



Pengaruh Penggunaan Aplikasi SMART dan Kompetensi Pengguna dalam Pengelolaan Data Pelanggan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Sales Marketing di Hotel Midtown Residence Surabaya

Arnol Darius Bulu¹, Rika Yuliastuti², Agus Subandoro³

¹Progam Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

^{2,3}Progam Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

¹dariusbuluamol@gmail.com, ²rika.yuliastuti@stiemahardhika.ac.id, ³agus.subandoro@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Studi disusun mengkaji sejauh mana pemanfaatan aplikasi SMART dan tingkat kompetensi penggunanya dalam mengelola data pelanggan berkontribusi terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada divisi sales marketing Hotel Midtown Residence Surabaya. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif-asosiatif dengan sifat penelitian eksplanatori. Seluruh anggota populasi yang berjumlah 50 karyawan dilibatkan sebagai sampel dengan menerapkan teknik sampling total. Pengumpulan data ditempuh dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert, yang selanjutnya diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis parsial dan simultan, serta koefisien determinasi menggunakan SPSS. Penggunaan Aplikasi SMART terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap optimalisasi Sistem Informasi Akuntansi, yang ditunjukkan dengan hasil t hitung sebesar 4,496 dengan tingkat signifikansi 0,001. Selain itu, kompetensi pengguna dalam mengelola data pelanggan juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dengan perolehan nilai t hitung 13,242 serta nilai signifikansi sebesar 0,001. Secara simultan, kedua variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 585,232 dengan signifikansi 0,001. Nilai R^2 sebesar 0,961 menunjukkan bahwa variasi efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen sebesar 96,1%, sedangkan sisanya sebesar 3,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Kontribusi kompetensi pengguna tampak lebih besar dibandingkan kontribusi penggunaan aplikasi SMART. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa keberhasilan penerapan Sistem Informasi Akuntansi tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia yang menjadi pengguna utamanya.

Kata kunci: Aplikasi SMART, Kompetensi Pengguna, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi.

Abstract

This study examines how the utilization of the SMART application and user competence in managing customer data contribute to the effectiveness of the Accounting Information System within the sales and marketing division of Midtown Residence Hotel Surabaya. The research employs a quantitative-associative approach with explanatory characteristics. The entire population of 50 employees served as the sample through a total sampling technique. Data were collected via Likert-scale questionnaires and processed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, partial and simultaneous hypothesis testing, and the coefficient of determination with SPSS. The results prove that utilizing the SMART application has a positive and significant effect on optimizing the system, indicated by a t -count of 4.496 with a significance of 0.001. Furthermore, user competence significantly affects system effectiveness, yielding a t -count of 13.242 and a significance of 0.001. Simultaneously, both variables significantly influence effectiveness, shown by an F -count of 585.232 with a significance of 0.001. The R^2 value of 0.961 indicates that 96.1% of the variation in effectiveness is explained by these variables, while 3.9% stems from external factors. User competence contributes more largely than application utilization. Thus, successful implementation depends heavily on human resource readiness, not just technology.

Keywords: SMART Application, User Competence, Accounting Information System Effectiveness.

1. Pendahuluan

Kemajuan di bidang digital telah memberikan perubahan terhadap yang cara informasi dikelola di berbagai sektor usaha, tak terkecuali industri perhotelan yang sangat mengandalkan kecepatan, ketepatan, serta keterpaduan data (Rika Yuliastuti, 2025) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dipahami sebagai suatu rangkaian yang

memadukan unsur manusia, prosedur kerja, data, dan teknologi informasi guna menghasilkan keluaran informasi mengenai relevan, tepat, relevan, dan tersedia pada waktu yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan pada level manajerial (Agus Subandoro, 2022). Fungsi SIA kini tidak lagi terbatas pada pencatatan transaksi semata, tetapi juga berperan mengolah serta menyajikan informasi strategis yang diperlukan manajemen dalam pengambilan kebijakan.

Pada industri perhotelan, kemampuan mengelola data pelanggan menjadi salah satu unsur penentu daya saing. Setiap hotel dituntut mampu mengenali kebutuhan serta pola perilaku tamunya secara tepat agar strategi pemasaran yang dirancang benar-benar sesuai sasaran, selaras dengan gagasan Customer Relationship Management yang menitikberatkan pentingnya integrasi data pelanggan demi menjaga loyalitas dan kepuasan mereka (Agus Subandoro, 2022). Salah satu wujud nyata pemanfaatan teknologi untuk mendukung pengelolaan data pelanggan tersebut adalah aplikasi SMART, yakni sistem yang dipakai untuk menghimpun data pelanggan, mencatat transaksi, sekaligus menyediakan informasi yang diperlukan dalam kegiatan sales marketing. Adopsi aplikasi berbasis sistem informasi semacam ini memungkinkan proses integrasi data berjalan secara real-time, mempercepat akses terhadap informasi, dan menekan potensi kekeliruan pencatatan (Yuliasuti, 2021).

