

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi pada Bank Umum di Bandung

Ferdiansyah Ritonga^a, Fery Fitri Yanto^b

^a*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN-Indonesia Mandiri, Mahasiswa Program Doktor Akuntansi, FEB Universitas Padjadjaran Bandung*
E-mail : f.ritonga@gmail.com

^b*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN-Indonesia Mandiri*
E-mail : fe.fitriyanto@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 karyawan pengguna sistem informasi pada Bank Umum di Bandung. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Besarnya nilai koefisien determinasi untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan adalah 39,7%, sisanya 60,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Temuan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa jika bank umum di Bandung ingin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasinya maka sebaiknya para penyedia program memberikan sistem informasi yang mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan serta pelayanan yang baik dari penyedia sistem informasi tersebut.

Kata Kunci

Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem informasi

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, banyak perusahaan yang menggunakan fasilitas-fasilitas atau alat bantu untuk memperlancar kegiatan usahanya. Salah satunya dengan cara menerapkan sistem untuk mempermudah pekerjaan para pegawainya. Maka dari itu topik mengenai kepuasan pengguna sistem informasi menjadi menarik untuk diteliti, karena topik ini akan menjadi tolak ukur dari setiap sistem yang digunakan oleh perusahaan saat ini.

Seddon (1997) dalam Iranto (2012) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang

muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberikan dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990).

Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi telah dilakukan oleh Purwaningsih (2010) dimana penelitian tersebut dilakukan pada sistem informasi pelayanan terpadu (SIPT) online di PT Jamsostek dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang mempengaruhinya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih (2007), Istianingsih dan Wijanto (2008), serta Istianingsih dan Utami (2009).

Penelitian mengenai kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi telah banyak dilakukan. Beberapa diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kim *et. al* (2002) dan, Chiu *et. al* (2007) yang

menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Premkumar *et. al* (1994) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selanjutnya, mengenai hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi juga telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Beberapa diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Kim *et. al* (2002) dan, Chiu *et. al* (2007) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal tersebut berbeda dengan temuan atas penelitian yang dilakukan oleh Marble (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Selain itu penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna telah banyak juga dilakukan. Beberapa diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Kettinger & Lee (1994), dan Yoon *et. al* (1995) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Choe (1996) dan Chiu *et. al* (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini berusaha mengkaji kembali pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna sistem informasi yang bekerja di bank umum yang ada di Bandung.

2. REVIEW LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

a. Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone dan Mclean (1992) dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Ukuran kepuasan pemakai sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi penggunaannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Kualitas sistem informasi menurut Davis *et.al* (1989) dan, Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Kualitas sistem informasi dapat diukur melalui beberapa

indikator yaitu *ease of use*, *response time*, *reliability*, *flexibility*, dan *security*.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992 dalam Iranto, 2011). Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Agar informasi akuntansi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka bagian akuntansi dituntut untuk dapat menyajikan informasi akuntansi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Menurut Schaup *et. al* (2009) dalam Sumiyono dan Pribadi (2010) berpendapat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan elemen-elemen untuk memprediksi kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi didefinisikan sebagai derajat hasil informasi dari sistem informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan dalam format yang diperlukan oleh pengguna sistem informasi. Sedangkan menurut Theo *et. al* (2008) dalam Sumiyono dan Pribadi (2010) berpendapat bahwa kualitas informasi adalah penilaian orang-orang kepada informasi atas website yang akurat, valid, dan tepat waktu.

Menurut Rai *et. al* (2002), kualitas informasi merupakan *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah *authenticity*, *accuracy*, *completeness*, *uniqueness* (*nonredundancy*), *timeliness*, *relevance*, *comprehensibility*, *precision*, *conciseness*, dan *informativeness* (Weber, 1999). Selanjutnya menurut Hilton *et. al* (2000:551) dalam Solikin dan Kustiawan (2009) menjelaskan bahwa informasi akuntansi yang berkualitas harus memenuhi tiga karakteristik yaitu *relevance*, *accuracy*, dan *timeliness*.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini di desain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yaitu terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Myers *et. al* (1997), menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk

merasa puas menggunakan sistem tersebut. Selanjutnya menurut Kotler (1997), kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

d. Kepuasan Pengguna

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan actual.

