kompleksitas Tugas (Z)	0,231	0,468	0,729			
Partisipasi Pengguna (X1)	0,373	0,772	0,486	0,716		
Efek Moderasi Z*X1	-0,117	-0,172	-0,137	0,083	1,000	
Efek Moderasi Z*X2	-0,229	-0,283	-0,314	-0,094	0,316	1,000

Sumber: data olahan

Tabel 2 dapat dilihat bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Jika nilai akar AVE lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten, maka dikatakan variabel laten tersebut memiliki *discriminant validity* yang baik. Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa semua nilai akar AVE lebih besar dari semua nilai korelasi variabel laten.

Tabel 3
Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE) dan Cronbach Alpha

Variabel	Composite Reability	AVE	Cronbach Alpha
Dukungan Manajemen Puncak (X1)	0,850	0,655	0,768
Kepuasan Pengguna (Y)	0,800	0,504	0,674
Kompleksitas Tugas (Z)	0,819	0,532	0,704
Efek Moderasi (Z*X1)	1,000	1,000	1,000
Efek Moderasi (Z*X2)	1,000	1,000	1,000
Partisipasi Pengguna (X1)	0,759	0,513	0,520

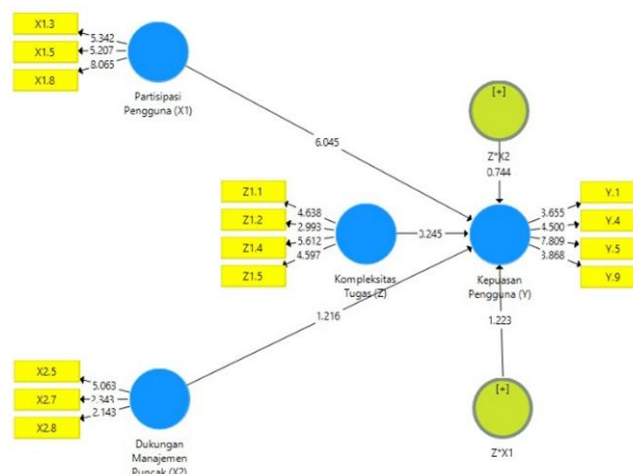
Sumber: data olahan

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dengan nilai *Composite Reliability* > 0,7; hal ini mengindikasikan bahwa reliabilitas yang tinggi dan nilai AVE semua variabel memiliki nilai AVE > 0,5%; hal ini berarti semua variabel penelitian ini adalah valid, kemudian diperkuat dengan nilai *cronbach alpha* yang telah mencukupi, karena nilainya > 0,5 untuk semua konstruk, dan ini membuktikan bahwa penelitian ini reliabel. Sedangkan Tabel 4 terlihat bahwa nilai VIF < 5; artinya tidak terdapat masalah dengan multikolinieritas pada data penelitian ini.

Tabel 4
VIF Multicollinearity

Indikator	Nilai Inner VIF
Dukungan Manajemen Puncak	1,000
Partisipasi Pengguna	1,000
X1.3	1,146
X1.5	1,113
X1.8	1,256
X2.5	1,370
X2.7	1,936
X2.8	1,758
Y.1	1,191
Y.4	1,473
Y.5	1,786
Y.9	1,381
Z1.1	1,365
Z1.2	1,278
Z1.4	1,830
Z1.5	1,793

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 3
Structural Inner Model

Tabel 5
R-Square

Item	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0,582	0,495

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai R-square model penelitian ini adalah sebesar 0,495 yang berarti kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan Y sebesar 49,5% (sedang), sehingga dikatakan kemampuan variabel dukungan manajemen puncak dan kompleksitas tugas dalam menjelaskan kepuasan pengguna cukup kuat yaitu sebesar 49,5%, sedangkan sisanya sebesar 50,5% merupakan pengaruh dari variabel independen lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Tabel 6
Koefisien Jalur

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Keterangan
X1→Y	0,694	0,636	0,156	4,460	0,000	Significant
Z*X1→Y	-0,196	-0,131	0,160	1,224	0,231	Not significant
X2→Y	0,181	0,193	0,187	0,971	0,339	Not significant
Z*X2→Y	-0,107	0,083	0,160	0,670	0,508	Not significant