Meski begitu, keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak semata ditentukan oleh perangkat teknologi yang dipakai, tetapi juga oleh kompetensi pihak yang mengoperasikannya. Kompetensi pengguna di sini merujuk pada kemampuan memahami, mengoperasikan, sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan sistem (Agus subandoro, 2022). Pengguna dengan kompetensi memadai umumnya lebih mampu mengoperasikan sistem secara efektif sehingga kualitas informasi yang dihasilkan pun meningkat, sejalan dengan teori kompetensi kerja yang menegaskan keterkaitan langsung antara kapabilitas personal dan pencapaian produktivitas kerja (Yuliasuti, 2021). Sebaliknya, kompetensi pengguna yang rendah berpotensi membuat sistem tidak termanfaatkan secara optimal, sehingga persoalan seperti kesalahan input, duplikasi data, maupun ketidakkonsistenan pencatatan tetap dapat muncul sekalipun infrastruktur teknologinya sudah memadai.

Hotel Midtown Residence Surabaya merupakan salah satu contoh hotel yang telah mengimplementasikan aplikasi SMART dalam pengelolaan data pelanggan di bagian sales marketing. Harapannya, penerapan aplikasi ini mampu mendorong efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Hendra Dwi Rohman, 2021) namun capaian tersebut sangat bergantung pada kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Kajian-kajian terdahulu umumnya masih berfokus pada Sistem Informasi Akuntansi secara umum tanpa mempertimbangkan interaksi antara faktor teknologi tertentu dan kompetensi pengguna secara bersamaan (Yuliasuti, 2025a); (Agus Subandoro, 2025) Kajian yang secara khusus menyoroti sektor perhotelan, terutama terkait pengelolaan data pelanggan pada bagian sales marketing, pun masih jarang ditemukan. Atas dasar itu, penelitian ini berupaya memadukan dua faktor sekaligus, yaitu penggunaan aplikasi SMART sebagai representasi faktor teknologi dan kompetensi pengguna sebagai representasi faktor manusia, dalam mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, dengan demikian, memperdalam pemahaman mengenai berbagai unsur yang memengaruhi kinerja sistem perhotelan (Yuliasuti, 2021).

Mengacu pada latar belakang Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama, yaitu: (1) mengkaji pengaruh parsial penggunaan aplikasi SMART terhadap efisiensi dan efektivitas penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada divisi sales marketing; (2) mengetahui hubungan kompetensi pengguna secara parsial dalam mengelola data pelanggan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi sales marketing; serta (3) menguji pengaruh simultan penggunaan aplikasi SMART serta kompetensi pengguna dalam mendorong peningkatan efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada bagian sales marketing, adanya mengambil studi kasus pada bagian sales marketing Hotel Midtown Residence Surabaya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh karakteristik asosiatif sebagai kerangka utama pengumpulan maupun analisis data. Pendekatan kuantitatif sendiri berpijak pada paradigma positivisme yang mengutamakan pengukuran objektif, data yang bersifat numerik, serta pengujian hipotesis berbasis bukti empiris (Sugiyono 2023, n.d.). Sementara itu, sifat asosiatif dipilih untuk mengidentifikasi sekaligus mengurai hubungan dan pengaruh antarvariabel yang dikaji, sehingga kajian yang dilakukan tergolong dalam kategori eksplanatori (*explanatory research*) yang berupaya menguraikan keterkaitan sebab-akibat melalui pengujian hipotesis. Data dihimpun melalui teknik survei melalui penyebaran kuesioner yang dirancang sesuai dengan indikator setiap variabel dengan pengukuran menggunakan skala Likert.

Kegiatan penelitian berlangsung selama enam bulan, terhitung sejak Maret hingga Agustus 2026, berlokasi di salah satu hotel, yaitu Midtown Residence Surabaya yang berlokasi di Jalan Ngagel Nomor 123, Kecamatan Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur. Populasi yang dijadikan objek penelitian mencakup seluruh karyawan bagian sales marketing di hotel tersebut sebanyak 50 orang. Penetapan Teknik sampling jenuh digunakan dalam penelitian ini dengan melibatkan seluruh populasi sebagai sampel (Sugiyono 2023, n.d.), total responden yang terlibat berjumlah 50 orang.

