

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN MENGGUNAKAN
METODE DELONE & MCLEAN
(Studi Kasus Pada Situs Bukalapak.com)**

**ANALYSIS OF SALES ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USING DELONE &
MCLEAN METHOD (Case Study on Bukalapak.com Sites)**

Aditiya Irdam Dharmawan ¹, Dudi Pratomo, SET., M.Ak ²

Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

¹aditiyairdam@student.telkomuniversity.ac.id, ²dudipratomo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Hal ini diperlukan mengingat suksesnya sebuah sistem tidak terlepas dari rasa puas pengguna dalam penggunaan sistem demi mencapai tujuan yang diinginkannya. Dengan adanya penilaian tersebut para pengembang sistem dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan sistem yang sedang diterapkan. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan indikator yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan sistem yang sedang digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak.com.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *quota sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan secara simultan berpengaruh secara signifikan. Secara parsial variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas informasi belum tentu mempengaruhi pengguna dalam mencapai kepuasan pengguna sedangkan kualitas layanan dan kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna,

Abstract

User satisfaction is an assessment dimension in assessing the success of information systems. This is necessary considering the success of a system can not be separated from the user's satisfaction in the use of the system in order to achieve the desired goals. Given these assessments system developers can easily repair and improve the system being implemented. User satisfaction can be measured with indicators that have been set in accordance with the needs of the system being used.

This study aims to determine the effect of simultaneous and partial between the quality of information, system quality, and quality of service to user satisfaction on accounting information systems sales on the site bukalapak.com.

This research uses quantitative method. Sampling technique in this research is quota sampling. The sample in this study were 43 respondents. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis using SPSS 23.0 application.

Based on the results of research, variable quality of information, system quality, service quality simultaneously significantly influence. Partially variable quality of information does not significantly affect user satisfaction while system quality and service quality significantly influence to user satisfaction.

Based on the results of research, the quality of information does not necessarily affect the user in achieving user satisfaction while the quality of service and system quality can affect user satisfaction.

Keywords : Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction

1. Pendahuluan

Kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Hal ini diperlukan mengingat suksesnya sebuah sistem tidak terlepas dari rasa puas pengguna dalam penggunaan sistem demi mencapai tujuan yang diinginkannya. Dengan adanya penilaian tersebut para pengembang sistem dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan sistem yang sedang diterapkan. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan indikator yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan sistem yang sedang digunakan.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian

2.1.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Urbach dan Muller (2011)^[1] kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Menggunakan kepuasan pengguna sebagai parameter penilaian kesuksesan akan sangat membantu ketika penggunaan sistem informasi tersebut tidak dinilai dari intensitas penggunaan sistem. Menurut DeLone & Mclean (2003)^[2] 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.

2.1.2 Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi. Menurut Urbach dan Muller (2011) kualitas informasi merupakan sebuah karakteristik output sistem informasi.

2.1.3 Kualitas Sistem

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut Urbach Muller (2011) kualitas sistem merupakan sebuah dimensi karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, dan juga mempengaruhi sistem informasi itu sendiri.

2.1.4 Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono^[3], 2011 : 23 Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Menurut Urbach dan Muller (2011) Kesuksesan dimensi kualitas layanan merepresentasikan kualitas dukungan yang pengguna dapatkan dari departemen sistem informasi dan dukungan personel TI seperti contoh, *Training, Hotline*, atau *Helpdesk*.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengambil kepuasan pengguna sebagai variabel dependen atau variabel yang terikat. Sedangkan variabel independen atau variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Berdasarkan pengertian dari masing-masing variabel yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di bukalapak.com

2.2.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan sebuah karakteristik output sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem haruslah berkualitas agar dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan. Selain keputusan informasi yang berkualitas juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem untuk digunakan sesuai kebutuhan. Penelitian ini menggunakan indikator: Tepat Waktu, Akurat, Ketersediaan, Mudah Dimengerti, dan Berguna.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Hamid dan Iqbal (2017)^[4] Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Solechan (2011)^[5], Oktaviani dan Pahlevi (2017)^[6] Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan penggunaan dan Pelanggan relasional lebih puas dengan kualitas informasi daripada pelanggan transaksional.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Perataan Kepuasan Pengguna

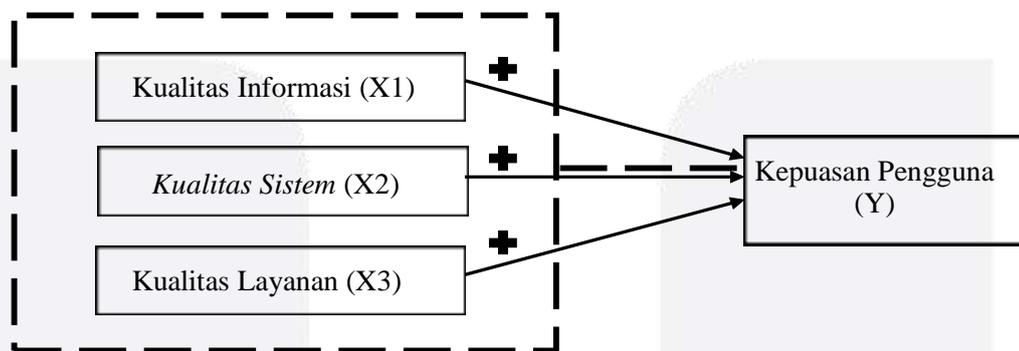
Kualitas sistem merupakan sebuah dimensi karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, dan juga mempengaruhi sistem informasi itu sendiri. Sistem yang berkualitas dapat menunjang keberlangsungan dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga dengan sistem yang berkualitas dapat membantu pengguna mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mengukur kualitas suatu sistem dengan tujuan memuaskan pengguna maka indikator yang digunakan adalah Efisien, Mudah Digunakan, Fleksibel, Waktu Respon, dan Andal.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka kualitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Hamid dan Iqbal (2017), Solechan (2011), serta Oktaviani dan Pahlevi (2017) kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan penggunaan.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi keberhasilan kualitas layanan merepresentasikan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari departemen sistem informasi dan dukungan personel TI. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan menentukan seberapa kompeten personel dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan hal ini menjadi tuntutan setiap penyedia sistem untuk terus menyediakan pelayanan terbaik bagi setiap penggunanya. Penelitian ini menggunakan indikator berikut untuk mengukur kualitas layanan yaitu Responsif, Andal, Fleksibel, Jaminan, dan Pelatihan Sistem Informasi.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Hamid dan Iqbal (2017) kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Pengaruh parsial 

Pengaruh simultan 

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.

