

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI KEUANGAN
(STUDI KASUS PEGAWAI KEUANGAN UNIVERSITAS TELKOM)
THE EFFECT OF QUALITY SYSTEM, QUALITY OF INFORMATION AND QUALITY OF SERVICE
TO USER SATISFACTION OF FINANCIAL INFORMATION SYSTEM
(CASE STUDY OF EMPLOYEE TELKOM UNIVERSITY)**

¹Muhamad Evan Widyawan Brata ²Dini Wahjoe Hapsari, S.E., M.Ak., Ak., CA ³Siska Priyandani Yudowati,
S.E., M.B.A

^{1,2,3}Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

Email:¹evanbrata95@gmail.com, ²dinihapsari@telkomuniversity.ac.id, ³siskayudowatii@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi sangat pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan ataupun perbankan. Perusahaan atau perbankan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi sistem informasi khususnya sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*accounting software*) untuk memperlancar arus informasi perusahaan ataupun perbankan. Universitas Telkom yang sedang berkembang ikut serta dalam pengguna sistem informasi yaitu sistem informasi keuangan (SIMKUG). Dalam keseharian pegawai, penggunaan SIMKUG masih jarang digunakan jika ditinjau dari penggunaan SIMKUG sehari-hari oleh pegawai. Sehingga mempengaruhi dari kepuasan pengguna. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Variabel dependen pada penelitian ini pun adalah kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan teknik penyebaran kuisioner dimana hanya pengguna SIMKUG yang dijadikan sampel objek penelitian. Kemudian diperoleh 30 responden sebagai pengguna SIMKUG. Data pun diperoleh menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMKUG. Sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan Bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMKUG.

Kata kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Keuangan*

ABSTRACT

The development of technology, especially technology information system to be very fast because it was considered important for the survival of the company or banking, or banks began to develop and give special attention to the technology information system, especially information system accounting of DNA-based computer (*accounting the software*) to facilitate the flow of information the company or banking. University to the developing to participate in the user information system the system of financial information (SIMKUG). In everyday life, including the use of SIMKUG is still rarely used when viewed from the use of SIMKUG a daily basis by the employee, and that affects of the satisfaction of users. Variables are independent in this study is the quality of the system, the quality of information and quality of service. Variables are dependen in the study is also is the satisfaction of users. This study aims to know the effect of the quality system, the quality of information and quality of service to the satisfaction of users in partial or simultaneous. The research method used is the analysis of the regression risks, by using the spread of the questionnaire only where users SIMKUG as the object of research. Then diperoleh 30 respondents as the user SIMKUG. The data was obtained using the research in the form of a questionnaire. The results in partial shows that there are a significant influence between the quality of the system to the satisfaction of users SIMKUG. While the quality of information and the quality of services are not there is a significant influence on the satisfaction of users, and then simultaneously the quality of the system, the quality of information and quality of service Together, they have influence signifikan terhadap the satisfaction of users SIMKUG.

Keywords : *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, System of Financial Information*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi sangat pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan ataupun perbankan. Perusahaan atau perbankan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi sistem informasi khususnya sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*accounting software*) untuk memperlancar arus informasi perusahaan ataupun perbankan (Oktaviana, 2013). Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas penggunaan sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu.

Dalam mengelola keuangan pada tahun 2013 Universitas Telkom masih menggunakan Microsoft Excel. Setahun kemudian Universitas Telkom menggunakan sistem informasi yang bernama Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG) dalam mengelola keuangan. Setelah menggunakan Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG), karyawan Telkom pun diberikan pelatihan dan informasi dalam menggunakan sistem tersebut.

Setiap tahunnya Universitas Telkom melakukan *workshop* atau pelatihan untuk meminimalisir terjadinya *human error* dan pengguna dapat mengatasi permasalahan yang mungkin dalam waktu – waktu dapat terjadi pada sistem. Dengan adanya *workshop* dan pelatihan diharapkan pengguna dapat mengoptimalkan dalam penggunaan sistem informasi sehingga lebih efisien dan efektif. Universitas Telkom menggunakan Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG) bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaporan keuangan dan mengurangi terjadinya salah input. Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG) memiliki kelebihan, yaitu sistem ini terhubung ke setiap fakultas di Universitas Telkom sehingga setiap fakultas bisa melihat laporan pengeluaran yang dilakukan oleh setiap fakultas. Sehingga setiap fakultas mengetahui berapa anggaran yang telah digunakan dan berapa batas maksimal penggunaan anggaran setiap fakultas.