Penelitian ini melibatkan dua variabel bebas, yakni Penggunaan Aplikasi SMART (X1), yang diukur melalui indikator frekuensi pemakaian, intensitas pemakaian, dan kualitas sistem aplikasi; serta Kompetensi Pengguna dalam Pengelolaan Data Pelanggan (X2), yang diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, dan sikap pengguna dalam mengelola data pelanggan. Adapun variabel terikatnya adalah Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Sales Marketing (Y), diukur melalui indikator akurasi informasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, dan keandalan sistem. Keseluruhan pengukuran indikator dilakukan menerapkan pengukuran menerapkan skala Likert yang terdiri dari lima kategori.

Pengumpulan data ditempuh kuesioner, pengamatan langsung di lapangan pada bagian sales marketing, wawancara, serta penelusuran literatur yang diperoleh yang bersumber dari buku, artikel ilmiah, serta studi terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Setelah dikumpulkan, data tersebut kemudian diolah dan dilakukan analisis. menggunakan berbagai teknik pengujian, yaitu serangkaian analisis yang melalui serangkaian analisis yang terdiri atas uji validitas, uji reliabilitas, pengujian asumsi klasik, regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi (R^2), dan korelasi Pearson antarvariabel. Keseluruhan pengolahan data statistik tersebut dilakukan dengan memanfaatkan program SPSS.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Responden

Keseluruhan karyawan ditetapkan sebagai sampel karyawan bagian sales marketing Hotel Midtown Residence Surabaya yang berjumlah 50 orang, dengan komposisi berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 25 responden atau 50% merupakan laki-laki, sementara 25 responden lainnya atau 50% merupakan perempuan%), sebagaimana tersaji pada Tabel 1. Komposisi tersebut memperlihatkan bahwa keterlibatan karyawan pada bagian sales marketing relatif berimbang antara karakteristik distribusi.

Tabel 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	25	50%
Perempuan	25	50%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah, 2026

3.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Merujuk pada hasil yang diperoleh uji statistik deskriptif yang ditampilkan pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa variabel Penggunaan Aplikasi SMART (X1) memiliki rata-rata sebesar 29,50 dari kisaran skor 7 hingga 35, mengindikasikan tingkat pemakaian aplikasi SMART oleh karyawan sales marketing yang tergolong tinggi. Variabel Kompetensi Pengguna dalam Pengelolaan Data Pelanggan (X2) memiliki rata-rata 30,10, yang mencerminkan kompetensi pengguna berada pada kategori baik. Sementara itu, efektivitas dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Sales Marketing (Y) memiliki rata-rata 25,40 dari kisaran skor 6 hingga 30, yang menunjukkan efektivitas sistem informasi akuntansi pada bagian sales marketing berada pada level baik. Standar deviasi dari ketiga variabel menunjukkan nilai yang mencatat nilai di bawah nilai rata-rata setiap, menandakan jawaban responden cenderung homogen dan terpusat di sekitar nilai rata-rata.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std. Deviation
Penggunaan Aplikasi SMART (X1)	50	7	35	29,50	3,202
Kompetensi Pengguna (X2)	50	7	35	30,10	3,501
Efektivitas SIA pada Sales Marketing (Y)	50	6	30	25,40	2,800

Sumber: Data diolah, 2026

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

erdasarkan hasil pengujian, keseluruhan item pada variabel Penggunaan Aplikasi SMART (X1) memiliki koefisien korelasi berkisar 0,800 hingga 0,884; variabel Kompetensi Pengguna (X2) berkisar 0,800 hingga 0,900; dan variabel efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi (Y) berkisar 0,806 hingga 0,925. Karena Karena seluruh nilai telah melampaui kriteria 0,30, maka semua seluruh setiap item pernyataan terbukti valid sehingga dapat digunakan untuk mendukung penelitian. Sementara itu, erdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 3 seluruh variabel menunjukkan tingkat menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik berdasarkan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ yakni 0,937 untuk X1, 0,943 untuk X2, dan 0,935 untuk Y, sehingga seluruh instrumen dinyatakan sangat reliabel.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Penggunaan Aplikasi SMART (X1)	0,937	7	Sangat reliabel
Kompetensi Pengguna (X2)	0,943	7	Sangat reliabel
Efektivitas SIA pada Sales Marketing (Y)	0,935	6	Sangat reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

