

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI PADA PT INDOMARCO PRISMATAMA CABANG
BANJARMASIN**

Ruslinda Agustina¹

Rara Gustiana²

Octafia Amini³

ruslindaagustinaF@yahoo.com

STIE NASIONAL BANJARMASIN^{1,2,3}

Abstract,

The research objective is to empirically prove the effect of system quality and information quality on user satisfaction of accounting information systems at PT Indomarco Prismatama Banjarmasin Branch.

The method used in this research is a survey method by distributing questionnaires to employees as respondents as many as 60 people. The test equipment used in this research is with the help of the SPSS version 22 program.

Conclusion partially and simultaneously the variables of system quality and information quality have an effect on user satisfaction of the accounting information system at PT Indomarco Prismatama Banjarmasin Branch, this is because employees are satisfied with the accounting information system used by the company.

Keywords: system quality, information quality and user satisfaction

Abstrak,

Tujuan penelitian adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan membagikan kuisioner kepada karyawan yang dijadikan responden sebanyak 60 orang. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS versi 22.

Simpulan secara parsial dan simultan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin, hal ini dikarenakan karyawan merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan tersebut.

Kata Kunci: kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis retail modern di Indonesia sangat meningkat pesat. Bisnis retail modern sangat diminati oleh para pengusaha sebab memiliki pengaruh positif terhadap jumlah lapangan pekerjaan dan keuntungannya yang menjanjikan. Contoh bisnis retail modern di Indonesia salah satunya adalah Indomaret yang sudah terkenal dimata masyarakat saat ini. PT Indomarco Prismaatama atau sering disebut dengan Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Indomaret adalah jaringan retail waralaba di Indonesia. Indomaret merupakan salah satu anak perusahaan Salim Group. Toko pertama dengan nama Indomart dibuka di Ancol, Jakarta Utara, pada tanggal 20 Jun 1998 yang dikelola oleh PT Indomarco Prismaatama.

Menurut Krismiaji (2005: 4) “Sistem informasi akuntansi adalah

adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.” Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengolah informasi mengenai transaksi keuangan pada suatu kegiatan bisnis perusahaan.

Sistem informasi akuntansi sangat berperan penting dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan dalam informasi akuntansi tersebut, sehingga dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan dari pemakai sistem informasi akuntansi. Menurut Jogiyanto (2007: 23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung

antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi, Semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Santoso, 2009: 78). Jika para pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan, maka dapat dikatakan sistem informasi tersebut dapat dikatakan bekerja dengan baik atau sukses. Faktor penentu dari kesuksesan suatu sistem informasi adalah rasa puas dari pengguna yang sudah menggunakan sistem informasi tersebut (Lee dan Kim, 2010). Kepuasan pengguna atas sistem yang digunakan dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat

lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992). Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Menurut Nelson et al. (2005:26) “Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respon sistem.” Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Menurut O’Briens (2005: 703) “Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu”. Suatu sistem dari penggunaan IT harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi. Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas informasi adalah “Informasi yang dibutuhkan harus akurat, tepat

waktu, dan relevan” (Jogiyanto, 2007: 10). Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunaannya.

PT Indomarco Prismatama menggunakan sistem informasi akuntansi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi sebaiknya didesain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan berdasarkan wawancara dengan sepuluh orang karyawan pengguna sistem informasi akuntansi, tujuh diantaranya merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan, karena dengan sistem

informasi akuntansi tersebut memudahkan pekerjaan mereka, laporan yang dihasilkan tepat waktu, dan laporan yang dihasilkan detail dan terperinci dengan jelas. Kemudian tiga karyawan diantaranya merasa kurang puas dikarenakan koneksi internet ke sistem informasi akuntansi sering terputus dan terkadang ada perubahan sistem dari pusat (HO) seperti update sistem, akan tetapi tidak ada dilakukan training atau pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut, sehingga menyebabkan pengguna sistem informasi akuntansi mengalami kesulitan untuk mengoperasikan sistem tersebut.

Pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin ada beberapa bagian seperti bagian pembelian barang, bagian pencatatan stok barang, bagian pembayaran, dan bagian keuangan. Bagian-bagian tersebut memiliki aplikasi untuk mengolah data, yang akan terhubung ke program oracle. Program oracle adalah program pengolahan laporan keuangan yang seluruh aplikasi sistem informasi

akuntansi harus terhubung di dalamnya agar dapat dibentuk laporan keuangan perusahaan. Namun terkadang ada beberapa aplikasi yang masih belum bisa terhubung secara otomatis ke program oracle sehingga menyebabkan pengguna sistem melakukan pencatatan secara manual.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismaatama Cabang Banjarmasin.”.

Hasil penelitian Fendini (2013) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Area Malang. Hal ini dikarenakan karyawan merasa dengan menggunakan sistem tersebut dapat mempermudah pekerjaan menjadi waktu respon cepat, akurat dan relevan. Sehingga meningkatkan kebutuhan pemakai

dan intensitas penggunaan terhadap *software* dan kebutuhan pemakai semakin tinggi terhadap *software* itu berdampak pada semakin tingginya *perceived usefulness* *software* yang diimplementasikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah :

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismaatama Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian Fendini (2013) membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang. Hal ini dikarenakan karyawan merasa dengan menggunakan sistem tersebut informasi yang dihasilkan akurat, ketepatan waktu informasi, dan relevannya informasi. Sehingga semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemakai.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah:

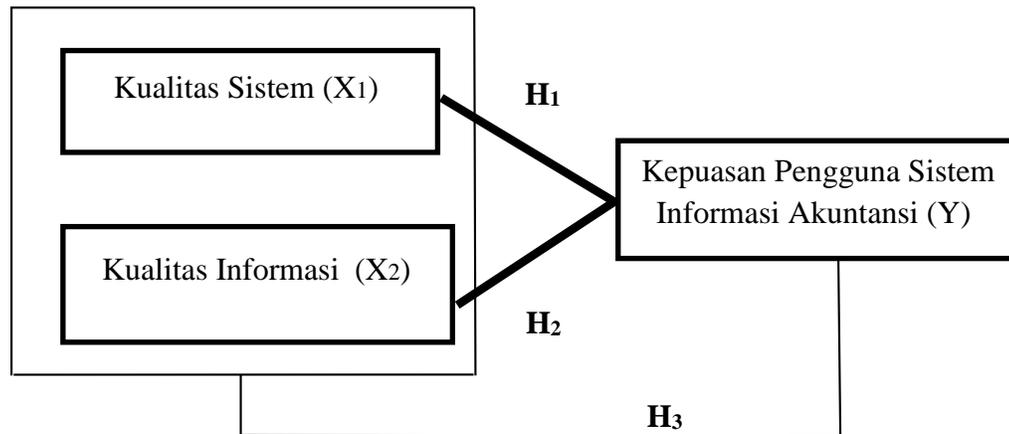
H₂ : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin.

Hasil penelitian Fendini (2013) membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang), PT PLN (Persero) menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) saat ini adalah

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). AP2T merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah :

H₃ : Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat di gambarkan model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. Model Hipotesis
Sumber: Diolah penulis (2020)

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi sangat berperan penting dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan dalam informasi akuntansi tersebut, sehingga dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan dari pemakai sistem informasi akuntansi. Menurut Krismiaji (2005: 4) “Sistem informasi akuntansi adalah adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.”

Menurut Mulyadi (2014: 3) “Sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.” Sedangkan menurut Widjajanto (2001: 1) “Sistem informasi akuntansi adalah susunan formulir, catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksanaannya dan laporan yang terkoordinasi secara erat yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.” Berdasarkan penjelasan

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengolah informasi mengenai transaksi keuangan pada suatu kegiatan bisnis perusahaan.

Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

Nielsen (2000) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip usability yaitu *online environment*, *namely*, *navigation*, *respon time*, *credibility*, dan *content*. Dari berbagai literatur bahwa ada empat dimensi kualitas sistem yaitu: *navigation*, *easy of use*, *respon time*, dan *security*. McKinney et. al (2002) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga

dimensi tersebut adalah: *access*, *usability*, dan *navigation*.

Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu *usability*. *Usability* adalah bagian dari prinsip interaksi antara *human computer* yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Nielsen (2000) berpendapat bahwa usability terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yaitu: *navigation*, *timelines*, *credibility*, dan *content*. Palmer (2002) berpendapat bahwa beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsistensi (*concistency*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kejelasan dalam berinteraksi (*clarity of interaction*), kemudahan dalam membaca (*easy to reading*), pengaturan informasi (*information arrangement*), kecepatan (*speed*), dan *lay out/rancangan* website. Tingkat penggunaan sistem *e-learning* lebih baik sehingga pelajar dapat lebih termotivasi untuk menggunakan sistem *e-learning*.

Jogiyanto (2007:12) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem

digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010:310) bahwa “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri”. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

Menurut Nelson et. al (2005:206) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

1. Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
3. Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
4. Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun

kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.

5. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Pengertian Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (1992, 2003) “Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*, kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi”. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci yang menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI.

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Ong et. al

(2009: 399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Negash et. al (2003: 758) menjelaskan “Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”.

Jogiyanto (2007: 10) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Oliver (1997) “Kepuasan adalah suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas.” Definisi ini menempatkan penekanan pada konsumen dibanding pelanggan sebab walaupun pelanggan membayar produk atau jasa, mereka tidak mungkin memakai atau melayani secara langsung. Kepuasan dengan suatu produk atau jasa/layanan adalah memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk jasa/layanan tiap individu. Kepuasan Pengguna mempunyai peran yang sangat penting dalam pengembangan sistem informasi. Pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dalam menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem.

Penggunaan ketiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali

kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes et. al (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Keberhasilan Dimensi kepuasan pengguna merupakan tingkat pengguna kepuasan saat menggunakan IS.

METODE

Penelitian ini dilakukan di PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin yang terletak di Jalan Ahmad Yani Km 12,2 Gambut, Kalimantan Selatan. Alasan penulis melakukan penelitian pada perusahaan ini karena belum terkonfirmasinya pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin.

Kuisisioner dibedakan kepada karyawan yang dijadikan responden dengan jumlah populasi sebanyak 60 orang, karyawan perusahaan yang menggunakan sistem informasi

akuntansi berbasis komputer, terdiri dari 15 karyawan bagian keuangan (*Finance Dept*), 10 karyawan bagian pembelian (*General Affair Dept*), 5 karyawan bagian distribusi barang (*Ditribution Center Dept*), 10 karyawan bagian akuntansi (*Accounting Dept*), 10 karyawan bagian promosi (*Development Dept*) dan 10 karyawan

bagian perijinan (*License Dept*). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan bantuan alat statistik program SPSS versi 22.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,817	2,235		1,708	,093
Kualitas Sistem	,147	,056	,283	2,643	,011
Kualitas Informasi	,318	,057	,597	5,570	,000

Sumber: Data output SPSS versi 22.00 (2020)

- a) Nilai Signifikansi (Sig) variabel kualitas sistem (X1) adalah sebesar 0,011. Karena nilai sig $0,011 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima, artinya kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
- b) Nilai Signifikansi (Sig) variabel kualitas informasi (X2) adalah sebesar 0,000. Karena nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat

disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima, artinya kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	444,701	2	222,351	59,629	,000 ^b
Residual	212,549	57	3,729		
Total	657,250	59			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber: Data Output SPSS versi 22.00 (2020)

Nilai sig 0,000<0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatam Cabang Banjarmasin

