

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION

Ika Prayanthi

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Klabat
ikaprayanthi@unklab.ac.id

Erienika Lompoliu

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Klabat
erienika.lompoliu@unklab.ac.id

Ricky Devito Langkedeng

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Klabat
rlangkedeng@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of system quality, information quality and perceived usefulness on the satisfaction of users of accounting information systems, and to look at differences in system user satisfaction information from each bank. The independent variables in this study are system quality, information quality and perceived usefulness, while the dependent variable is user satisfaction. The research design uses a quantitative approach with causal descriptive methods and multiple linear regression analysis techniques using SPSS statistical tools. The results showed that the quality of the system has a significant influence on the satisfaction of users of accounting information systems, while the quality of information and perceived usefulness does not have a significant effect on the satisfaction of accounting information system users, while each bank does not show significant differences related to information system user satisfaction accounting.

Keywords: *Information quality, system quality, perceived usefulness, user satisfaction*

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan melihat perbedaan kepuasan pengguna sistem informasi dari masing-masing bank. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness, sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan pengguna. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kausal dan teknik analisis regresi linear berganda dengan

alat bantu statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas informasi dan *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan masing-masing bank tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, *perceived usefulness*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini sudah maju dan berkembang pesat. Hampir semua aspek dalam suatu organisasi telah menggunakan teknologi informasi untuk menunjang kegiatan operasional organisasi. Teknologi informasi yang diterapkan dalam suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, sudah menjadi kebutuhan utama dalam persaingan di era global (Buana & Wirawati, 2018). Selaras dengan itu, Dandago dan Rufai (2014) mengemukakan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya yang harus ada dalam suatu organisasi, yang apabila tidak tersedia maka pengambilan keputusan tidak akan maksimal. Romney dan Steinbart (2015) menambahkan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh perancang sistem informasi bertujuan agar pengambil keputusan dapat menyaring dan menerima informasi lebih efektif. Dengan adanya teknologi informasi, suatu organisasi dapat mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk mendukung performa dari organisasi (Buana & Wirawati, 2018).

Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pengguna dapat melihat pelaporan keuangan kapan saja dengan lebih cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya (Buana & Wirawati, 2018). Jang, Kim, dan Hwang (2006) menyatakan bahwa hal penting untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi adalah dengan melihat kepuasan dari pengguna sistem informasi. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah penilaian seseorang terhadap performa yang diterima dari suatu sistem dalam kaitannya dengan harapan dari sistem tersebut. Sistem yang memberikan manfaat yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (Ein-Dor & Segev, 1988), dan akan mendorong penggunaan sistem secara terus menerus (Guimares & Igbaria, 1997). Beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi antara lain adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness*.

Kualitas sistem informasi berfokus pada penggunaan teknologi, proses dan karakteristik sistem yang akan menuntun pada efisiensi dalam pekerjaan (Jang, Kim, & Hwang, 2006). Sacer dan Oluic (2013) mengemukakan bahwa sistem informasi memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan suatu bisnis. Sistem informasi dalam suatu perusahaan berfungsi untuk memproses dan menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk membuat suatu keputusan. Sistem informasi yang menghasilkan informasi berkualitas baik menjadikan pekerjaan para pengguna sistem informasi lebih efektif dan efisien (Azhar, 2017).

Sistem informasi dalam suatu organisasi akan berjalan dengan adanya informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Penggunaan sistem informasi dalam semua aspek tidak terlepas dari peran penting informasi (Georgescu & Jeflea, 2015). Romney dan Steinbart (2015) mendefinisikan informasi akuntansi sebagai data yang telah dikelompokkan dan di proses untuk menyampaikan tujuan dan meningkatkan proses pengambilan keputusan. Informasi yang berkualitas akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajer dan pengguna informasi yang lain (Gelinias, Sutton, & Oram, 1999). Dalam penelitian Setyo dan Dessy (2015) menyatakan

bahwa kualitas informasi dinilai dari penggunaan sistem informasi yang menghasilkan output yang berkualitas. Dengan demikian, tujuan bisnis dari organisasi dapat dicapai jika kualitas informasi tercapai (Gelinas, Sutton, & Oram, 1999).

Faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan pengguna adalah manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem informasi akuntansi. Vinerean (2013) mengemukakan bahwa manfaat yang dirasakan dipandang sebagai keyakinan terhadap kemampuan pengguna untuk memperoleh informasi dalam upaya peningkatan kinerja. Sejalan dengan hal ini, sistem informasi yang dipandang bermanfaat dan memberikan kemudahan akan membuat pengguna menerima dan menggunakan sistem informasi tersebut (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Buana dan Wirawati (2018) juga mengemukakan bahwa penggunaan sistem informasi akan membuat peningkatan dalam kinerja pekerjaan. Apabila sistem informasi dipercaya bermanfaat oleh pengguna, maka sistem informasi tersebut akan terus digunakan dalam membantu kinerja pekerjaan.

Semua organisasi baik yang terbuka maupun tertutup, kecil ataupun besar, menggunakan sistem informasi dalam pengambilan keputusan. Salah satu pengguna sistem informasi terbesar adalah perbankan (Gupta & Collins, 1997). Sistem informasi yang baik akan memberikan keunggulan tersendiri bagi perbankan (Dandago & Rufai, 2014). Hal serupa juga dikemukakan oleh Gupta dan Collins (1997) bahwa sistem informasi dan pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi kekuatan perbankan untuk menarik pelanggan, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan juga dapat menurunkan biaya operasi.

Dengan melihat bahwa perbankan lebih menitik beratkan pada pelayanan, maka dari itu pelayanan kepada nasabah menjadi satu hal yang sangat penting. Oleh karena itu perbankan memerlukan sistem informasi akuntansi yang akurat dan berkualitas dalam pengolahan data serta pengambilan keputusan, sehingga mendukung pelayanan perbankan kepada nasabah. Namun tak banyak penelitian yang membahas kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* di sektor perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam sektor perbankan.

Sektor perbankan yang dipilih dalam penelitian ini adalah bank pemerintah yang ada di wilayah Kecamatan Airmadidi, Minahasa Utara, dikarenakan Airmadidi merupakan ibu kota dari Kabupaten Minahasa Utara yang dapat menjadi pengembangan pusat kegiatan perdagangan. Hal ini didukung juga dengan data BPS (2018) dimana di Airmadidi terdapat 95 unit toko/warung, 102 unit warung makan dan 26 unit restoran. Dalam sektor perdagangan, peran perbankan tentu saja sangat penting untuk dapat mendukung transaksi keuangan, oleh karena itu sistem informasi akuntansi perbankan haruslah akurat dan berkualitas sehingga pelayanan kepada nasabah dapat maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperluas ilmu dan wawasan mengenai sistem informasi akuntansi dan dengan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen perbankan untuk dapat membuat, mengaplikasikan dan atau mengembangkan sistem informasi akuntansi di dalam perbankan sehingga dapat meningkatkan kinerja dari karyawan dalam pelayanan kepada nasabah.

Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan salah satu kategori yang diajukan oleh DeLone dan McLean (1992) sebagai kategori kesuksesan sistem informasi. Dimana dikemukakan bahwa sistem informasi menghasilkan informasi yang dapat dikomunikasikan kepada penerima informasi itu. Informasi memiliki alur tahapan dari informasi itu diproses, selanjutnya kepada penggunaan informasi dan sampai pada informasi yang dihasilkan mempengaruhi pengguna atau performa dari organisasi. Dalam penelitian mereka pengukuran kualitas sistem suatu organisasi dapat diukur dari kinerja pemanfaatan sumber daya, efisiensi pemanfaatan perangkat keras, keandalan sistem komputer, waktu respons, kemudahan penggunaan, keakuratan sistem, waktu penyelesaian, akurasi data, dan juga fleksibilitas sistem.

Sebuah model kesuksesan sistem informasi mencakup kepada kategori-kategori yang saling bergantung satu sama lain. Peneliti harus menentukan pengukuran yang secara menyeluruh dari kategori-kategori kesuksesan sistem informasi, dimana penentuan kategori juga mempertimbangkan variabel-variabel kontingensi seperti variabel bebas yang akan diteliti, struktur organisasi, ukuran ruang lingkup dari organisasi, teknologi yang digunakan, dan karakteristik individu yang akan diteliti (DeLone & McLean, 1992).

Kualitas sistem merupakan perwujudan dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan. DeLone dan McLean (2003) menerangkan bahwa kualitas sistem dapat dijelaskan berdasarkan pengukuran individu terhadap sistem tersebut. Orang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan menunjukkan evaluasi kualitas sistem yang tinggi, sedangkan orang yang menunjukkan evaluasi kualitas sistem yang rendah akan memiliki tingkat kepuasan yang rendah (Chung & Kwon, 2009).