3.4 Uji Asumsi Klasik

Pengujian hasil analisis berdasarkan uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,001. Namun, distribusi titik terlihat pada visualisasi Normal P-P Plot dan distribusi histogram residual cenderung mengikuti garis diagonal dan membentuk kurva mendekati bentuk lonceng, sehingga secara visual distribusi residual dapat dikatakan mendekati normal. Pada Hasil analisis heteroskedastisitas memperlihatkan Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas, diperoleh Nilai signifikansi yang diperoleh 0,574 pada variabel X1 dan nilai sebesar 0,345 pada variabel X2. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari permasalahan heteroskedastisitas. Selain itu, pengujian multikolinearitas menghasilkan diperoleh nilai tolerance sebesar 0,255 dengan nilai VIF 3,923, sehingga menunjukkan bahwa antarvariabel independen tidak mengalami multikolinearitas multikolinearitas dalam hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki masalah multikolinearitas dinyatakan terbebas dari masalah multikolinearitas serta dapat digunakan dalam proses pengujian hipotesis berikutnya.

3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Merujuk pada hasil Merujuk pada hasil analisis yang tercantum dalam Tabel 4, persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan $Y = 0,696 + 0,215X_1 + 0,617X_2$. Sementara itu, nilai konstanta sebesar 0,696 dapat diartikan bahwa jika variabel Penggunaan Aplikasi SMART dan Kompetensi Pengguna diasumsikan tetap (konstan), maka nilai Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Sales Marketing berada di angka 0,696 Hasil koefisien regresi variabel X1 yang bernilai 0,215 menggambarkan bahwa kenaikan satu satuan penggunaan aplikasi SMART akan diikuti oleh peningkatan efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Apabila variabel X1 meningkat sebesar satu

satuan, efektivitas Sistem Informasi Akuntansi diprediksi mengalami kenaikan sebesar 0,215 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Selanjutnya, parameter regresi kompetensi pengguna 0,617 mengindikasikan bahwa kenaikan satuan pada kompetensi pengguna akan diikuti oleh peningkatan kinerja Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,617 satuan. Berdasarkan nilai parameter regresi tersebut diperoleh, dapat disimpulkan Kompetensi Pengguna dalam Pengelolaan Data Pelanggan (X2) berperan lebih besar dalam memengaruhi Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dibandingkan Penggunaan Aplikasi SMART (X1).

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, dan Uji F

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	F hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,696	-	-	0,361	-
Penggunaan Aplikasi SMART (X1)	0,215	4,496	-	0,001	Signifikan
Kompetensi Pengguna (X2)	0,617	13,242	-	0,001	Signifikan
Simultan (X1, X2 → Y)	-	-	585,232	0,001	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2026

3.6 Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi

Berdasarkan pengujian statistik secara parsial, variabel Penggunaan Aplikasi SMART (X1) memperoleh t hitung 4,496 dengan tingkat signifikansi 0,001, sehingga lebih kecil dibandingkan batas signifikansi 0,05 sehingga hipotesis pertama mengenai pengaruh Penggunaan Aplikasi SMART terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi dinyatakan diterima. Selanjutnya, Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, variabel Kompetensi Pengguna (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 13,242 signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), yang menunjukkan hipotesis kedua diterima. Adapun pengujian secara simultan menghasilkan nilai F hitung 585,232 nilai signifikansi 0,001 yang berada di bawah 0,05 yang membuktikan bahwa Penggunaan Aplikasi SMART dan Kompetensi Pengguna secara kolektif memberikan pengaruh yang menunjukkan pengaruh terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Sehubungan dengan itu, hipotesis ketiga dinyatakan disetujui. Adapun hasil pengujian Berdasarkan tingkat koefisien determinasi (R^2) 0,961, dapat diketahui kedua variabel independen mampu menjelaskan sebesar 96,1% variasi Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Sales Marketing, bandingkan 3,9% lainnya ditentukan oleh variabel lain di luar cakupan penelitian.