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Selanjutnya menurut Livari (2005) dalam Purwaningsih (2010), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

e. Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

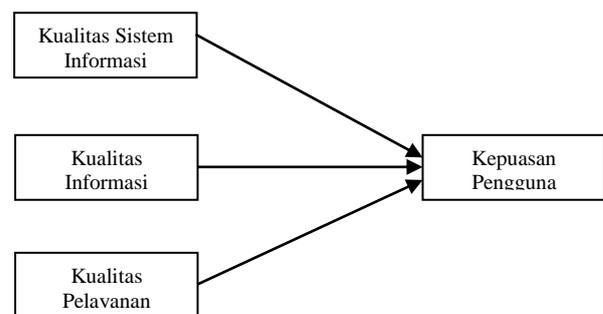
Penelitian-penelitian mengenai kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sudah banyak dilakukan. Dan hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil positif signifikan, baik duji secara simultan maupun secara parsial. Penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih pada tahun 2009, dimana penelitian ini dilakukan di Indonesia terhadap para pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Seddon (1997).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih pada tahun 2010, di PT Jamsostek (PERSERO). Dimana hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Roldan dan Leal (2003) serta hasil penelitian Livari (2005). Selain itu, penelitian ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini pun mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pit *et.al* (1995), hasil penelitian Myers *et.al* (1997) yang menunjukkan hasil yang sama, dan hasil penelitian Lin (2007).

Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan oleh Iranto pada tahun 2012, yang dilakukan di PT.PLN (PERSERO) daerah Jawa tengah dan DIY. Dimana hasil penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) dan hasil penelitian McGill *et.al* (1998).

Berdasarkan logika dari hasil penelitian diatas serta simpulan dari landasan teori yang ada, maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 1: Model Penelitian

Dari gambar diatas maka dapat dirumuskan hipotesis bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara simultan maupun secara parsial.

2. METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh staf yang bekerja pada bank umum yang ada di Bandung yang secara aktif merupakan pengguna sistem informasi akuntansi dalam melaksanakan pekerjaannya. Teknik penarikan sampel (*sampling*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*). Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang staf yang bekerja di bank umum di wilayah Kota Bandung.

Instrumen pengukuran adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk instrumen pengukuran dari variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna

diadopsi dari Sedera dan Gable (2004). Untuk variabel kualitas sistem informasi terdiri dari 9 (sembilan) pernyataan, kualitas informasi terdiri dari 6 (enam) pernyataan, dan kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari 7 (tujuh) pernyataan. Sedangkan untuk instrumen pengukuran variabel kualitas pelayanan peneliti mengadopsi dari instrumen Parasuraman dan Berry (1988), yang menggunakan 7 (tujuh) likert yang terdiri dari 5 pernyataan. Dimana point 1 (satu) menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan point 7 (tujuh) menyatakan sangat setuju.

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sudarmanto, 2005:1).

3. TEMUAN-TEMUAN

a. Pengujian Kualitas Instrumen

Berikut ini tersaji resume dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk masing-masing variabelnya:

Tabel 1: Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Koefisien Pearson	Koefisien Cronbach-Alpha
Kualitas Sistem Informasi	0,519-0,817	0,891
Kualitas Informasi	0,636-0,820	0,849
Kualitas Pelayanan	0,424-0,690	0,637
Kepuasan Pengguna	0,559-0,792	0,760

Berdasarkan tabel 1 diatas maka dapat disimpulkan bahwa semua item dari instrumen pernyataan mengenai variabel yang menjadi kepentingan dinyatakan valid. Dikarenakan semua hasil korelasi tiap item dengan total item melampaui kriteria yang ditetapkan yaitu 0.30. Selanjutnya untuk masing-masing instrumen pengukuran adalah reliabel karena koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel adalah lebih besar dari 0.60.

b. Analisis Korelasi

Analisis korelasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil yang lebih rincinya dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2: Analisis Korelasi

		KSI	KI	KP	KPSI
KSI	Pearson Correlation	1	,551**	,206	,427**
	Sig. (2-tailed)		,000	,151	,002
	N	50	50	50	50
KI	Pearson Correlation	,551**	1	,382**	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000
	N	50	50	50	50
KP	Pearson Correlation	,206	,382**	1	,470**
	Sig. (2-tailed)	,151	,006		,001
	N	50	50	50	50
KPSI	Pearson Correlation	,427**	,538**	,470**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001	
	N	50	50	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, ditemukan bahwa seluruh variabel independen, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki korelasi positif dan signifikan dengan variabel kepuasan pengguna.