Dimensi kualitas sistem mewakili interaksi persepsi pengguna dengan sistem dari waktu ke waktu. Interaksi sistem biasanya terjadi dalam konteks organisasi dengan tujuan menyelesaikan tugas tertentu. Dimensi sistem merupakan karakteristik dari suatu sistem yang sebagian besar berbeda penggunaan dan dapat dinilai terlepas dari tugas, konteks atau aplikasi, sedangkan dimensi tugas tergantung pada penilaian individu-individu akan tugas dan pengaturan tugas. (Nelson, Todd, & Wixom, 2005).

Kualitas sistem erat kaitannya dengan kepuasan pengguna dimana dengan kenyamanan jangkauan sistem, kenyamanan belajar atau menggunakan sistem, batasan pengguna, fleksibilitas dan konsistensi sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Jang, Kim, & Hwang, 2006). Penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Jang, Kim dan Hwang (2006), Chung dan Kwon (2009) dan Laumer, Maier dan Weitzel (2017) menunjukkan hasil yang signifikan dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Namun hal sebaliknya didapati bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Hanadia, Rahayu, & Zultilisna, 2017) dan (Tulodo & Solichin, 2019).

H1 : Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas Informasi

Kebutuhan informasi di dalam organisasi sangat bervariasi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pengguna (Dandago & Rufai, 2014). Menurut Koivumaki, Ristola, dan Kesti (2008) dalam konteks pemenuhan kebutuhan tugas atau pekerjaan yang dihadapi kualitas

informasi juga menjadi persyaratan yang harus dipertimbangkan. Dimana mereka juga menambahkan bahwa informasi dikatakan berkualitas jika informasi tersebut relevan dengan pengguna dan juga harus disiapkan dalam waktu dan jumlah yang sesuai.

Jang, Kim, dan Hwang (2006) berpendapat bahwa kualitas informasi itu menggambarkan atau merepresentasikan nilai dari informasi itu sendiri, yang mana jika informasi bernilai tinggi maka kualitas akan informasi tersebut juga tinggi, dan sebaliknya apabila nilai informasi itu rendah maka kualitas informasi tersebut juga rendah. Hal ini juga didukung oleh Laumer, Maier, dan Weitzel (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi itu merepresentasikan karakteristik nilai dari informasi itu sendiri.

Jang, Kim, dan Hwang (2006) menambahkan pendapat bahwa nilai dari informasi itu juga akan berubah tergantung pada situasi atau kondisi dimana informasi itu dibutuhkan. Nilai informasi dapat dinilai secara berbeda-beda tergantung pada pengguna, objek penggunaan, dan situasi dimana sistem digunakan.

DeLone dan McLean (1992) memasukkan kategori kualitas informasi dalam model kesuksesan sistem informasi, dimana pengukuran kualitas output atau informasi dapat ditinjau dari beberapa pengukuran seperti akurasi informasi, ketepatan waktu keluaran, keandalan, kelengkapan, relevansi, presisi, pemformatan, kegunaan, kecukupan informasi, dapat dimengerti, bebas dari bias, komparabilitas, kenyamanan, dapat diinterpretasikan dan kemampuan adaptasi.

Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif pada penggunaan sistem dan memberikan kepuasan bagi pengguna, hal ini didukung oleh Bailey dan Pearson (1983), dimana kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas informasi, seperti akurasi, ketepatan waktu, ketelitian, kehandalan, relevansi, dan kesempurnaan informasi. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Chung & Kwon, 2009), (Kassim, Jailani, Hairuddin, & Zamzuri, 2012), (Hanadia, Rahayu, & Zultilisna, 2017) dan (Tulodo & Solichin, 2019). Namun Amalia dan Pratomo (2016) membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perceived usefulness

Teknologi informasi menawarkan potensi yang dapat meningkatkan kinerja dari pengguna teknologi informasi itu sendiri, akan tetapi pencapaian kinerja sering kali terhambat oleh karena keengganan pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem yang tersedia. Penggunaan teknologi informasi ditentukan oleh persepsi manfaat dari pengguna bahwa dengan penggunaan teknologi informasi tersebut akan membantu mereka melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Perceived usefulness menjadi salah satu faktor pengukuran akan penerimaan sistem informasi dalam suatu organisasi. Variabel ini diangkat dari *theory acceptance model* yang dikemukakan oleh Davis (1989). *Technology acceptance model* merupakan model yang dianggap tepat untuk menjelaskan penerimaan pengguna akan suatu sistem (Sayekti & Putarta, 2016). Penerimaan teknologi oleh pengguna menurut Davis (1989) dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan akan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan teknologi dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi.