3.7 Uji Korelasi Pearson

asil pengujian hubungan menggunakan korelasi Pearson pada Tabel 5 memperlihatkan bahwa Penggunaan Aplikasi SMART (X1) memiliki korelasi sebesar 0,904 engan variabel Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Y) sebesar signifikansi 0,000, yang tergolong kategori sangat kuat. Kompetensi Pengguna (X2) memiliki korelasi sebesar 0,972 terhadap Y dengan signifikansi 0,000, yang juga tergolong sangat kuat sekaligus menjadi variabel dengan keterkaitan paling dominan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Adapun, korelasi antara X1 atau X2 sebesar 0,863 mengisyaratkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi SMART cenderung berjalan seiring dengan tingginya kompetensi pengguna dalam mengelola data pelanggan.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pearson

Variabel	X1	X2	Y
X1 – Penggunaan Aplikasi SMART	1	0,863	0,904
X2 – Kompetensi Pengguna	0,863	1	0,972
Y – Efektivitas SIA pada Sales Marketing	0,904	0,972	1

Sumber: Data diolah, 2026. Seluruh koefisien signifikan pada taraf 0,000 (2-tailed), $n = 50$.

3.8 Pembahasan

Pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa pemanfaatan aplikasi SMART menunjukkan berkorelasi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi bagian sales marketing Hotel Midtown Residence Surabaya. Keberadaan aplikasi SMART membantu staf dalam menata basis data pelanggan secara lebih responsif, presisi, dan terpadu, sekaligus mendorong efisiensi dalam prosedur pencatatan transaksi penjualan dan penyusunan laporan berkala. Hasil tersebut konsisten dengan Technology Acceptance Model, yang mengemukakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna akan mendorong penerimaan teknologi sehingga fungsionalitas sistem informasi ikut meningkat (Suprihandari, 2022), dan memperkuat temuan (Agus Subandoro, 2022) yang menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dapat mendorong peningkatan kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

Pengujian hipotesis kedua mengungkap bahwa kompetensi pengguna dalam mengelola data pelanggan turut memberi pengaruh secara signifikan terhadap tingkat efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan operasional hotel bukan didukung oleh kemajuan teknologi, melainkan oleh kesiapan sumber daya manusia memanfaatkan dan mengoperasikan sistem. Karyawan yang mempunyai kemampuan, keterampilan, serta perilaku kerja yang proporsional cenderung mampu memaksimalkan pemanfaatan aplikasi SMART, sehingga risiko kekeliruan entri data dapat ditekan dan informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat. Temuan ini selaras dengan teori kompetensi Spencer dan Spencer (1993) yang menegaskan keterkaitan langsung antara kapabilitas personal dan capaian produktivitas kerja, serta memperkuat (Iman Supriadi, 2021) yang mengungkapkan bahwa tingkat kompetensi pengguna secara signifikan memengaruhi kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

diuji secara bersamaan, sama-sama memberi kontribusi signifikan dalam memperkuat efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada divisi sales marketing. Temuan tersebut mengisyaratkan bahwa efektivitas dalam penggunaan Sistem Informasi Akuntansi tidak semata ditentukan perangkat teknologi yang diterapkan, tetapi juga oleh kecakapan pengguna dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut. Dua kerangka teori yang mendasari penelitian, yakni Technology Acceptance Model (Davis, 1989) dan teori kompetensi (Spencer & Spencer, 1993), saling melengkapi dalam menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas teknologi sekaligus kapasitas sumber daya manusia dalam memanfaatkannya. Temuan ini memperkuat hasil kajian (Yuliastuti, 2021) yang menyimpulkan bahwa kapabilitas sumber daya manusia berpadu dengan optimalisasi penggunaan teknologi informasi berperan penting terhadap peningkatan efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dalam organisasi. (Yuliastuti, 2025)

Dominasi pengaruh kompetensi pengguna dibandingkan penggunaan aplikasi SMART, sebagaimana tercermin dari nilai koefisien regresi dan korelasi yang lebih tinggi, mengindikasikan bahwa keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi pada bagian sales marketing lebih banyak ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia dibandingkan teknologi semata. Aplikasi SMART pada dasarnya berperan sebagai alat bantu, sementara kualitas informasi yang dihasilkan tetap bergantung pada kemampuan pengguna dalam menginput, mengelola, dan memanfaatkan data pelanggan secara tepat. Oleh sebab itu, pengembangan sisi teknologi perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi pengguna secara berkesinambungan, agar Sistem Informasi Akuntansi mampu memberikan dukungan optimal bagi proses pengambilan keputusan manajerial.