Kualitas sistem informasi berkorelasi positif signifikan dengan kepuasan pengguna , dengan koefisien korelasi 0,427 pada tingkat signifikansi 0,01. Untuk korelasi antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, koefisien korelasi adalah sebesar 0,538 pada tingkat signifikansi 0,01. Selanjutnya variabel kualitas pelayanan memiliki korelasi positif signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan koefisien korelasi 0,470 pada tingkat signifikansi 0,01.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun pengujian hipotesis statistiknya dilakukan dengan dua pengujian, yaitu uji F (uji Simultan) dan uji t (uji individual). Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3: ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,661	3	1,220	10,088	,000 ^b
Residual	5,564	46	,121		
Total	9,224	49			

a. Dependent Variable: KPSI
b. Predictors: (Constant), KP, KSI, KI

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai signifikansi sebesar (0,000) dan signifikan pada (0,05). Hal ini berarti kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi pada bank umum di Bandung.

Tabel 4: Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,847	,707		2,613	,012
KSI	,143	,103	,190	1,382	,174
KI	,257	,119	,315	2,168	,035
KP	1,203	,480	,311	2,508	,016

a. Dependent variable : KPSI

Dari tabel uji t diatas beberapa hal dapat dikemukakan sebagai berikut :

- Variabel Kualitas Sistem Informasi memiliki nilai signifikansi sebesar (0,174) pada tingkat signifikansi (0,05). Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq 0,05$) maka hipotesis kerja diterima dan sebaliknya. Karena $0,174 > 0,05$ maka hipotesis bahwa “kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna”, tidak dapat dikonfirmasi oleh data.
- Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai signifikansi sebesar (0,035). Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$; maka disimpulkan bahwa hipotesis “kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dapat dikonfirmasi oleh data.
- Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar (0,016) pada tingkat signifikansi (0,05). Karena $0,016 < 0,05$ maka hipotesis yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna”, dapat dikonfirmasi oleh data.

Tabel 5: Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630 ^a	,397	,357	,34779

a. Predictor : (Constant), KSI, KI, KPSI

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0,397 atau 39,7%. Hal ini berarti bahwa 39,7% variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 60,3% kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel atau sebab-sebab lainnya diluar model.

4. DISKUSI, IMPLIKASI, DAN KETERBATASAN

Setelah melalui beberapa pengujian, hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diajukan 3 (tiga) hipotesis, sedangkan hanya 2 (dua) hipotesis dapat dikonfirmasi dan 1 (satu) hipotesis lain tidak dapat dikonfirmasi.

Hasil dari pengujian hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki

pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. karena itu, hipotesis pertama tidak dapat dikonfirmasi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Premkumar *et al* (1994) yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang tidak signifikan dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al* (2002) dan hasil penelitian Chiu *et al* (2007) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi. karena itu, hipotesis kedua dapat dikonfirmasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh para ahli, seperti Kim *et al* (2002) dan Chiu *et al* (2007). Dan hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan oleh Marble (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. karena itu, hipotesis ketiga dapat dikonfirmasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh para ahli sebelumnya seperti Kettinger & Lee (1994) dan Yoon *et al* (1995). Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Choe (1996) dan Chiu *et al* (2007) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil dari penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis yang dapat memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipergunakan dalam penelitian ini. Implikasi teoritis dikembangkan untuk memperkuat dukungan atas beberapa peneliti terdahulu yang menjadi rujukan pada penelitian ini. Konsep-konsep tentang teoritis dan dukungan empiris mengenai hubungan kualitas antar variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi pada hal berikut ini :

1. Hasil penelitian yang diperoleh pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. hal ini mungkin dapat terjadi dikarenakan *user* merangkap sebagai *develepor system*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh McGill *et al* (1998) bahwa ternyata tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila *user* merangkap sebagai *developer system*. Secara praktis jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, maka sebaiknya para penyedia program memberikan kualitas sistem informasi yang mudah digunakan, sesuai dengan pernyataan yang diberikan pada kuesioner KSII. Karena hal itu menjadi acuan bagi para pengguna sistem

informasi, apabila mudah digunakan akan semakin meningkatnya kepuasan pengguna sistem informasi.

2. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. hal ini ditunjukkan dengan dimensi kualitas informasi sebagai pendukung betapa pentingnya kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Webber (1999), beberapa dimensi mengenai kualitas informasi adalah *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness, timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness*, dan *informativeness*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. semakin baik kualitas informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan demikian secara praktis jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, maka sebaiknya kualitas informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna sistem informasi. hal ini sesuai dengan hasil kuesioner KI4. Apabila kualitas informasi sesuai dengan kebutuhan, para pengguna sistem informasi akan merasakan kepuasan.
3. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Myers *et al* (1997) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sama halnya dengan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia program aplikasi akuntansi baik, maka ia cenderung akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian apabila penyedia sistem informasi menyediakan kebutuhan pengguna informasi, para pengguna sistem informasi akan merasa puas.

Setelah melakukan analisis data dan pengujian-pengujian serta interpretasi dari hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Perbedaan kondisi lingkungan dimana penelitian dilakukan. Perbedaan kondisi lingkungan dapat memberikan pemahaman yang berbeda.
2. Terdapat kemungkinan bias dari sifat kuesioner. Meskipun kuesioner telah divalidasi, pengisian kuesioner dari responden belum tentu mencerminkan pandangan responden yang sesungguhnya.
3. Sampel yang diambil hanya sebanyak 50 responden, jumlah sampel ini terbatas. Karena banyaknya *turn over* para pengguna sistem informasi yang menyebabkan jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti.
4. Untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang tidak reliabel, hal ini menjadi keterbatasan peneliti dikarenakan responden yang mengisi kuesioner belum tentu mencerminkan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bodnar, George, H. & Hoopwood, William, S., 2001. *Accounting Information System*. Eight Edition. New jersey : Prentice Hall Inc.
- [2] Chin, Wynne. W., and Todd, Peter, A. 1995. *On The Use, Usefulness, and Ease of Use A Structural Equation Modeling in MIS Research : A Note of Caution*. *MIS Quarterly*, 19: 237-346.
- [3] Choe, J.M. 1996. *The Relationships Among Performance of Accounting Information System, Influence Factors, And Evolution Level of Information System*. *Journal of Management Information System*, Vol.12 No.4, pp.215-239.
- [4] DeLone, W.J., and McLean, E.R. 1992. *The DeLone McLean of Information System Success: A ten-Year Update*. *Journal of Management Information*, Vol.19, No.4, pp. 9-30.
- [5] Doll, W.J., Xia, W., and Torkzadeh, G. 1994. *A Conformatory Factor Analysis of the end-user Computing Satisfaction Instrument*. *MIS Quarterly*, 12(2): 159-174.
- [6] Ghozali, Imam 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [7] Guimaraes, T., D.S.Staples, and J.D.McKeen. 2007. *Assessing the Impact From Information System Quality*. *Quality Management Journal*, 14(1): 30-44.
- [8] Istianingsih, dan Wijanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi*. **Simposium Nasional Akuntansi IX**, Pontianak.
- [9] Kettinger, W.J., and Lee, C.C. 1994. *Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Service function*. *Decision Science*, 25 (5,6): 737-776.
- [10] Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of the Delone and McLean Model of Information System Success*. *Database for Advances in information Systems*. Spring, 36(2): 8-27.
- [11] McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & Klobas, Jane. 2003. *User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model*. *Information resource Management Journal*, 16(1): 24-45.
- [12] Rai, A., Lang, S.S., and Welker, R.B. 2002. *Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis*. *Information System Research*, vol.13 pp. 29-34.
- [13] Sugiyono. 2009. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfa Beta, Anggota IKAPI.
- [14] Watson, R.T., Pitt, L.F., & Kavan, C.B. 1998. *Measuring Information System Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies*. *MIS Quarterly*, 22(1): 61-79.

[15] Webber, Ron. 1999. Information System Control and Audit. First Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.

[16] Yoon, Y., T. Guimaraes, and Q. O'Neal. 1995. Exploring the factors associated with expertsystems success. *MIS Quarterly*, 19(1): 83-106.