

## HUBUNGAN DI ANTARA PERILAKU PENGGUNAAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP E-CLAIM

### *THE RELATIONSHIP BETWEEN USAGE BEHAVIOR AND USER SATISFACTION OF E-CLAIMS*

Sayed Muhd Arif Sayed Yahya<sup>1</sup>  
Mohd Abdullah Jusoh<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakulti Pengurusan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim, Perak

#### Article history

Received date : 21-6-2021  
Revised date : 22-6-2021  
Accepted date : 13-7-2021  
Published date : 15-7-2021

#### To cite this document:

Sayed Yahya, S. M., & Jusoh, M. A. (2021). Hubungan Di Antara Perilaku Penggunaan Dengan Kepuasan Pengguna Terhadap E-Claim. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 6 (34), 94 - 113.

**Abstrak:** Kajian ini mengkaji hubungan antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna terhadap implikasi amalan UPSI. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan mengambil data menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Populasi kajian adalah melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim melalui portal MyUPSI termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Bilangan sampel kajian ini ialah seramai 285 orang. Kaedah persampelan yang digunakan ialah kaedah persampelan rawak mudah iaitu melibatkan responden dalam kumpulan A termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik di UPSI. Instrumen kajian adalah menggunakan satu set borang soal selidik yang mengandungi enam bahagian berdasarkan model faktor penentu yang telah ditetapkan. Hasil ujian bagi hipotesis kajian membuktikan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna. Nilai signifikan  $p = .000$ , iaitu nilai  $p$  lebih kecil dari  $0.05$  ( $p < .05$ ). Hasil kajian ini mendapati terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna dengan nilai pekali,  $R = 0.834$ ,  $\beta = .785$ ,  $R^2 = .697$ ,  $p = .000$  ( $p = <.05$ ). Hasil kajian mendapati hipotesis alternatif iaitu  $H_{A-1}$  diterima sepenuhnya. Hasil kajian ini membantu pihak pengurusan UPSI untuk mempertingkatkan lagi kualiti dan memantapkan pentadbiran khususnya dalam pengurusan kewangan iaitu pengurusan tuntutan perjalanan melalui sistem e-Claim. Kajian ini memberi ruang kepada responden untuk memberi pendapat ke atas sistem e-Claim yang digunakan di UPSI serta pendedahan penambahbaikan yang perlu diambil oleh Jabatan Bendahari UPSI untuk memantapkan lagi sistem e-Claim.

**Kata kunci:** perilaku penggunaan, kepuasan pengguna, e-Claim, EUCS, perakaunan berkomputer, sistem maklumat perakaunan.

**Abstract:** *This study examines the relationship between usage behaviour and user satisfaction on the implications of UPSI practices. This study uses a survey method by taking data using a questionnaire distributed to respondents. The study population is involving UPSI staff in Group A and above because this group uses the e-Claim system through the MyUPSI portal including academic and non-academic staff. The sample size of this study was 285 people. The sampling method used is a simple random sampling method that involves respondents in group A including academic and non-academic staff at UPSI. The research instrument is to use a set of questionnaires that contain six sections based on a predefined determinant factor model. The test results for the first study hypothesis prove that there is a significant relationship between the variables of usage behaviour with user satisfaction. The significant value of  $p = .000$ , i.e. the  $p$  value is smaller than 0.05 ( $p < .05$ ). The results of this study found that there is a very strong and positive relationship between usage behaviour with user satisfaction with coefficient values,  $R = 0.834$ ,  $\beta = .785$ ,  $R^2 = .697$ ,  $p = .000$  ( $p < .05$ ). The results of the study found that the alternative hypothesis of HA-1 was fully accepted. The results of this study help the management of UPSI to further improve the quality and strengthen the administration, especially in financial management, namely the management of travel claims through the e-Claim system. This study provides space for respondents to give their opinion on the e-Claim system used in UPSI as well as the disclosure of improvements that need to be taken by the UPSI Treasurer's Department to further strengthen the e-Claim system.*

**Keywords:** *usage behavior, user satisfaction, e-Claim, EUCS, computerised accounting, accounting information system.*

## Pengenalan

UPSI telah menggunakan sistem perakaunan berkomputer iaitu Integrated Accounting System (INTACs) pada tahun 1997 dan telah bertukar kepada sistem yang baru pada tahun 2005 iaitu UIMS bagi menampung bilangan pengguna yang ramai serta penambahan Pusat Tanggungjawab (PTj) di UPSI. Berdasarkan laman sesawang Jabatan Bendahari UPSI, bermula tahun 2002, perolehan bekalan bernilai RM10,000.00 ke bawah bagi sekali pembelian telah mula diuruskan oleh jabatan/fakulti masing-masing yang diketuai oleh Ketua Jabatan, Dekan dan Pengarah sesebuah Jabatan, fakulti, Pusat atau Institut. Penurunan kuasa ini adalah bagi memudahkan urusan pembelian atau perolehan bekalan dan perkhidmatan untuk sesebuah PTj, seterusnya melicinkan lagi proses pengurusan dan kecekapan sesebuah PTj di UPSI (Bendahari UPSI, nd). Penurunan kuasa ini tidak setakat perolehan sahaja, tetapi telah berkembang kepada modul-modul lain seperti pengurusan bajet, pembayaran, tuntutan perjalanan dan pendahuluan (e-Claim), panjar wang runcit, resit tunai, aset dan inventori dan laporan-laporan kewangan berkaitan. Instrumen perakaunan seperti belanjawan, pengurusan prestasi atau perakaunan akruan telah diperkenalkan di universiti di banyak negara (Thomas & Ulrike, 2016). Sistem e-Claim adalah sub-modul dari modul Account Payable di dalam sistem UIMS/FIS. Sistem e-Claim dibangunkan melalui *web-based* supaya pengguna mudah mencapai sistem tersebut melalui telefon, tablet atau komputer dan di mana sahaja dengan adanya capaian internet. Secara umumnya, sistem e-Claim mengandungi tiga (3) komponen utama iaitu:

- a. Permohonan Keluar Stesen (Application for Outstation)
- b. Permohonan Pendahuluan Perjalanan (Travelling Advance)
- c. Permohonan Tuntutan Perjalanan (Travelling Claim)

Sehingga ke hari ini, UPSI telah menggunakan sistem e-Claim UPSI selama 11 tahun iaitu bermula pada tahun 2006. Namun tiada kajian lengkap dan terperinci dilakukan untuk menilai kecekapan dan keberkesanan sistem ini dari segi perspektif pengguna. Justeru itu, kajian ini memberi input berguna kepada Jabatan Bendahari dan UPSI untuk menambahbaik sistem e-Claim pada masa akan datang.

Objektif kajian ini adalah “Untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.” dan ini akan menjawab persoalan kajian iaitu “Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?”. Kajian ini juga melibatkan hipotesis iaitu “ $H_{0-1}$  : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna” dan “ $H_{A-1}$  : Terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna”.

### **Pernyataan Masalah**

Terdapat banyak isu yang timbul berkaitan dengan tuntutan perjalanan staf, antaranya kelewatan bayaran, dokumen tidak lengkap, kelemahan sistem, kesilapan pengiraan, kesilapan kadar kelayakan pegawai, beban tugas pegawai yang memproses bayaran, masalah semakan status bayaran tuntutan perjalanan, kos kewangan serta masa yang ditanggung oleh staf, kepuasan pengguna dan juga perilaku pengguna. Isu yang timbul ini juga disokong oleh Laporan Tinjauan Kepuasan Pelanggan (CSS) UPSI tahun 2018 dan juga Laporan CSS tahun 2019. Laporan ini disediakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) dan tinjauan adalah ke atas semua kakitangan UPSI. Menurut laporan CSS tersebut, isu tuntutan perjalanan adalah isu yang sering menjadi isu atau perkara hangat yang dilaporkan dalam laporan ini, Antara isu hangat dalam laporan ini adalah berkenaan dengan sistem tidak stabil, sistem tidak mesra pengguna, sistem baharu perlu dirintaskan terlebih dahulu sebelum diaplikasikan, lewat dalam memproses tuntutan, paparan *online* perlu lebih mesra pengguna, staf di Jabatan Bendahari perlu lebih peka dan lebih efisien dalam memproses urusan-urusan kewangan, dan borang *hardcopy* tidak perlu kerana telah menggunakan sistem.