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan masing-masing hipotesis dalam penelitian ini, yaitu hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa partisipasi pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien 0,694, t-statistik 4,460 ($>1,96$), dan p-value 0,000. Hal ini berarti semakin tinggi keterlibatan pengguna dalam sistem informasi akuntansi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Hal ini menegaskan bahwa keterlibatan aktif pengguna dalam proses penggunaan maupun pengembangan sistem dapat meningkatkan rasa memiliki, pemahaman, serta kemudahan dalam beradaptasi dengan sistem. Temuan ini konsisten dengan penelitian Kusumawati (2007) dan Muliana et al (2017) yang menyatakan bahwa partisipasi pengguna merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan efektivitas sistem informasi.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien 0,181, t-statistik 0,971 ($<1,96$), dan p-value 0,339. Artinya, dukungan pimpinan tidak berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, partisipasi pengguna terbukti menjadi faktor krusial yang tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong pemanfaatan sistem informasi akuntansi secara lebih optimal. Sebaliknya, dukungan manajemen puncak dalam penelitian ini berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini berbeda dengan penelitian Rahmadi (2017) yang menemukan bahwa dukungan manajemen berkontribusi signifikan pada kepuasan pengguna. Perbedaan temuan ini dapat dijelaskan melalui konteks penelitian, di mana sebagian besar responden adalah karyawan swalayan dengan latar belakang pendidikan menengah dan berusia muda, sehingga kepuasan mereka lebih ditentukan oleh pengalaman langsung dalam menggunakan sistem, bukan pada dukungan struktural dari manajemen. Artinya, pada level operasional, peran manajemen puncak dirasakan kurang langsung dalam memengaruhi kepuasan, sehingga faktor partisipasi pengguna jauh lebih dominan.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak memoderasi pengaruh partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien $-0,196$, t-statistik 1,224 ($<1,96$), dan p-value 0,231. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kerumitan tugas tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan keduanya, hipotesis keempat (H4) menyatakan kompleksitas tugas juga tidak memoderasi hubungan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien $-0,107$, t-statistik 0,670 ($<1,96$), dan p-value 0,508. Dengan demikian, pengaruh dukungan pimpinan terhadap kepuasan pengguna tetap tidak signifikan meskipun dipengaruhi oleh kompleksitas tugas. Hasil ini berbeda dengan temuan Lau & Ghazali (2017) yang menyatakan bahwa

kompleksitas tugas dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan. Kondisi tersebut dapat terjadi karena pekerjaan pada swalayan cenderung bersifat rutin, terstruktur, dan tidak terlalu kompleks, sehingga variasi tingkat kesulitan tugas tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap hubungan antarvariabel.

Dengan demikian, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada swalayan di Kabupaten Padang Pariaman adalah partisipasi pengguna. Dukungan manajemen puncak tidak terbukti signifikan, dan kompleksitas tugas tidak berperan sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh seberapa besar keterlibatan karyawan dalam pemanfaatan sistem informasi akuntansi dibandingkan faktor dukungan pimpinan maupun tingkat kerumitan tugas.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa partisipasi pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif namun tidak signifikan. Lebih lanjut, kompleksitas tugas tidak terbukti mampu memoderasi hubungan antara partisipasi pengguna maupun dukungan manajemen puncak dengan kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa partisipasi pengguna merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada swalayan di Kabupaten Padang Pariaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslindar, D. A., Suryanto. 2024, Determinan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Simpan Pinjam. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Universitas Muhammadiyah Sumatea Barat*, 18(2),58-64.
- Chin, W. W., 1998, The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 2, 295-336.
- Darmawan, D., Fauzi, K. N., 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ernawatiningsih, N. P. L., Arizona, I. P. E., 2023. Factors that Influence the Use of Accounting Information Systems. *International Journal of Accounting Finance in Asia Pasific*, 6(2), 131-143.
- Ghozali, I., 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Herpiyani, D., 2021. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Berdampak pada Kepuasan Pengguna. *Skripsi*, Universitas Komputer Indonesia.
- Jogiyanto. 2005. *Analisa Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumawati, F., 2006. Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. *Ekuitas*, 11(4), 498-515.
- Lau, E. A., Ghozali, I., 2017. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai-Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Bisnis Strategi*, 12(8), 58-76
- Meha, R. H., 2018. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah.
- Muliana, I. K., Suprasto, H. B., Dwi Ratnadi, N. M., 2017. Pengaruh Partisipasi Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, Dukungan Manajemen Puncak, dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(6), 2413-2440.
- Parjanti, E., Hendra Ts. K., Nurlela, S., 2014. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan dan Kompleksitas Tugas terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Paradigma*, 12(1), 57-70.
- Prawiranata, H., Rahmawati, D., 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta. *Skripsi*, Univesitas Negeri Yogyakarta.

Erniwati, Risa Wahyuni EDT, Syamsul Amar, Syahrizal: *Partisipasi Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan Kompleksitas Tugas sebagai Variabel Moderasi*

- Rahmadi, Z. T., 2017. Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating pada Perusahaan Manufaktur Go Publik di Wilayah Jakarta Pusat. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, 11(77), 243-255.
- Rahmawati, Y. P., Suwandi, 2022. Pengaruh Teknologi, Kualitas dan Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 1(1), 183-201.
- Solihin, I., 2019. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung
- Surtikanti, Anggadini, S. D., Yusuf, S. N. S., 2021. Examining the Effect of User Participation and User Capabilities on the Accounting Information System Performance. *International Business and Accounting Research Journal*, 5(1), 1-8.
- Yuningsih, I. R., 2016, Pengaruh Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Dukungan Manajemen Puncak sebagai Variabel Moderating (Survei pada Bagian Keuangan dan SDM PT. Pos Indonesia Bandung). *Skripsi*, Unpas.