Hipotesis pertama yang diajukan diterima hal dibuktikan dengan signifikan uji t untuk variabel kualitas sistem adalah sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,050 yang berarti kualitas sistem berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara signifikan. Jika kualitas sistem yang dihasilkan baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga meningkat, sebaliknya jika kualitas sitem yang dihasilkan kurang baik maka kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fendini (2013) dengan hasil penelitian kualitas sitem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). Penelitian ini juga sejalan dengan

Septianita et. al (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatic Cabang Banjarmasin

Hipotesis kedua yang diajukan terima hal ini dibuktikan dengan signifikan uji t untuk variabel kualitas sistem adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT Indomarco Prismatic Cabang Banjarmasin. Jika kualitas informasi yang dihasilkan baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi yang dihasilkan kurang baik maka kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fendini (2013) dengan hasil

penelitian kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, maka pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) akan merasa puas. Penelitian ini juga sejalan dengan Septianita et. al (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember.

3. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatic Cabang Banjarmasin

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara simultan. Hal ini dibuktikan dengan adanya uji F, dengan nilai sig $0,000 < 0,005$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan

dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan diterima atau dengan kata lain kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi PT Indomarco Prismatama sudah baik karena sistem yang digunakan mudah dan informasi yang dihasilkan akurat sehingga karyawan merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fendini (2013) dengan hasil penelitian kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) akan merasa puas. Penelitian ini juga sejalan dengan Septianita et. al (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hipotesis kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin dengan nilai signifikansi hasil uji t sebesar 0,011 dan 0,000 yang artinya hipotesis diterima. Kualitas sistem dan kualitas informasi pada perusahaan sudah baik karena sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat diakses dengan mudah, dan cepat selain itu informasi yang dihasilkan akurat dan relevan sehingga karyawan merasa puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan tersebut. Variabel dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang karyawan yang dijadikan responden.

Saran

Hendaknya perusahaan dapat meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi yang digunakan agar kedepannya bisa diakses kapan saja, mudah, cepat akan informasi yang dihasilkan, dan keakuratan sistem informasi akuntansi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismaatama Cabang Banjarmasin.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti kecanggihan teknologi dan kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi yang dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, C. W. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems - An Empirical Study. *Information & Management* 47 (5-6), 308-315.
- Delone, W., & McLean, E. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variabel. *Journal of Management Information Systems*, 60-95.
- Fendini, D. S. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.4 No.1* (2013).
- Guimaraes, T., & Mckeen, J. D. 2003. Empirically Testing Some Main User- Related Factor for Systems Development Quality. *Quality Management Journal* 10, No. 4, 39-54.
- INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 Jember). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Volume 1* (1), 53-56.
- Jogiyanto. H. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Krismiaji. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lee, H. S., & Kim, J. W. 2010. Student User Satisfaction with Web-based Information Systems in Korean Universities. *International Journal of Business and Management*, 62.
- McKinney, V. R., Yoon, K., & Fatemeh. 2002. The Measurement of WebCustomer Satisfaction: An Expectation

- and Disconfirmation Approach. *Information System Research* 13(3), 296-315.
- Mulyadi. 20014. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Negash, S., & Ryan, T. 2003. Quality and Effectiveness in Web-based Customer Support Systems. *Information & Mangement*, 40 (8), 757-768.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. 2005. Antecedents Of Information and System Quality: An Empricial Examination Within The Context Of Data Warehousing. *Journal Of Management Information Systems* 21 (4), 199-235.
- Oliver, R. L. 1997. *A Behavioral Perspective On The Consumer*. Boston, Mass: McGraw-Hill.
- Palmer, J. W. 2002. Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167.
- Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero). *Jurnal Administrasi Bisnis* 4 (1), 1-11.
- Santoso, I. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis* Vol 1 No 1 (2014).
- Widjajanto, N., & Sumiharti, Y. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.