Laporan CSS tersebut juga mewujudkan isu lain timbul iaitu isu penggunaan sistem e-Claim dalam memenuhi kepuasan pengguna khususnya kakitangan UPSI, kajian Noor Afza et al. (2013); Benedict dan Elliot (2001) menyatakan bahawa sistem e-Claim (perakaunan berkomputer) lebih penting demi mewujudkan kecekapan dan ketepatan. Manakala kajian Mukherjee dan Hanif (2020; 2003) lebih menekankan terhadap faktor manusia atau pekerja itu sendiri iaitu dari segi penggunaan, kepuasan dan perilaku pengguna. Disamping itu, kaedah manual yang selesa digunakan sebelum ini mempunyai banyak masalah berbanding sistem e-Claim iaitu proses yang lambat, tidak teratur, kebarangkalian berlaku kesilapan pengiraan serta memerlukan masa yang lama untuk penyediaan penyata kewangan (Thomas & Ulrike, 2016; Noor Afza et al., 2013; Benedict & Elliot, 2001).

Jadi pemilihan satu sistem perakaunan berkomputer iaitu sistem e-Claim ini adalah jalan terbaik. Namun begitu, penggunaan sistem e-Claim secara efektif bukanlah jalan penyelesaian sepenuhnya. Ini kerana timbul pula isu; apakah faktor utama yang memainkan peranan dalam menentukan kejayaan sesuatu penggunaan sistem. Adakah faktor pakej sistem itu sendiri, faktor kepuasan dan perilaku pengguna, faktor kos pematuhan, faktor organisasi, atau faktor ketepatan dalam pemilihan pakej perisian perakaunan itu sendiri (Ilham & Abdul Rahman, 2016). Selain itu, peningkatan bilangan kakitangan sejak penubuhan UPSI juga menjadi punca kajian terhadap sistem e-Claim perlu dijalankan (Laporan Tahunan UPSI). Ini kerana UPSI sangat

memerlukan sistem e-Claim yang mantap, memenuhi kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan menjimatkan kos pematuhan bagi tujuan merekodkan perjalanan, tuntutan perjalanan dan permohonan pendahuluan kakitangan yang bertugas praktikum, mesyuarat, program/aktiviti pelajar, berkursus dan penyelidikan. Ini adalah selaras dengan aktiviti utama Universiti iaitu prestasi aktiviti akademik (pengajaran dan penyelidikan), aktiviti pentadbiran dan juga kewangan khususnya penjimatan sumber bajet yang terhad. Penggunaan sistem yang diiktiraf dalam organisasi akan meningkatkan kepuasan pengguna (Ilham & Abdul Rahman, 2016).

### Tinjauan Literatur

Menurut Hamid Tavakolian (2013), pakej perakaunan untuk komputer peribadi mula muncul dalam lewat 1970an. Syarikat yang sebelum ini tidak mampu untuk memiliki sebuah *mainframe* telah menemui komputer peribadi sebagai ganti yang mampu dimiliki dan lebih berguna untuk operasi perakaunan. Mereka juga mendapati sistem perakaunan berkomputer bukan saja mampu mengendalikan data kewangan dengan cekap, tetapi nilai yang tepat sebagai sebuah sistem perakaunan dan mampu menjana laporan-laporan syarikat dengan cepat (Siamak Nejadhosseini Soudani, 2013; Hotch, 1992).

Pada 9 Mac 2011, mengeluarkan pekeliling baru berkenaan SAGA melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bilangan 1 Tahun 2011 - Pelaksanaan Sistem Perakaunan Berkomputer Yang Standard Di Badan-Badan Berkanun Persekutuan. Dengan wujudnya PKPA 1/2011, maka PKPA 1/2007 adalah terbatal. Pekeliling ini bertujuan memberi garis panduan pelaksanaan dan pemantauan SAGA di agensi kerajaan.

Bermula pada 2 Januari 2005, UIMS/FIS digunakan sepenuhnya di Jabatan Bendahari UPSI iaitu dengan modul-modul asas dan penting seperti bajet, pembayaran, tuntutan perjalanan dan pendahuluan (e-Claim), terimaan dan perolehan. Peringkat ini juga disusuli dengan modul-modul lain seperti aset dan inventori, buku tunai, laporan-laporan kewangan, gaji dan lain-lain lagi. Proses pemindahan data juga dibuat diperingkat ini iaitu selepas penutupan akaun bagi tahun 2004, proses ini adalah daripada sistem lama (INTACs) kepada sistem baru (UIMS/FIS). Proses pemindahan data adalah seperti data-data bagi aset dan inventori, maklumat pembekal, bil hutang yang belum dibayar, opening balance bagi setiap pusat kos dan kod akaun, maklumat kakitangan dan juga maklumat pelajar. Proses pemindahan data (*data migration*) tidak semudah yang disangkakan kerana data yang dipindahkan tidak diterima sepenuhnya oleh sistem baru, maka pihak atasan telah mengarahkan supaya beberapa jawatankuasa kerja (*task-force*) diwujudkan bagi menyemak setiap data yang dipindahkan. Akhirnya penutupan akaun bagi tahun 2005 telah berjaya ditutup dan diaudit, sehinggalah UPSI sekali lagi menerima sijil bersih pada tahun tersebut.

Dari segi pencapaian Sistem Maklumat Kewangan UIMS/FIS, Jabatan Bendahari UPSI mula memasuki pertandingan pada tahun 2008 dan telah menjadi Johan bagi Anugerah Pengurusan Kewangan Terbaik Peringkat Negeri Perak pada tahun 2008. Bermula pada tahun 1997 hingga tahun 2007, Jabatan Bendahari juga telah menerima sijil bersih sebanyak 11 tahun berturut-turut. Antara pencapaian Sistem Maklumat Kewangan UIMS/FIS adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Pencapaian Sistem Maklumat Kewangan UIMS/FIS

<b>Tahun</b>	<b>Anugerah</b>
<b>2016</b>	Tahap Cemerlang (5 Bintang) Bagi Indeks Akauntabiliti Pengurusan Kewangan Tahun 2016 Oleh Jabatan Audit Negara
<b>2015</b>	Anugerah Pingat Emas Dalam Pertandingan PECIPTA 2015 (The International Conference & Exposition Inventions By Institutional Of Higher Learning
<b>2015</b>	Pengiktirafan Oleh Program Kerjasama MAMPU–JPA–UNDP Sebagai Salah Satu Daripada 10 Inovasi Berimpak Tinggi Sektor Awam 2015 Yang Akan Dipaparkan Dalam Hab Inovasi Sektor Awam (HISA)
<b>2015</b>	Anugerah Pingat Perak Dalam 26th International Invention & Innovation Exhibition (ITEX) 2015
<b>2014</b>	Johan Anugerah Inovasi Pengurusan Kewangan (AIPK) 2014 - Jabatan Bendahari telah berjaya membawa pulang ganjaran sebanyak RM300,000.00, trofi dan sijil. Anugerah telah disampaikan oleh YBhg Tan Sri Dr. Ali bin Hamsa, Ketua Setiausaha Negara pada Majlis Anugerah Inovasi Sektor Awam 2014 pada 9 Oktober 2014 di The Place @ One City Subang Jaya.
<b>2013</b>	Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kewangan Berdasarkan Indeks Akauntabiliti
<b>2013</b>	Layak Ke Peringkat Akhir Anugerah Kualiti Pengurusan Kewangan
<b>2012</b>	Tempat Pertama Anugerah Inovasi Pengurusan Teknologi Maklumat Perkhidmatan Awam (AIICT) Peringkat Negeri Perak
<b>2012</b>	Memperolehi Sijil Pematuhan Standard Accounting For Government Agencies (SAGA) Daripada Jabatan Akauntan Negara
<b>2010</b>	Tempat Kelima Anugerah Inovasi Menteri Pengajian Tinggi – Sistem <i>OT Online</i>
<b>2010</b>	Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kewangan Berdasarkan Indeks Akauntabiliti
<b>2009</b>	Layak ke Peringkat Akhir Anugerah Kualiti Pengurusan Kewangan Malaysia
<b>2009</b>	Tempat Kedua Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Negeri Perak (Electronic Payment System)
<b>2009</b>	Pengiktirafan Daripada Kementerian Kewangan – Sistem <i>Claim Online</i> , Sistem <i>Overtime Online</i> & Sistem <i>Petty Cash Online</i> Sebagai CONTOH AMALAN TERBAIK (BEST PRACTICES) Dalam Pengurusan Kewangan Sektor Awam
<b>2009</b>	Pengiktirafan Dalam Laporan Pengurusan Akaun Amanah Kerajaan Persekutuan & Badan Berkanun Di Bawah Kementerian Pengajian Tinggi
<b>2008</b>	Tempat Pertama Bagi Anugerah Kualiti Pengurusan Kewangan Terbaik Negeri Perak