Walaupun Universitas Telkom telah menggunakan Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG), Universitas Telkom juga menggunakan cara manual dalam pencatatan dan pelaporan transaksi. Yaitu masih dalam berbentuk kertas bukti transaksi dan dokumen. Kemudian masih terdapat kendala lambatnya dalam pencairan dana tiap fakultas. Banyaknya keluhan dalam pencairan membuat proses penggunaan anggaran pun terhambat. Fakultas membutuhkan waktu 5 hari untuk melakukan pencairan dana. Padahal seharusnya pencairan dana harusnya lebih cepat karena terbantu oleh sistem. Jika pencairan dana lebih cepat, maka penggunaan anggaran akan optimal dan mencapai target dalam pembangunan. Kemudian setelah pencairan dana terlambat, masih terdapat pengguna yang lama menginput data atau laporan keuangan ke sistem. Seharusnya jika dalam membuat laporan keuangan menggunakan sistem, maka itu akan sangat mempercepat dan membantu dalam pembuatan laporan keuangan.

Universitas Telkom menggunakan cara manual dalam pencatatan dan pelaporan untuk dijadikan data atau informasi kedua dan bukti setelah sistem jika terjadi salah saji dalam menyediakan informasi dan kehilangannya data di sistem tanpa sengaja. Kemudian dalam hal kualitas informasi dan keamanan, pengguna sistem informasi dihadapkan dengan kurang lengkapnya informasi di sistem dan ketidakpercayaan keamanan didalam sistem. Padahal di era teknologi ini perusahaan mulai berkembang dengan menggunakan sistem informasi akuntansi dan meninggalkan pembuatan laporan keuangan secara manual. Karena dengan menggunakan sistem informasi bisa mengurangi biaya - biaya yang terdapat dalam perusahaan. Dengan berkembangnya dan majunya teknologi informasi maka memacu perusahaan untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai penyedia informasi dan menjadikan informasi tersebut sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini digunakan empat variabel yang diambil dari DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

2. Dasar Teori dan Metodologi Sistem

Menurut Romney & Steinbart (2015) sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang berkaitan dan saling berhubungan untuk mencapai sebuah tujuan. Kebanyakan sistem terbentuk dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Sebagai contoh bisnis perkuliahan adalah sistem yang terbentuk dari berbagai departemen yang merupakan subsistem (Romney & Steinbart, 2015:24). Menurut Mulyadi (2016:4) sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.

Informasi

Menurut Romney & Steinbart (2015) Informasi adalah data yang telah terorganisir dan diproses untuk menyediakan makna dan meningkatkan proses pengambilan keputusan. Sehingga pengguna atau pengambil

keputusan membuat keputusan yang lebih baik dalam hal meningkatkan kuantitas dan kualitas informasi. Menurut Krismiaji (2010:15) informasi adalah data yang telah diorganisir, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.

Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG)

Menurut Jeffrey Hasibuan (Direktur Keuangan Universitas Telkom) Sistem Informasi Keuangan (SIMKUG) adalah suatu sistem yang mencatat, mengumpulkan, menghitung dan mengolah keuangan universitas telkom menjadi informasi bagi pengguna yang membutuhkannya. Kemudian informasi tersebut digunakan untuk membuat anggaran serta laporan anggaran yang telah digunakan.

Kualitas sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (Delone dan McLean, 1992). Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Secara khusus kualitas sistem adalah keakurasian dan efisiensi dari *software* akuntansi yang berperan menghasilkan informasi akuntansi (Tjakrawala & Cahyo, 2010). Menurut DeLone & McLean (1992) kualitas sistem diukur dari adaptasi, ketersediaan, waktu respon, keandalan dan kegunaan.

Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah dimana sebuah informasi memiliki karakteristik isi, bentuk dan waktu yang memberikannya nilai buat para pengguna akhir (Delone dan McLean, 1992). DeLone dan McLean sendiri menjelaskan bahwa kualitas informasi dinilai berdasarkan isi, ketepatan, relevan, dan kegunaan yang dihasilkan dari informasi tersebut. Sedangkan Seddon (1997) menyatakan bahwa "Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat". Menurut DeLone & McLean (1992) indikator pengukuran kualitas informasi adalah akurat, relevan, kelengkapan, dan mudah dipahami.

Kualitas Layanan

"Kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan pengguna sistem informasi" (DeLone and McLean, 2003). Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, maka pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan sistem informasi tersebut. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas layanan memiliki tiga indikator yaitu, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean (2003) Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan yang diinginkan. Kepuasan pengguna pun memiliki 3 indikator yaitu, kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh dan kunjungan berulang.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) Universitas Telkom dengan melakukan penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai keuangan yang menggunakan sistem informasi keuangan yang ada di Universitas Telkom. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden pengguna dari 41 responden yang tersedia. Pengurangan responden ini terjadi dikarenakan 11 responden tidak melakukan penilaian terhadap kepuasannya dalam menggunakan sistem informasi keuangan (SIMKUG). Pengambilan sampel di penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

3. Pembahasan

Tujuan dalam melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) di Universitas Telkom. dengan melakukan uji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan pengujian hipotesis secara parsial terhadap beberapa variabel independen.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh semua variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) secara bersama-sama digunakanlah uji F, dan untuk mengetahui suatu pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y) digunakanlah uji t. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan SPSS Versi 23.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.826	3	11.275	30.407	.000 ^b
	Residual	9.641	26	.371		
	Total	43.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan, Kualitas_Informasi, Kualitas_Sistem