Manfaat yang dirasakan pengguna dikatakan sebagai penggunaan teknologi yang meningkatkan performa kinerja. Lebih lanjut juga dikatakan bahwa dengan penggunaan teknologi

yang memberikan kemudahan dan bebas dari usaha yang besar dirasakan pengguna sebagai persepsi kemudahan penggunaan teknologi (Davis, 1989).

Perceived usefulness merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan (Davis, 1989). *Perceived usefulness* merupakan penentu yang besar bagi pengguna untuk menerima, mengadopsi dan menggunakan sistem (Adamson & Shine, 2003). Lebih lanjut lagi Sohn (2017) menambahkan bahwa *perceived usefulness* menunjukkan interaksi antara persepsi, sikap, dan niat individu dalam penggunaan sistem informasi.

Seorang pengguna yang menganggap bahwa sistem informasi dapat memberikan nilai, lebih cenderung puas dengan sistem informasi daripada pengguna yang tidak (Calisir & Calisir, 2004). Davis (1989) mengemukakan bahwa *perceived usefulness* dalam sistem informasi yang tinggi membuat pengguna yakin bahwa adanya hubungan yang positif antara penggunaan sistem dan kinerja pengguna. *Perceived usefulness* terjadi ketika sistem informasi itu dapat dipakai dan memberikan keuntungan.

Perceived usefulness dipertimbangkan sebagai faktor penentu penerimaan akan sistem informasi dalam organisasi, yang akhirnya akan memberikan kepuasan bagi pengguna. Dalam penelitian Zviran, Pliskan dan Levin (2016), Vinerean (2013), Hanadia, Rahayu dan Zultilisna (2017) dan Tulodo dan Solichin (2019) semuanya mendapati bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Metodologi Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kausal. Metode deskriptif kausal digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa hubungan sebab-akibat atau dampak yang dihasilkan dari suatu variabel terhadap variabel yang lain (Cooper & Schindler, 2014). Metode ini dipilih untuk menjelaskan sejauh mana variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *multiple linear regression* untuk menilai pengaruh lebih dari 1 variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai-pegawai bank pemerintah (Bank BRI, Bank BNI, dan Bank Mandiri) yang ada di wilayah Airmadidi, Minahasa Utara. Pegawai bank ini dipilih karena mereka yang selalu memiliki keterkaitan dengan sistem informasi akuntansi dalam aktifitas kerja dan dalam pelayanan kepada nasabah.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel yang dipilih sesuai dengan dasar kriteria yang dinilai dari peneliti (Cooper & Schindler, 2014). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai-pegawai bank yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, baik dalam penyediaan data, pemrosesan data dan bahkan pengguna output yang dihasilkan. Sehingga sampel dalam penelitian ini lebih kepada pegawai-pegawai bank yang selalu berkaitan dalam sistem informasi akuntansi. Dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden yang terdiri dari 10 responden dari Bank BRI, 10 responden dari Bank BNI dan 10 responden dari Bank Mandiri.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Dalam penelitian ini data primer adalah melalui kuesioner dengan menggunakan skala *five point likert-scale* yakni 1 (Sangat Tidak

Setuju/Sangat Rendah), 2 (Tidak Setuju/Rendah), 3 (ragu atau netral), 4 (Setuju/Tinggi), dan 5 (Sangat Setuju/Sangat Tinggi).

Kuesioner dalam penelitian terdiri dari pernyataan dan pertanyaan yang disusun sesuai dengan variabel-variabel penelitian. Dimana berisi 49 pernyataan dan pertanyaan yang dibagi menjadi 4 bagian. Bagian pertama berisi 9 pernyataan tentang kualitas sistem dan bagian kedua berisi 13 pernyataan tentang kualitas informasi merupakan adopsi penuh dari penelitian Jang, Kim dan Hwang (2006), bagian ketiga berisi 12 pernyataan tentang *perceived usefulness* diadopsi dari penelitian Davis (1989) serta bagian keempat terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pengguna diadopsi dari penelitian Zviran, Pliskin dan Levin (2016).

Kuesioner dalam penelitian ini didistribusikan atau disebarakan secara langsung kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan berjumlah 30 kuesioner dimana untuk masing-masing bank adalah 10 kuesioner. Dan kuesioner yang kembali berjumlah 30 kuesioner atau dengan kata lain semua data dipakai dalam penelitian ini.