Menurut kajian Harish Naik, Aditya Kumar Dixit dan Amit Dixit (2020), E-Sistem pemprosesan tuntutan adalah penyelesaian lengkap hingga akhir yang merangkumi semua aspek tuntutan dalam talian dan sistem pembayaran balik. Di laman web sistem ini, pelanggan boleh log masuk ke laman web tersebut, boleh mendaftarkan tuntutan tersebut dan boleh mengemukakan kepada tuntutan melalui dalam talian. Pelanggan dapat memeriksa status tuntutan yang didaftarkan dan dapat memberikan maklum balas berdasarkan kualiti

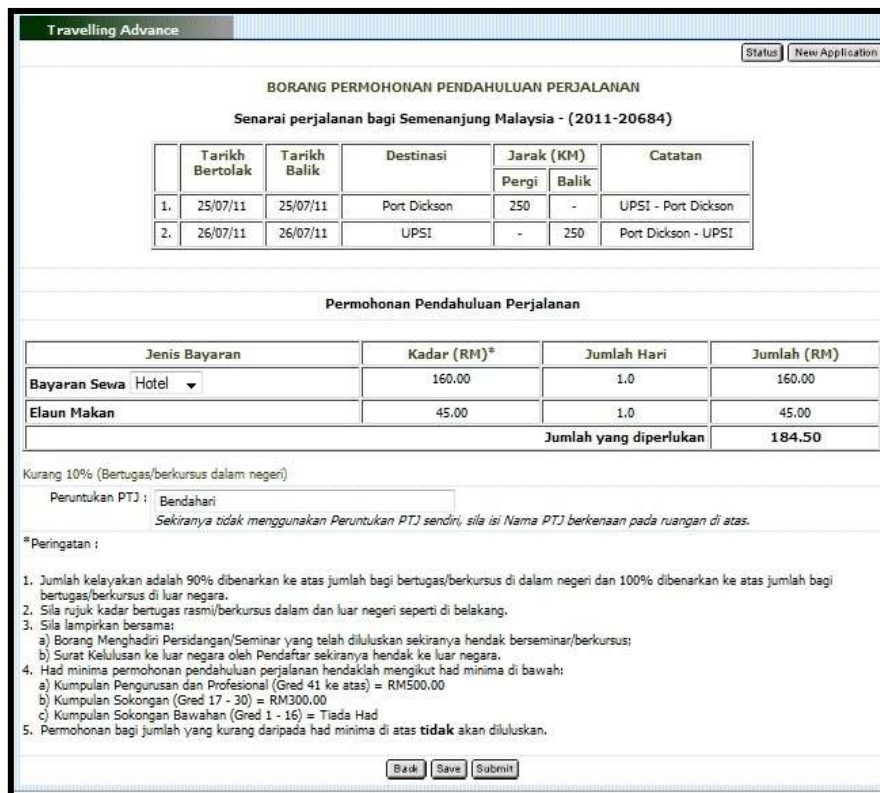
perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi (Harish Naik et al., 2020). Dalam kajian ini, sistem e-Claim adalah sistem permohonan tuntutan perjalanan sama ada di dalam atau luar negara melalui portal MyUPSI yang merangkumi Permohonan ke Luar Stesen, Pendahuluan Perjalanan dan Tuntutan Perjalanan Bulanan bagi tujuan bertugas rasmi, kursus, seminar atau bengkel. Pada tahun 2006, sistem e-Claim telah mula digunakan oleh semua kakitangan UPSI. Sistem e-Claim melibatkan tiga komponen iaitu:

### 1. Permohonan Keluar Stesen (*Application for Outstation*)

Proses ini bermula dengan pemohon mendapatkan kelulusan untuk keluar stesen melalui sub-menu *Application for Outstation* di dalam portal. Pemohon perlu memastikan permohonan keluar stesen diluluskan bagi membolehkan tuntutan perjalanan dilakukan kelak. Bagi perjalanan dalam negeri yang jaraknya melebihi 240 km sehala, pemohon perlu mengisi Borang Permohonan Kebenaran Membawa Kenderaan Sendiri yang akan dipaparkan secara automatik oleh sistem setelah mengambil kira jarak perjalanan yang diinput oleh pemohon (MP Pembayaran, n.d.).

### 2. Permohonan Pendahuluan Perjalanan (*Travelling Advance*)

Setelah permohonan keluar stesen diluluskan, pemohon boleh membuat permohonan pendahuluan perjalanan (jika diperlukan) melalui sub-menu *Travelling Advance* seperti dalam rajah 1. Pengiraan bilangan hari, kadar kelayakan pegawai mengikut gred jawatan bagi bayaran sewa hotel atau elaun lojing dan elaun makan adalah dikira secara automatik oleh sistem ini. Jadi, kesilapan pemilihan kadar dan kesilapan pengiraan tidak akan berlaku (MP Pembayaran, n.d.).



**BORANG PERMOHONAN PENDAHULUAN PERJALANAN**  
 Senarai perjalanan bagi Semenanjung Malaysia - (2011-20684)

	Tarikh Bertolak	Tarikh Balik	Destinasi	Jarak (KM)		Catatan
				Pergi	Balik	
1.	25/07/11	25/07/11	Port Dickson	250	-	UPSI - Port Dickson
2.	26/07/11	26/07/11	UPSI	-	250	Port Dickson - UPSI

**Permohonan Pendahuluan Perjalanan**

Jenis Bayaran	Kadar (RM)*	Jumlah Hari	Jumlah (RM)
Bayaran Sewa Hotel	160.00	1.0	160.00
Elaun Makan	45.00	1.0	45.00
<b>Jumlah yang diperlukan</b>			<b>184.50</b>

Kurang 10% (Bertugas/berkursus dalam negeri)  
 Peruntukan PTJ : Bendahari  
 Sekiranya tidak menggunakan Peruntukan PTJ sendiri, sila isi Nama PTJ berkenaan pada ruangan di atas.

\*Peringatan :

- Jumlah kelayakan adalah 90% dibenarkan ke atas jumlah bagi bertugas/berkursus di dalam negeri dan 100% dibenarkan ke atas jumlah bagi bertugas/berkursus di luar negara.
- Sila rujuk kadar bertugas rasmi/berkursus dalam dan luar negeri seperti di belakang.
- Sila lampirkan bersama:
  - Borang Menghadiri Persidangan/Seminar yang telah diluluskan sekiranya hendak berseminar/berkursus;
  - Surat Kelulusan ke luar negara oleh Pendaftar sekiranya hendak ke luar negara.
- Had minima permohonan pendahuluan perjalanan hendaklah mengikut had minima di bawah:
  - Kumpulan Pengurusan dan Profesional (Gred 41 ke atas) = RM500.00
  - Kumpulan Sokongan (Gred 17 - 30) = RM300.00
  - Kumpulan Sokongan Bawah (Gred 1 - 16) = Tiada Had
- Permohonan bagi jumlah yang kurang daripada had minima di atas **tidak** akan diluluskan.