4. Kesimpulan

Penggunaan aplikasi SMART terbukti berkontribusi secara signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi SMART menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada bagian Sales Marketing Hotel Midtown Residence Surabaya, dengan nilai t hitung sebesar 4,496 dan signifikansi sebesar 0,001. Sementara itu, kompetensi pengguna dalam pengelolaan data pelanggan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keefektifan penerapan Sistem Informasi Akuntansi, dengan hasil t hitung 13,242 atau signifikansi 0,001. Berdasarkan besarnya nilai tersebut, kompetensi pengguna memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan penggunaan Aplikasi SMART. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut berkontribusi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keefektifan Sistem Informasi Akuntansi, dengan nilai F hitung sebesar 585,232 dan tingkat signifikansi 0,001. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,961 mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu sebesar 96,1% variasi efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Adapun 3,9% lainnya dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar variabel yang digunakan dalam penelitian efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi tersebut. Temuan ini menegaskan

bahwa kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada sektor perhotelan ditentukan oleh perpaduan antara infrastruktur teknologi yang memadai serta tenaga kerja yang kompeten, sehingga peningkatan pada salah satu aspek saja tanpa diimbangi aspek lainnya tidak akan menghasilkan capaian yang optimal. Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Hotel Midtown Residence Surabaya disarankan untuk terus mengembangkan pemanfaatan aplikasi SMART melalui pembaruan sistem dan pemeliharaan berkala, serta meningkatkan kompetensi pengguna melalui program pelatihan dan pendampingan teknis yang berkelanjutan. Peneliti berikutnya dapat memperluas penelitian dengan mengkaji variabel variabel lain yang turut memberikan kontribusi dalam mendukung efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, seperti kualitas sistem serta dukungan manajemen puncak, dan budaya organisasi, serta memperluas objek penelitian pada hotel atau perusahaan jasa lainnya untuk meningkatkan tingkat generalisasi hasil penelitian.

Reference

1. Agus subandoro. (2022). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang Dan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Perusahaan Kontruksi Di Surabaya (Studi kasus PT.Sarana Remaja Mandiri) Siti*.
2. Agus Subandoro. (2022a). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Piutang Dan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Perusahaan Kontruksi Di Surabaya*. 2, 303–310.
3. Agus Subandoro. (2022b). Aplikasi Sistem Akuntansi Penggajian Karyawan Pada Pt. Geo Given Visi Mandiri Di Sidoarjo. *Cash*, 5(1), 47–55. <https://doi.org/10.52624/cash.v5i1.2261>
4. Agus Subandoro. (2025). *Analisis Komperatif Manual Dan Komputerisasi Pada Sistem Pencatatan Penjualan Dan Persediaan Di Spbu 54.601.88 Surabaya Indah*. 17(9).
5. Frisky, N. S., Rahmawati, Afrizon. (2023). *Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Memediasi Hubungan Antara Kecanggihan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Informasiakuntansi*. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 08(02), 278–292
6. Hendra Dwi Rohman. (2021). *Analisis Sistem Penjualan Dan Penerimaan Kas Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Perusahaan Cv Anugerah Bamba Casalle Surabaya (Studi Kasus Pada CV.Anugerah Bamba Casalle Surabaya)*. 7(2), 144–164.
7. Iman Supriadi. (2021). *Analisis.Sistem.Informasi.Akuntansi.Persediaan.Bahan Baku.Dalam.Kelancaran.Proses.Produksi.Di Masa Pandemi (Study.Kasus Usaha Mikro Omah Teh Nganjuk) Ni'matul*. 7(1), 23–30.
8. Listiani, N. K., Yadnyana, I. K. (2024). *Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Kemampuan Teknis Pengguna, dan Penggunaan Teknologi Informasi pada Kinerja Karyawan*. *E-Jurnal Akuntansi*. 34(2)
9. Rika Yuliasuti. (2025). *Analisis Mekanisme Pengelolaan Persediaan dalam Pencatatan Akuntansi pada PT . Sarana Karya Solusindo*. 3(5), 336–339.
10. Sugiyono 2023. (n.d.). *metode penelitian kuantitatif*.
11. Suprihandari, M. D. (2022). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Penggajian Karyawan Pada Kantor Administrasi Perumahan the Gayungsari Kota Surabaya*. 2, 295–302.
12. Yuliasuti, R. (2021). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas (Online Shop Kantong Asi Baabaa Bagbit)* 1(01), 57–63.
13. Yuliasuti, R. (2021). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas (Studi pada Penjualan CV. Zinergy Indonesia)*. 7(1), 9–24.
14. Yuliasuti, R. (2025). *Penerapan Sistem Akuntansi dalam Pemberkasan Dokumen Pajak di PT . Karunia*. 2(3), 67–71.
15. Yuliasuti, R. (2025). *Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Jalan Dan Rawat Inap Pasien Umum Pada Rumah Sakit X Surabaya*. 3, 587–593.