Tabel 1
Hasil uji normalitas data

	Unstandardized residual
Kolmogrov- Smirnov Z	1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)	.148

Sumber: Pengolahan data SPSS

Tabel 2
Hasil uji multikolinearitas

Variabel	Collinearity Tolerance	Statistic VIF
Kualitas Sistem	.592	1.690
Kualitas Informasi	.584	1.711
<i>Perceived usefulness</i>	.756	1.323

Sumber: Pengolahan data SPSS

Tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi untuk sampel 0,148 atau lebih dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa variabel penelitian terdistribusi secara normal. Sedangkan tabel 2 menunjukkan setiap variabel independen memiliki nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , sehingga disimpulkan bahwa antar variabel independen yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas. Namun, untuk uji validitas dan uji reabilitas dalam penelitian ini tidak dilakukan, sebab penelitian mengadopsi penuh kuesioner dari penelitian sebelumnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai uji F dan uji t dari hasil olah data. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi (p-value) sebesar 0,05 (5%). Dimana jika nilai signifikansi didapati $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun secara simultan. Dan demikian pula sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka

hipotesis ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pembahasan dan Analisis Hasil

Tabel 3
Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Rata-rata	Std. Dev	Jumlah
Kualitas sistem	3,9667	.61495	30
Kualitas informasi	3,8667	.62881	30
<i>Perceived usefulness</i>	4,0667	.52083	30
Kepuasan pengguna	3,8667	.57135	30

Sumber: Pengolahan data SPSS

Tabel 4
Hasil Uji Data

Variabel independen	Unstandardize Coef. Beta	Signifikansi
Kualitas sistem	.628	.001
Kualitas informasi	-.194	.236
<i>Perceived usefulness</i>	.323	.068
Uji F		.000

Sumber: Pengolahan data SPSS

Tabel 3 menjelaskan deskripsi jawaban dari masing-masing variabel dimana, variabel kualitas sistem rata-rata responden menjawab 3,9667, variabel kualitas informasi rata-rata menjawab 3,8667, variabel *perceived usefulness* rata-rata menjawab 4,0667 dan variabel kepuasan pengguna rata-rata menjawab 3,8667. Dengan kata lain bahwa rata-rata responden menjawab setuju pada setiap variabel.

Tabel 4 menunjukkan hasil pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan juga secara simultan. Variabel kualitas sistem menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau $\leq 0,05$. Sehingga H1 dalam penelitian ini diterima, dengan kata lain variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jang, Kim, dan Hwang (2006), Chung dan Kwon (2009) serta Kassim, Jailani, Hairuddin, dan Zamzuri (2012) yang mendapati hasil bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Sistem dalam suatu perusahaan berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang ada untuk menunjang kinerja para pengguna. Ukuran kualitas sistem untuk mengukur keberhasilan dari pengaplikasian sistem dan kontribusi sistem terhadap perusahaan dapat diukur melalui keandalan, kecepatan waktu respons, keakuratan, kecepatan waktu penyelesaian, kelengkapan sistem, keakuratan data proses dan kemudahan penggunaan sistem tersebut (DeLone & McLean,

1992). Oleh karena itu, orang yang menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas sistem berarti memiliki evaluasi yang tinggi terhadap sistem itu sendiri (Chung & Kwon, 2009).

Variabel kualitas informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,236 > 0,05$. Sehingga H2 dalam penelitian ini ditolak, dengan kata lain variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia dan Pratomo (2016) yang mengemukakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Informasi dalam perusahaan berkaitan dengan data input maupun output informasi yang dihasilkan dari sistem, dalam menunjang kinerja pengguna. DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan akan pengguna. Namun, kualitas informasi dalam penelitian ini terbukti tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan oleh ketentuan penginputan dan pelaporan data yang ada dalam perbankan harus berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh sistem perbankan. BI (2013) memberikan penjelasan tentang aturan informasi transaksi dalam perbankan harus melalui persetujuan dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Lebih lanjut lagi dalam peraturan BI tersebut menjelaskan bahwa pegawai dalam perbankan harus mengerti tentang pedoman dan ketentuan kriteria standar informasi yang sudah di atur dalam peraturan perbankan. Hal ini juga disebabkan karena mayoritas responden yang menjawab kuesioner penelitian adalah pegawai *front office*, yang dimana mereka dalam melakukan pekerjaan adalah mengikuti aturan standar yang ditetapkan baik oleh aturan perbankan maupun badan pengawas yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dalam perbankan sudah sesuai dengan aturan kualitas informasi yang ditetapkan, dan para pengguna merasakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Variabel *perceived usefulness* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,068 > 0,05$ atau $\leq 0,10$, yang artinya variabel *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada level 5% namun memiliki pengaruh yang signifikan pada level 10%. Sehingga H3 diterima dalam level signifikan 10%.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vinerean (2013) serta Zviran, Pliskin, dan Levin (2016) yang membuktikan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Seddon (1997) mengemukakan bahwa manfaat yang dirasakan dari penggunaan dimasa lalu yang tinggi akan mengarah pada harapan yang lebih tinggi tentang manfaat yang dirasakan dimasa yang akan datang. Khayati (2013) menambahkan manfaat yang dirasakan itu pula akan menunjang seseorang untuk melakukan pekerjaannya dan dapat meningkatkan performa kerja nantinya.