Buttons: Back, Save, Submit

Rajah 1 : Permohonan Pendahuluan Perjalanan dalam MyUPSI Portal

Sumber: MyUPSI Portal

### 3. Permohonan Tuntutan Perjalanan (*Travelling Claim*)

Merujuk kepada Manual Pengguna Pembayaran Jabatan Bendahari (n.d.), jika tiada permohonan pendahuluan perjalanan diperlukan, maka pemohon boleh melakukan perjalanan dan seterusnya membuat tuntutan perjalanan dengan melengkapkan Borang Tuntutan Perjalanan Dalam Negeri/Luar Negara pada sub-menu *Travelling Claim*. Setelah borang tuntutan perjalanan diisi dengan lengkap, pemohon perlu menekan butang submit supaya maklumat tuntutan berkenaan sampai kepada Ketua PTj untuk diluluskan. Borang tuntutan juga perlu dicetak dan disertakan bersama-sama dokumen sokongan sebelum dikemukakan kepada Ketua PTj untuk kelulusan.

#### **Sistem Perakaunan Berkomputer (CAS)**

Menurut Nurhamidah, Kurniawan dan Umiyati (2018), sistem maklumat adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan iaitu mengolah data menjadi menjadi maklumat yang berguna.

Menurut Swandewi, Ariyanto dan Dewi (2017), Sistem Maklumat Perakaunan (AIS) adalah nadi syarikat. Kewujudan AIS menjadikan syarikat dapat mengawal dan memudahkan syarikat meningkatkan prestasinya. Menurut Edison et al. (2012), sistem maklumat perakaunan memberi peluang kepada ahli perniagaan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam membuat keputusan sehingga membolehkan syarikat memperoleh kelebihan daya saing.

Kajian Pratama dan Kaslani (2020) juga menyatakan mengenai Teori Sistem Maklumat Perakaunan iaitu menurut Krismiaji (2010) yang dikutip oleh Desi Pakadang mengatakan bahawa: "Sistem maklumat perakaunan adalah sistem yang memproses data dan transaksi untuk menghasilkan maklumat yang berguna untuk merancang, mengendalikan dan mengendalikan perniagaan." (Pakadang, 2013). Menurut Kusriani, M.Kom dan Andri Koniyo (2013) dalam bukunya yang berjudul "Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server" dijelaskan bahawa sistem ini mempunyai beberapa ciri atau ciri tertentu, termasuk:

- a) **Komponen Sistem (*Component*)**  
Sistem terdiri daripada sebilangan komponen yang saling berinteraksi, yang bekerjasama untuk membentuk komponen sistem atau bahagian sistem.
- b) **Batas Sistem (*Boundary*)**  
Merupakan kawasan yang menghadkan sistem dengan sistem lain atau persekitaran kerja.
- c) **Subsistem**  
Bahagian-bahagian sistem yang bergerak dan berinteraksi antara satu sama lain untuk mencapai tujuan dengan tujuan masing-masing.
- d) **Persekitaran di luar sistem (*Environment*)** Suatu sistem yang berada di luar batas sistem yang dipengaruhi oleh operasi sistem.
- e) **Sistem Perhubungan (*Interface*)** Penghubung media antara subsistem dengan subsistem lain. Kewujudan pautan ini membolehkan pelbagai sumber mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain.
- f) **Input Sistem (*Input*)**  
Tenaga yang memasuki sistem, dalam bentuk penyelenggaraan dan isyarat. Input penyelenggaraan adalah tenaga yang dimasukkan supaya sistem dapat berinteraksi.
- g) **Output Sistem (*Output*)**

Tenaga yang dihasilkan diproses dan dikelaskan kepada output dan pembuangan sisa yang berguna.

h) Sistem Pemprosesan (*Process*)

Sistem boleh mempunyai bahagian pemprosesan yang akan mengubah input menjadi output.

Menurut Azhar Susanto (2017), Sistem Maklumat Perakaunan (AIS) pada dasarnya adalah penyatuan dari pelbagai sistem pemprosesan transaksi (SPT) atau sub- AIS. Oleh kerana setiap SPT mempunyai siklus pemprosesan transaksi, AIS juga dapat dikatakan sebagai penyatuan dari pelbagai kitaran pemprosesan transaksi. Dalam setiap transaksi yang dilakukannya, SPT atau sub AIS menggunakan pelbagai komponennya, seperti perkakasan, perisian, *brainware*, prosedur, pangkalan data dan jaringan komunikasi. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya bahawa perakaunan adalah sistem informasi dan data transaksi yang diprosesnya adalah data yang berkaitan dengan masalah ekonomi atau kewangan sama ada dari dalam atau luar organisasi syarikat, sistem maklumat perakaunan juga dapat didefinisikan sebagai pengumpulan (integrasi) .) dari sub-sistem / komponen, baik fizikal dan bukan fizikal yang saling berkaitan dan bekerjasama secara harmoni antara satu sama lain untuk memproses data transaksi yang berkaitan dengan perkara kewangan menjadi maklumat kewangan. Komponen sistem maklumat perakaunan (sistem pemprosesan transaksi) secara terperinci adalah seperti di Jadual 2.

Jadual 2: Komponen Sistem Maklumat Perakaunan (AIS)

Bil	Komponen	Sub komponen	Jenis	
Sistem Pengolahan Transaksi/Sistem Informasi Akuntansi	1	Hardware	-Bahagian input -Pemprosesan / pemprosesan dan memori -Bahagian keluaran -Bahagian komunikasi (memandangkan fizikal)	Fizikal
	2	Software	-Sistem operasi - Perisian aplikasi kitaran penerimaan (penjualan) -Membeli perisian aplikasi kitaran (pembelian) - Aplikasi kitaran pengeluaran perisian -Penerimaan dan pembayaran tunai -Laporan perisian dan laporan kewangan kitaran global	Bukan Fizikal
	3	Brainware	-Pengurus sistem maklumat -Penganalisis sistem maklumat -Pakar komunikasi -Pentadbir pangkalan data -Pengaturcara -Operator	Fizikal
	4	Prosedur	-Rangkaian aktiviti / transaksi dalam: • Kitaran pendapatan (penjualan) • Kitaran pengeluaran dan penggajian • Kitaran perbelanjaan (pembelian) • Penerimaan dan pengeluaran tunai • Kitaran GL dan pembuatan laporan kewangan	Bukan Fizikal



5	Database	-Data kewangan luaran -Data kewangan yang konseptual -Data kewangan dalaman	Bukan Fizikal
6	Rangkaian komunikasi	-Server (dilihat dari fungsinya) -Terminal “ -Network card “ -Switching Hub “ -Saluran komunikasi “	Fizikal

Sumber: Azhar Susanto (2017)

### **Kepuasan Pengguna**

Kajian yang dijalankan oleh Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019) dengan tajuk “Penilaian Kualiti Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Kaedah EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)” juga menggunakan model yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dalam kajiannya. Model ini terdiri dari lima pemboleh ubah iaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timelines*. Menurut Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019), dalam penggunaan layanan suatu sistem, kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi. Di dalam kajian yang dijalankan oleh Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim dan Mahadzirah Mohamad (2015) telah menggunakan Teori Kepuasan Pengguna Noriaki Kano kerana didapati signifikan dengan bentuk kajiannya. Pada 1980an, Noriaki Kano telah berjaya mencipta satu model kepuasan pelanggan yang dapat membezakan antara di antara sifat asas perkhidmatan, sifat prestasi dan sifat keseronokan atau kegembiraan. Melalui model ini, cara biasa mengenai perkhidmatan pelanggan ialah dengan menganggap jika perkhidmatan tidak berfungsi, pelanggan tidak berpuashati (Kamarulzaman et al., 2015). Menurut Khumaidi, dan Kusumaningtyas (2021), EUCS adalah kaedah untuk mengukur tahap kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan jangkaan dan realiti sistem maklumat. Definisi *End User Computing Satisfaction* sistem maklumat adalah penilaian keseluruhan pengguna sistem maklumat berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model penilaian EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Penilaian menggunakan model ini menekankan kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknologi, dengan menilai kandungan, ketepatan, format, masa dan kemudahan penggunaan sistem. Model ini telah diuji oleh banyak penyelidik lain untuk menguji kebolehpercayaannya dan hasilnya menunjukkan bahawa tidak ada perbezaan yang signifikan walaupun instrumen ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeza.