(Sumber: Data Primer yang telah diolah SPSS 23.0 (2017))

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengujian hiptotesis untuk pengaruh parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel tidak bebas. Dengan bantuan program SPSS Versi 23.0 maka dapat diperoleh nilai uji parsial (uji t) sebagai berikut ini:

Tabel 2
Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.179	1.561		2.677	.013
	Kualitas_Sistem	.541	.085	.869	6.392	.000
	Kualitas Informasi	.065	.076	.083	.855	.400
	Kualitas_Layanan	-.021	.166	-.017	-.126	.901

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Sumber: Data Primer yang telah diolah SPSS 23.0 (2017)

Berdasarkan hasil pengujian nilai signifikan pada variabel Kualitas Sistem (X_1) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi (X_2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,400. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, artinya Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Kemudian, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Layanan (X_3) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,901. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak, artinya Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKUG Universitas Telkom

Berdasarkan output pada tabel 1 di atas, dapat diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,407 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Artinya, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan hasil pengujian ini didapatkan bahwa yang mempengaruhi dan membuat nilai kepuasan tinggi harus didukung oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Mengacu pada hasil uji t (secara parsial) kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) dengan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$. Artinya semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan pada saat menggunakan sistem informasi keuangan (SIMKUG), maka kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) akan semakin tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, hal ini berarti secara parsial Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Alasan yang membuat kualitas sistem ini bagus adalah kualitas sistem informasi keuangan (SIMKUG) sangat mudah digunakan serta sistem informasi keuangan (SIMKUG) selalu melakukan perintah yang sesuai dengan keinginan pengguna. Sehingga pengguna merasa puas dengan adanya sistem dalam membantu pembuatan anggaran dan penggunaan anggaran.

Hasil uji tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2016) dan Saputri (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji t (secara parsial) kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) dengan nilai signifikansi 0,400 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan analisis regresi linier berganda kualitas informasi memiliki nilai positif sebesar 0,065 hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas informasi sebesar satu satuan kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,065. Artinya semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh sistem informasi keuangan (SIMKUG), maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, hal ini berarti secara parsial Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hal ini dibuktikan dengan masih terdapat kekurangan dari sistem informasi keuangan (SIMKUG) untuk pengguna yaitu, informasi output yang dihasilkan belum lengkap dan masih susah untuk dipahami. Sehingga kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan. Padahal seharusnya informasi yang dihasilkan harus lengkap dan mudah dipahami, sehingga pengguna bisa membuat anggaran dengan tepat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Mardiana (2016) dan Saputri (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji t (secara parsial) kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) dengan nilai signifikansi $0,901 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam garis besar, masih terdapat ketidakpercayaan pengguna dalam langkah - langkah menggunakan sistem. Dikarenakan keamanan sistem sendiri hanya bisa digunakan jika *username* dan *password* sama. Jadi jika *username* adalah evan, maka *passwordnya* juga harus evan. Akan tetapi, kualitas layanan memiliki kelebihan dalam menyediakan akses, ketika pengguna membutuhkan sesuatu maka sistem akan langsung memberikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem informasi keuangan (SIMKUG) sangat memahami kebutuhan pengguna, sehingga sistem keuangan ini masih dapat dipercaya oleh pengguna.

Hasil uji t yang dilakukan peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Mardiana (2015) yang menyatakan bahwa "kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna."

Kesimpulan

Dari hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian parsial, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian kualitas informasi dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- Awosejo, O. . (2013). The Effect of Accounting Information System in Accounting. *International Journal of Advanced Computer Research (ISSN (print): 2249-7277 ISSN (online): 2277-7970)*.
- Darmawan. (2010). Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Krismiaji. (2010). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiana, A. (2016). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (Studi Kasus: Universitas Majalengka. *Infotech Journal ISSN 2460-1861*.
- Markova, S.-M. H. (2006). The DeLone and McLean Model of Information System Success Original and Updated Models.
- Molola B.O. Ajoye, W. E. (2014). Information Systems User Satisfaction: A Survey Of The Postgraduate School Portal, University Of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Ni Made Sri Rukmiyati, I. K. (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 5.1 (2016): 115-142 ISSN 2337-3067*.
- repository.upi.edu/14867/16/S_PEA_1005771_Appendix7.pdf
- Saputri, I. N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Boyolali).
- Seddon Peter B, K. M.-Y. (1997). *A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of is Success*.
- Sekaran, U. d. (2013). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach Sixth Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Simon Nisja Putra Zai, A. F. (2014). Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten).
- Siti Mardiana, J. H. (2015). DeLone-McLean Information System Success Model Revisited : The Separation of Intention to Use - Use and The Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal Economics and Financial Issues, 2015, 5 ISSN : 2146-4138, 172-182*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Zaied, A. N. (2012). An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences ISSN : 2079-8407, 3 No. 6, 814-825*.