Secara bersama-sama kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* menunjukkan hasil signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,005$ atau dengan kata lain bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yang berarti bahwa kualitas sistem menjadi salah satu faktor pendukung dalam perbankan untuk meninjau kepuasan pengguna akan sistem informasi akuntansi.

Secara parsial kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti bahwa kualitas sistem didalam perbankan bukan menjadi satu faktor pendukung untuk meninjau akan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yang dapat disebabkan karena informasi dalam perbankan memiliki aturan dan ketentuan tersendiri akan kualitas informasi.

Secara parsial *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada level *error* 5%, akan tetapi hal ini perlu mendapat perhatian khusus karena variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada level *error* 10%, dengan tingkat kepercayaan akan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebesar 90%.

Secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Daftar Pustaka

- BPS. (2018, September 26). *Kecamatan Airmadidi dalam angka 2018*. Retrieved from Badan pusat statistik kabupaten Minahasa Utara: <https://minutkab.bps.go.id/publication/download.html?>
- Buana, I. M., & Wirawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- Buana, I. M., & Wirawati, N. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- Calisir, F., & Calisir, F. (2004). The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems. *Computers in human behavior*, 20(1), 505-515.
- Chung, N., & Kwon, S. J. (2009). Effect of trust level on mobile banking satisfaction: a multi-group analysis of information system success instruments. *Behaviour & information technology*, 28(6), 549-562.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research method*. United State of America: McGraw-Hill.
- Dandago, K. I., & Rufai, A. S. (2014). Information Technology And Accounting Information System In The Nigerian Bank Industry. *Asian Economic And Financial Review*, 4(5), 655-670.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information system. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information system succes: the quest for dependent variable. *Information system research*, 3(1), 60-95.
- Ein-Dor, P., & Segev, E. (1988). The Measurement Of End-User Computing Satisfaction. *Management Information System Quarterly*, 33(4), 259-274.
- Gelinas, U. J., Sutton, S. G., & Oram, A. E. (1999). *Accounting Information Systems*. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.
- Georgescu, M., & Jeflea, V. (2015). The Particularity Of The Banking Information System. *Procedia Economics And Finance*, 20(1), 268-276.

- Guimares, T., & Igbaria, M. (1997). Client/Server System Success: Exploring The Human Side. *Decision Sciences*, 28(4), 851-875.
- Gupta, U. G., & Collins, W. (1997). The Impact Of Information Systems On The Efficiency Of Banks: An Empirical Investigation. *Industrial Management & Data Systems*, 97(1), 10-16.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). The effect of system quality, perceived usefulness, information quality to user satisfaction (case study dashboard system on PDAM Tirta Raharja 2017). *e-proceeding of management*, 4(3), 2707-2714.
- Jang, J.-H., Kim, J.-K., & Hwang, Y.-H. (2006). Influence Of Hotel Information System Quality On System Use And User Satisfaction. *Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism*, 7(3), 41-58.
- Koivumaki, T., Ristola, A., & Kesti, M. (2008). The Effects Of Information Quality Of Mobile Information Services On User Satisfaction And Service Acceptance - Empirical Evidence From Finland. *Behavior & Information Technology*, 27(5), 375-385.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European journal of information system*, 26(4), 333-360.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: an empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of management information systems*, 21(4), 199-235.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting Information System*. England: Pearson Education.
- Rukmiyati, & Budiarta. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, V(1), 115-142.
- Sacer, I. M., & Oluic, A. (2013). Information Technology And Accounting Information Systems' Quality In Croatian Middle And Large Companies. *Journal Of Information And Organizational Sciences*, 37(2), 117-126.
- Setyo, D., & Dessy, A. R. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 47-59.
- Tulodo, B. A., & Solichin, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna aplikasi care dalam upaya peningkatan kinerja karyawan (studi kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal riset manajemen sains Indonesia*, 10(1), 25-43.