Menurut Hamizah dan Tham (2020), kualiti perkhidmatan yang disediakan dikatakan sebagai salah satu perkara yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualiti perkhidmatan yang memuaskan mampu memberi kepuasan terhadap pelanggan-pelanggan. Kesetiaan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai bahan utama dalam mempertingkatkan kelangsungan perniagaan terutama di Malaysia di mana situasi yang dihadapi oleh industri adalah sangat kompetitif. Menurut Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019), Hasil dari penelitian ini membuktikan bahawa faktor yang berpengaruh signifikan pada model pengembangan EUCS adalah konten dan akurasi.

Menurut kajian Bernadeta Asri (2019) pula, kepuasan pengguna adalah penilaian subjektif dari pelbagai dimensi dalam mengukur kejayaan sistem maklumat (Seddon, 1997). Kepuasan

pengguna dapat dilihat dari penggunaan sistem maklumat yang lestari dan kesan seseorang terhadap pekerjaan mereka menggunakan sistem maklumat (McGill, Hobbs, & Klobas, 2003). Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan potensi kesan penggunaan sistem maklumat (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin tinggi impak atau prestasi individu (Suarda & Sudiadnyani, 2015).

### **Perilaku Penggunaan**

Menurut Fajrin dan Tiorida (2020), perilaku adalah tindakan kecenderungan sikap. Niat perilaku adalah ukuran atau tahap untuk memperlihatkan perilaku tertentu. Niat perilaku adalah faktor penting dalam penggunaan untuk menentukan bentuk perilaku penggunaan seterusnya. Niat perilaku yang diukur dengan teori yang dibangun oleh Venkatesh et al. (2003) iaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang bertujuan untuk meramalkan niat perilaku sebagai perubahan condong terakhir yang dibenarkan sehingga mereka dapat menguji pola perilaku penggunaan, kerana pengaruhnya jauh lebih besar daripada perilaku penggunaan teknologi itu sendiri. Dalam kajian Putri (2020) pula, "Perilaku adalah tindak balas atau reaksi seseorang terhadap rangsangan luaran kerana perilaku ini berlaku melalui proses interaksi antara individu dan persekitarannya sebagai keadaan mental untuk berdebat, berfikir dan berkelakuan yang merupakan refleksi dari pelbagai aspek baik fizikal dan bukan fizikal". Dalam kajian Saswianaa, Eli Hasmin dan Bustam (2020), perilaku pengguna adalah semua kegiatan serta psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan perkhidmatan, setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan penilaian.

Dalam kajian Sinaga (2018), perilaku pengguna adalah kajian mengenai individu, kelompok atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, menjana, menggunakan dan berhenti menggunakan perkhidmatan, pengalaman, atau idea untuk memenuhi keperluan, dan kesan proses ini terhadap pengguna dan orang yang menggunakan produk. Kajian Andri Widianto dan Aryanto (2018) menyatakan perilaku pengguna dilihat dari beberapa hal, seperti: Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahawa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahawa pengguna suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Sikap pada penggunaan sesuatu menurut Aakers dan Myers (1997) adalah, sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya. *Behavioral intention to use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989).

Menurut Retpitasari dan Oktavia (2020), era digitalisasi membawa perubahan sosial dalam perilaku orang, salah satu cara berkomunikasi dari komunikasi tatap muka secara langsung ke komunikasi melalui media sosial. Media sosial adalah media yang terdiri daripada tiga bahagian, iaitu infrastruktur maklumat dan alat yang digunakan untuk menghasilkan dan menyebarkan kandungan media, kandungan media ini merangkumi pesanan peribadi, berita, idea dan produk budaya dalam bentuk digital. Robbins dan Judge (2007) di dalam Badu dan Djafri (2017), mengungkapkan "kekuasaan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi

perilaku orang lain, sehingga orang lain tersebut akan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh orang yang memiliki kekuasaan”.

Menurut kajian yang dilakukan oleh Idawati (2013), Model bagi Perilaku penggunaan dibahagikan kepada empat faktor atau instrumen utama iaitu tanggapan kegunaan, kebolehan diri, kebimbangan dan pengaruh luar seperti dalam rajah 2. Penyelidik telah menggunakan instrumen yang dibina oleh Idawati (2013) bagi tujuan menjalankan kajian ini.



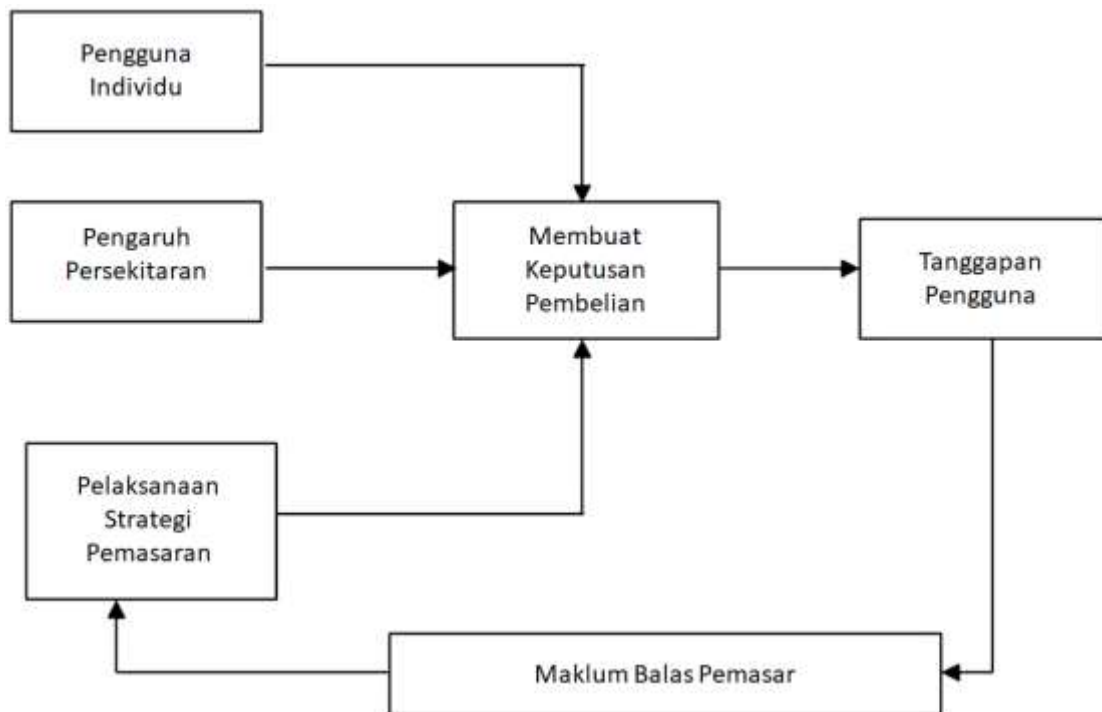
Rajah 2 : Model bagi Faktor Penentu Perilaku Pengguna - Idawati (2013)  
 Sumber: Idawati (2013)

Tanggapan kegunaan adalah merujuk kepada tanggapan pengguna terhadap sistem e-Claim semasa menggunakannya, iaitu pengguna merasakan sistem ini berguna, lebih cepat, menjimatkan kos, jelas dan mudah difahami, mudah belajar dan senang digunakan. Kebolehan diri adalah merujuk kepada kebolehan diri pengguna semasa menggunakan sistem e-Claim, iaitu pengguna mempunyai sumber/peralatan untuk menggunakan sistem ini, pengguna mempunyai pengetahuan dan pengguna boleh menyiapkan tanpa bantuan daripada sesiapa. Kebimbangan pula merujuk kepada kebimbangan pengguna terhadap kehilangan maklumat/data, bimbang melakukan kesilapan dan bimbang sistem ini menyusahkannya (Idawati, 2013). Pengaruh luar adalah merujuk kepada orang yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem e-Claim seperti rakan sekerja, keluarga, Jabatan, pihak atasan dan Jabatan Bendahari (Idawati 2013).

Menurut kajian Sandy dan Firdausy (2021), TAM diuji menggunakan 2 pemboleh ubah *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Dalam kajian ini, hasil positif diperoleh di mana kedua-dua pemboleh ubah didapati mempunyai nilai dan pengaruh positif antara pemboleh ubah *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap perilaku pengguna komputer. *Perceived Usefulness* dijelaskan sebagai kepercayaan yang diberikan pengguna sistem kepada sistem untuk meningkatkan keberkesanan atau mengurangkan usaha yang dikeluarkan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Menurut Davis (1989), *Perceived Usefulness* mempunyai hubungan dengan niat orang untuk menggunakan sistem. Dalam penyelidikannya, dinyatakan bahawa orang akan cenderung menggunakan sistem tersebut jika mereka percaya bahawa suatu sistem dianggap dan dipercayai untuk meningkatkan prestasi

dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab penggunanya. Sementara itu, *Perceived Ease of Use* yang dirasakan adalah tahap di mana seseorang percaya bahawa menggunakan sistem atau perkhidmatan dapat bebas dari upaya penggunaan yang besar. Orang cenderung menggunakan teknologi sekiranya teknologi itu mudah digunakan. Davis (1989) berteori, *Perceived Ease of Use* adalah keadaan di mana pengguna menyedari sistem mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk mengendalikan sistem.

Merujuk kepada kajian oleh Priutomo, Wahyuddin dan Soepatini (2019), model perilaku pengguna iaitu suatu model dapat didefinisikan sebagai suatu perwakilan realiti yang dipermudahkan (Ness et al., 1980). Model perilaku pengguna dapat didefinisikan sebagai skema ringkas untuk menerangkan aktiviti pengguna seperti dalam rajah 3.

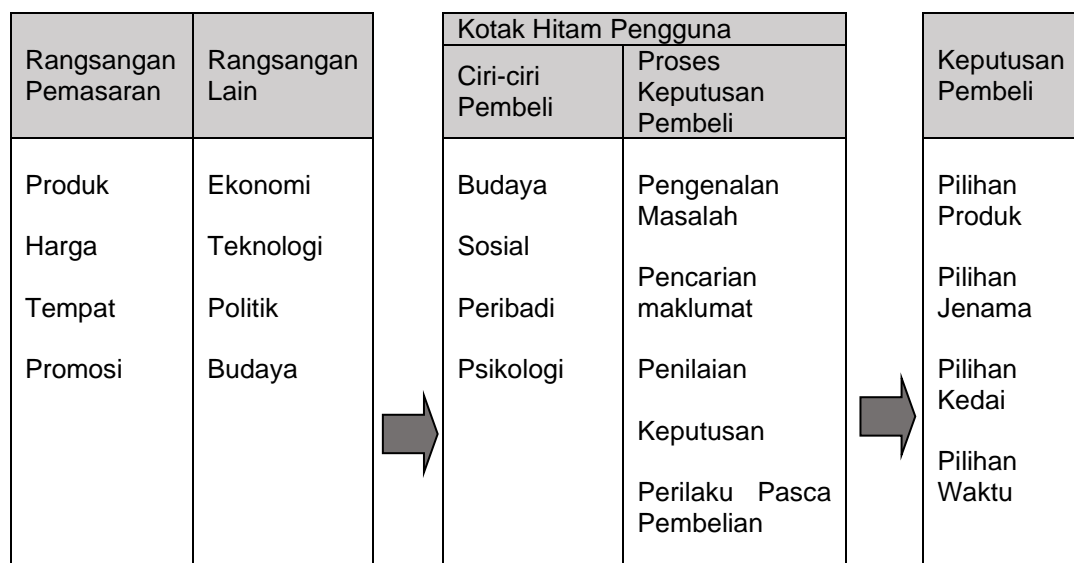


Rajah 3: Skema Aktiviti Pengguna Assael

Sumber: Assael (1998)

Model Henry Assael (1998) memfokuskan pada membuat perilaku keputusan pembelian pengguna berdasarkan pengaruh individu, rangsangan persekitaran dan pemasaran. Pengguna individu merangkumi keperluan, ciri jenama yang dirasakan, dan sikap terhadap alternatif mempengaruhi pilihan jenama, sementara persekitaran merangkumi budaya (norma dan nilai masyarakat), sub-budaya (bahagian masyarakat dengan norma dan nilai yang berbeza dalam penghormatan tertentu) dan kumpulan bersemuka (rakan, ahli keluarga dan kumpulan rujukan). Ketika keputusan telah diambil, penilaian terhadap keputusan tersebut akan diberikan maklum balas untuk pengguna individu dan pengguna belajar dari pengalaman dan dapat mengubah corak mendapatkan maklumat, penilaian dan pemilihan jenama. Maklum balas pengguna individu juga boleh mempengaruhi persekitaran (Priutomo et al., 2019).

Merujuk kepada kajian oleh Priutomo et al. (2019) juga, model perilaku pengguna ditunjukkan pada Rajah 4 (Model Perilaku Pengguna Kotler) dapat digambarkan sebagai sebuah *blackbox* atau kotak hitam pengguna (Philip Kotler & Armstrong, 2013). Kotak hitam tersebut berada di dalam diri pengguna dan mencakup dua bahagian iaitu ciri-ciri pembeli dan proses keputusan pembeli. Ciri-ciri pembeli dapat dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, peribadi dan psikologi dari tiap individu. Bahagian kedua dari kotak hitam iaitu proses keputusan pembeli dilakukan melalui 5 tahap iaitu pengenalan masalah, pencarian maklumat, penilaian, pengambilan keputusan dan perilaku pasca pembelian.



Rajah 4 : Model Perilaku Pengguna Kotler

Sumber: Philip Kotler dan Armstrong (2013)

### Metodologi

Rekabentuk kajian yang digunakan oleh penyelidik dalam kajian ini ialah penyelidikan kuantitatif dengan menggunakan kaedah kajian tinjauan iaitu dengan mengumpulkan data kajian menggunakan set borang soal selidik. Kajian ini adalah berbentuk deskriptif dengan menggunakan kaedah tinjauan (*survey research*). Menurut Nurul Aisyah Abdullah, Zamri Mahamod dan Nor Azwa Hanum Nor Shaid (2016), kaedah penyelidikan kuantitatif dipilih kerana ia menerangkan sesuatu fenomena dalam bentuk angka dan ukuran. Kaedah ini dipilih kerana ia sesuai untuk ditadbir ke atas sampel dalam masa yang singkat. Di dalam kajian ini, populasi kajian melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim melalui portal MyUPSI termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Kumpulan sokongan adalah tidak termasuk dalam populasi yang dikaji. Kumpulan sokongan atau kumpulan pelaksana tidak dimasukkan ke dalam populasi kajian kerana kumpulan ini kebanyakannya hanya berada di pejabat dan akan menggunakan kenderaan UPSI jika bertugas rasmi atau berkursus ke luar. Berdasarkan jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970), bilangan populasi kajian ini ialah seramai 1,050 orang dan penyelidik akan menggunakan jadual populasi 1,100 iaitu sampel seramai 285 orang. Kaedah persampelan yang digunakan ialah kaedah persampelan rawak mudah iaitu melibatkan responden dalam kumpulan A termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik di UPSI.

### Dapatan Kajian

Untuk menjawab persoalan kajian ini, ujian yang dilakukan adalah ujian korelasi menggunakan perisian PROCESS v3.5 by Andrew F. Hayes untuk SPSS (Hayes, 2013) iaitu perhubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna. Dapatan dari analisis ini menjawab persoalan kajian iaitu “Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?”. Jadual 3 menunjukkan dapatan analisis perhubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna sistem e-Claim oleh staf UPSI.

### Persoalan kajian:

Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?

### Hipotesis kajian:

H<sub>0-1</sub>: Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

H<sub>A-1</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

Jadual 3: Perhubungan di antara Perilaku Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna Sistem E-Claim oleh Staf UPSI

<b>OUTCOME VARIABLE:</b>					
<b>Kepuasan Pengguna</b>					
<b>Model Summary</b>					
R	R-sq	F	df1	df2	p
.834	.697	653.384	1.000	284.000	.000
<b>Model</b>					
	coeff	se	t	p	
Perilaku Penggunaan	.785	.030	25.561	.000	

Berdasarkan Jadual 3, hasil analisis ini jelas membuktikan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna. Nilai signifikan  $p = .000$ , iaitu nilai  $p$  lebih kecil dari  $0.05$  ( $p < .05$ ). Berdasarkan Jadual 4 iaitu jadual kekuatan hubungan mengikut nilai pekali  $R$ , hasil kajian ini mendapati terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna dengan nilai pekali,  $R = 0.834$ ,  $\beta = .785$ ,  $t(284) = 25.561$ ,  $p = .000$  ( $p < .05$ ). Besarnya pengaruh antara perilaku penggunaan ( $X$ ) terhadap kos pematuhan ( $M$ ) sebanyak 69%,  $R^2 = .697$ ,  $F(1, 284) = 653.38$ ,  $p = .000$  ( $p < .05$ ). Dapatan kajian ini menunjukkan terdapat perhubungan yang sangat kuat untuk kedua-dua pemboleh ubah iaitu perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna dengan nilai saiz pekali  $R$  pada tahap  $\pm .81$  hingga 1.00, berpandukan kepada Skala Kekuatan Hubungan oleh Cohen, Manion dan Marrison (2011).

Jadual 4: Jadual Skala Kekuatan Hubungan mengikut Nilai Pekali Korelasi

Saiz Pekali Korelasi(r )	Kekuatan Korelasi
±.81 hingga 1.00	Sangat Kuat
±.51 hingga .80	Kuat
±.31 hingga .50	Sederhana
±.21 hingga .30	Lemah
±.01 hingga .20	Sangat lemah

Sumber: Hashiroh & Norshuhada (2016); Cohen, Manion & Marrison (2011)

Dengan nilai pekali  $R$  yang positif, dapat disimpulkan bahawa kedua-dua pemboleh ubah tersebut memiliki hubungan yang positif, ini menunjukkan semakin tinggi perilaku penggunaan dalam menggunakan sistem e-Claim di UPSI, semakin tinggi kepuasan pengguna ke arah positif untuk menggunakan sistem e-Claim tersebut. Nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari 0.05, maka dikatakan hubungan itu adalah signifikan dan berkait secara linear. Oleh itu, hipotesis nul  $H_{0-1}$  ditolak kerana ujian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dan menerima hipotesis alternatif iaitu  $H_{A-1}$ .

### Perbincangan Dapatan Kajian

Persoalan kajian adalah “Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?” iaitu bertujuan untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna sistem e-Claim oleh staf UPSI. Analisis ini menggunakan kaedah statistik inferens yang menggunakan *path analysis SPSS macro* (PROCESS versi 3.5) yang dikembangkan oleh Andrew F. Hayes untuk SPSS (Hayes, 2013) bagi menguji hipotesis yang dibentuk.

Dapatan ujian korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, positif dan berkait secara linear di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna sistem e-Claim di UPSI. Perhubungan di antara pemboleh ubah perilaku pengguna dengan kepuasan pengguna iaitu dengan nilai korelasi 0.834, berhubungannya secara positif dan nilai signifikan 0.000. Hipotesis nul bagi perhubungan di antara pemboleh ubah perilaku pengguna dengan kepuasan pengguna adalah ditolak dan hipotesis alternatif diterima iaitu terdapat perhubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah perilaku pengguna dengan kepuasan pengguna.

Sehubungan itu, kesimpulan dapat dibuat bahawa kepuasan pengguna sistem e-Claim oleh staf UPSI amat penting dan perlu diberi perhatian yang serius untuk memastikan peningkatan perilaku pengguna sistem e-Claim dapat ditingkatkan. Ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem e-Claim di UPSI, semakin tinggi perilaku pengguna ke arah positif untuk menggunakan sistem e-Claim tersebut. Jadi, untuk menjayakan penggunaan sistem e-Claim, kepuasan pengguna (kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan, ketepatan masa, kelajuan sistem) amat penting dan perlu diambil berat. Kepuasan pengguna ini akan membawa kepada perilaku pengguna (tanggapan kegunaan, kebolehan diri, keseimbangan, pengaruh luar) yang baik kerana kedua-dua pemboleh ubah ini mempunyai hubungan yang sangat kuat, berhubungannya secara positif dan mempunyai nilai signifikan yang paling tinggi.

## Kesimpulan

Secara ringkasnya, hasil kajian ini telah membantu pihak pengurusan UPSI untuk mempertingkatkan lagi kualiti dan memantapkan pentadbiran khususnya dalam pengurusan kewangan iaitu pengurusan tuntutan perjalanan melalui sistem e-Claim. Kajian ini juga memberi ruang kepada responden untuk memberi pendapat ke atas sistem e-Claim yang digunakan di UPSI. Kajian ini juga memberi pendedahan mengenai penambahbaikan yang perlu diambil oleh Jabatan Bendahari UPSI untuk memantapkan lagi sistem e-Claim.

Kajian ini juga telah menguji perhubungan di antara kepuasan pengguna dengan perilaku penggunaan sistem e-Claim di UPSI. Gabungan model yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000) dan Idawati (2013) juga telah digunakan dalam kajian sistem e-Claim ini bagi menentukan tahap dan perhubungan di antara kedua-dua model tersebut.

Jadi, untuk menjayakan penggunaan serta penerimaan sistem e-Claim, kepuasan pengguna (kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan, ketepatan masa, kelajuan sistem) amat penting dan perlu diambil perhatian. Kepuasan pengguna ini akan membawa kepada perilaku pengguna (tanggapan kegunaan, kebolehan diri, kebimbangan, pengaruh luar) yang baik dan seterusnya akan mengurangkan kos pematuhan (kos masa, kos kewangan).

## Rujukan

- Aakers dan Myers (1997). *Advertising Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Andri Widiyanto & Aryanto (2018). *Kajian Perilaku Pengguna (User) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil Menengah (SI-IKM) Kota Tegal*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 1, April 2018 1 ISSN 2460-8211.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action 6th edition*. New York: International Thomson Publishing.
- Azhar Susanto (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Pemahaman Konsep Secara Terpadu*. Lingga Jaya, Jl. Cigadung Raya Tengah/Komp. Cigadung Greenland K-2. ISBN : 978-602-60978-1-1. Edisi Perdana, Cetakan Pertama, 2017
- Bendahari UPSI (2017). *Jabatan Bendahari Universiti Pendidikan Sultan Idris*. <http://bendahari.upsi.edu.my/>
- Benedict, A., & Elliot, B. (2001). *Practical accounting*, by Augustine Benedict and Barry Elliott. Harlow: Financial Times Prentice Hall, 2001. Perpustakaan Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjong Malim, Perak.
- Bernadeta Asri Rejeki Tulodo (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1, 2019 <http://doi.org/10.21009/JRMSI>. e-ISSN: 2301-8313 <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi> 25. DOI: [doi.org/10.21009/JRMSI.010.1.02](http://doi.org/10.21009/JRMSI.010.1.02)
- Davis, Fred & Davis, Fred. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. 13. 319-. 10.2307/249008.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*. MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2 (Jun., 1988), pp. 259-274. Management Information Systems Research Center, University of Minnesota is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to MIS Quarterly.
- Doll, William & Xiadong Deng. (2001). *The Collaborative Use Of Information Technology: End User Participation and System Success*. Information Resources Management Journals. ABI/INFORM Global.



- Edison, G., Manuere, F., Joseph, M., & Gutu, K. (2012). *Evaluation of factors influencing adoption of accounting information system by small to medium enterprises in Chinhoyi*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4, 1126-1141. Retrieved from <http://www.ijcrb.webs.com/>
- Fajrin, M.U. & Ermina Tiorida, E. (2020). *Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi (Studi: Pengguna Aplikasi Video Conference selama Physical Distancing)*. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012. Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar, Bandung, 26-27 Agustus 2020
- Hamid Tavakolian (1995). *PC-based financial software: emerging options, choosing the wrong accounting package can lead to disaster*. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 95 No. 10, 1995, pp. 19-24. MCB University Press Limited, 0263-5577.
- Hamid Tavakolian (2013). *Pc-Based Financial Software: Emerging Options*. DOI:10.1108/eb028433Corpus ID: 154405330. <https://www.semanticscholar.org/paper/PC%E2%80%90BASED-FINANCIAL-SOFTWARE%3A-EMERGING-OPTIONS-Tavakolian/9866bf159fa7a38a22f4ed5ebd053df772989606#citing-papers>.
- Harish Naik, Aditya Kumar Dixit & Amit Dixit (2020). *E-Claim Processing System*. *Jurnal Penyelidikan Antarabangsa Kejuruteraan dan Teknologi (IRJET)* e-ISSN: 2395-0056 Jilid: 07 Terbitan: 06 | Jun 2020 [www.irjet.net](http://www.irjet.net) p-ISSN: 2395-0072.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: The Guilford Press.
- Hotch, R. (1992). *Accounting: financial software*, *Nation's Business*, March 1992, p.46.
- Idawati Ibrahim (2013). *Electronic Filing of Personal Income Tax Returns in Malaysia: Determinants and Compliance Costs*. Curtin Business School, School of Economics and Finance
- Ilham Hidayah Napitupulu & Abdul Rahman Dalimunthe (2016). *Influence of Used Involvement and Management Accounting Information Systems on User Satisfaction*. *International Business Management* 10 (9):1701-1707, 2016. Politeknik Negeri Medan, Indonesia.
- Jabatan Bendahari UPSI (n.d.). *Sistem Maklumat Kewangan (MyFIS) UPSI*. UPSI: UPSI Holdings Sendirian Berhad.
- Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim dan Mahadzirah Mohamad (2015). *Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual*. Fakulti Ekonomi dan Sains Pengurusan, Universiti Sultan Zainal Abidin, Gong Badak Campus, 21300 Kuala Terengganu Terengganu, Malaysia. *Jurnal PPM: Journal of Malaysian Librarians*, Vol. 9, 2015
- Khumaidi, I.A. & Kusumaningtyas R.H. (2021). *Technology Acceptance Model Perilaku Pengguna pada Sistem Enterprise Dompert Dhuafa*. *Applied Information Systems and Management (AISM)* Volume 4, (1) 2021, hal 11-16. P-ISSN: 2621-2536 ; E-ISSN: 2621-2544; DOI: <https://doi.org/10.15408/aism.v4i1.19484>.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing 15th Global Edition*. In Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2011). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kusrini, M. Kom & Andri Koniyo (2013). *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Luh Putri Swandewi, Dodik Ariyanto & Luh Gede Krisna Dewi (2017). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng*. ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.19.3. Juni (2017): 1803-1831.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). *User-developed applications and information systems success: A Test of DeLone and McLean's model*. Information Resources Management Journal, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>.
- MP Pembayaran (n.d.). *Manual Pengguna Pembayaran: Permohonan Menjalankan Tugas Resmi Luar Stesen Melalui Portal MyUPSI, Permohonan Pendahuluan Perjalanan Melalui Portal MyUPSI dan Permohonan Tuntutan Perjalanan Melalui Portal MyUPSI*. . <http://bendahari.upsi.edu.my/manual-pengguna/>.
- Muhammad AINU Yazid, Satrio Hadi Wijoyo & Retno Indah Rokhmawati (2019). *Penilaian Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Kaedah EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 3, No. 9, September 2019, hlm. 8496 - 8505 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Mukherjee, A., & Hanif, M. (2003). *Modern accountancy: Volume Two*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Mukherjee, A., & Hanif, M. (2020). *Financial Accounting - I As per CBCS Syllabus | 5th Edition Paperback – 25 September 2020*. Publisher : McGraw Hill; Fifth edition (25 September 2020); McGraw Hill Education (India) Private Limited, B-4, Sector-63, Dist. Gautam Budh Nagar, Noida – 201 301, UP. ISBN-10 : 9390177685. ISBN-13 : 978-9390177684.
- Noor Afza Amran, Masanita Mat Noh, Natrah Saad & Norhani Aripin (2013). *Perakaunan Perniagaan: Pendekatan Mudah*. UUM Press, 1 Jan 2013 - Business & Economics.
- Nur Hamizah Binti Hayat & Tham Jen Sern (2020). *Kajian Rintis Faktor Peramal Kepuasan Pelanggan Tentang Kualiti Perkhidmatan dan Imej Perbankan Komersial Dalam Kalangan Pelajar Universiti Putra Malaysia*. ICIEHI International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry Volume 2020
- Nurhamidah, Asep Kurniawan & Indah Umiyati (2018). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Atas Penerimaan Layanan E-Samsat Menggunakan Model TAM dan TPB (Studi Kasus Pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Subang)*. Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja) Vol. 1 No. 1, Maret 2018.
- Nurul Aisyah Abdullah, Zamri Mahamod & Nor Azwa Hanum Nor Shaid. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penulisan Karangan Bahasa Melayu Pelajar Sekolah Menengah*. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu, 6(2) 1-9.
- Pakadang, D. (2013). *Penerapan, Evaluasi Pengendalian, Sistem Penerimaan, Intern Rumah, Pada Gunung, Sakit Di*. Maria Ekonomi, Fakultas Akuntansi, Jurusan, 1(4), 213–223.
- Pratama F.A. & Kaslani (2020). *Rancang Bangun Sistem Informasi Akuntansi Pencatatan Persediaan Handphone Dengan Menggunakan Metode Periodik Pada Plaza Phone*. Jurnal Komputer Akuntansi, 2020 - [ejournal.ikmi.ac.id](http://ejournal.ikmi.ac.id)
- Priutomo, Ridho, HM. Wahyuddin & Soepatini (2019). *Pengaruh E-Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan E-commerce Dengan E-Shopping Value sebagai Variabel Mediator*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/77943/>.

- Putri, Zulaikha. (2020). *Pengaruh Game Online terhadap Komunikasi Sosial pada Mahasiswa*. Universitas Sebelas Maret. 10.31227/osf.io/cdrpa.
- Retpitasari, E., & Oktavia, N. A. (2020). *Preference of Social Media Usage in Teenagers Religion*. Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman, 31(1), 17-34. doi:10.33367/tribakti.v31i1.985.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Sandy, E. & Firdausy, C.M. (2021). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Trust Terhadap Minat Konsumen Dalam Penggunaan Ulang Go-Pay Di Kota Jakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan/Volume 5/No.1/Januari - 2021 : 22-27.
- Saswianaa, Eli Hasmin & Bustam (2020). *Pengaruh E-commerce Terhadap Perilaku Pengguna dan Keputusan Pembelian Produk Online Shop (Studi Kasus Mahasiswa Stiem Bongaya)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM Bongaya). Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis ISSN: 2528-1208 (print), ISSN: 2528-2077 (online). Volume 5, No. 1, Juni 2020.
- Seddon, P. B., and Kiew, M.Y. (1996). *A Partial Test and Development of DeLone and MacLean's Model of IS Success*. Australian Journal of Information Systems 4(1).
- Seddon.P.B. (1997). *A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success*. Information System Research.8.September. 240-250.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). *Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Siamak Nejadhosseini Soudani (2013). *The Impact of Implementation of E-Accounting System on Financial Performance with Effects of Internal Control Systems*. Research Journal of Finance and Accounting www.iiste.org. ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online) Vol.4, No.11, 2013.
- Sinaga, Rinaldo Putra (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Di Kota Kupang*. Diploma thesis, Universitas Katolik Widya Mandira. <http://repository.unwira.ac.id/364/>.
- Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. O. (2015). *Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. In Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4 (hal. 28–30).
- Syamsu Q. Badu & Novianty Djafri (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Ideas Publishing, September 2017. ISBN: 978-602-6635-43-3.
- Ulrike Schmidt & Thomas Günther (2016). *Public sector accounting research in the higher education sector: a systematic literature review*. Technische Universität Dresden, 01062 Dresden, Germany.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 425–478. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead*. Journal of the Association of Information Systems, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and user of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology*. MIS Quarterly, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2006.00163>

Venkatesh, Viswanath, Fred D. Davis (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model*. Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, Vol. 46, No. 2, pp. 186-