2.4 Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak dengan populasi yang berada di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* dengan alat bantu kuesioner yang memperoleh 43 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis liner berganda dan analisis statistik deskriptif dengan bantuan *Software SPSS 23.0*.

3. Pembahasan

3.1 Uji Hipotesis (F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas (X) secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas (Y) digunakan uji F. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan SPSS Versi 23.0 adalah sebagai berikut::

Tabel 3.1
Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	708.924	3	236.308	26.261	.000 ^b
	Residual	350.937	39	8.998		
	Total	1059.860	42			

a. Dependent Variable: KPY

b. Predictors: (Constant), KLX3, KIX1, KSX2

Sumber: Output SPSS 23.0

Berdasarkan *output* pada tabel 4.14 didapat nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (X₁), Kualitas Sistem (X₂), dan Kualitas Layanan (X₃) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi Akuntansi Penjualan di Situs Bukalapak.com.

3.2 Uji Hipotesis (T)

Tabel 3.2
Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.691	5.158		1.685	.100
	KIX1	.159	.153	.134	1.034	.307
	KSX2	.471	.159	.444	2.959	.005
	KLX3	.192	.072	.339	2.655	.011

a. Dependent Variable: KPY

Sumber: Output SPSS 23.0

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pertama yaitu variabel Kualitas Informasi (X₁) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,307 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $0,307 > 0,05$. Sehingga, H_0 diterima yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Informasi (X₁) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi Akuntansi Penjualan di Situs Bukalapak.com.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel untuk hipotesis kedua yaitu variabel Kualitas Sistem (X₂), diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,005 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Sistem (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi Akuntansi Penjualan di Situs Bukalapak.com.

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pertama yaitu variabel Kualitas Layanan (X₃) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,011 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,011 < 0,05$ Sehingga, H_0 ditolak yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Layanan (X₃) t berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi Akuntansi Penjualan di Situs Bukalapak.com

3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

3.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial seperti yang ditunjukkan pada tabel diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,307 atau diatas 0,05 sehingga H_0 diterima yang berarti secara parsial variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dengan meningkatnya kualitas informasi belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh skor rata-rata sebesar 89% yang dikategorikan sangat baik tetapi apabila dikaitkan dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh. Alasan mengapa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tujuan pengguna adalah menjual barang sehingga walaupun informasi sudah berkualitas apabila barang dagangan belum terjual maka tujuan mereka belum tercapai yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Dengan kata lain H₀ diterima bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak.com.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puturu (2016)^[7]

3.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial seperti yang ditunjukkan pada tabel diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,005 atau dibawah 0,05 sehingga H₀ ditolak yang berarti secara parsial kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di bukalapak. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas sistem maka semakin meningkat kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang baik sangat dibutuhkan pengguna terutama dengan intensitas penggunaan yang tinggi serta pengguna yang banyak. Hal ini juga menunjang pemrosesan transaksi dan pemesanan barang karena apabila sistem memakan waktu banyak maka akan berakibat pada proses lainnya seperti proses pesanan masuk maupun pemberitahuan yang diterima oleh pengguna.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamid dan Ikbal (2017) , Solechan (2011) , Ghobakhloo dan Tang (2015)^[8] Oktaviani dan Pahlevi (2017) dan Puturu (2016) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan penggunaan.

3.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan seperti yang ditunjukkan pada tabel diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,011 atau dibawah 0,05 sehingga H₀ ditolak yang berarti secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di bukalapak. Hal ini menunjukkan semakin pelayanan yang diberikan kepada pengguna sistem maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

Layanan yang baik dapat memenuhi segala kebutuhan pengguna terkait sistem yang sedang digunakan sehingga tujuan pengguna dapat tercapai, selain itu sebagai penyedia sistem, bukalapak dapat mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas sistem yang sedang berjalan dan sebagai bahan evaluasi apabila terdapat masalah yang sering muncul.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Hamid dan Ikbal (2017), Oktaviani dan Pahlevi (2017), Puturu (2016), dan Ardianto, Fauziati, & Nugroho (2014)^[9] yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Dari hasil pengujian dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu secara simultan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak. Selanjutnya berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak.com, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak.com, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi penjualan di situs bukalapak.com.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Urbach, N., & Müller, B. (2011). The Updated Delone and McLean Model of Information System Success. *ReseachGate, Vol 1, Int* (September 2016).
- [2] DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2003, The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten Year Update, *Journal Of Information System*
- [3] Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [4] Hamid, R. S., & Ikbal, M. (2017). Analisis Dampak Kepercayaan pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) yang Diadopsi oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean. *Jurnal Manajemen Teknologi, 16*(3), 310–337.
- [5] Solechan, A. (2011). E-Commerce Pada Ukm Kota Semarang Sebagai Model Pemasaran Yang Efektif, *2011*(Semantik).
- [6] Oktaviani, I. I., & Pahlevi, R. widhar. (2017). Perbandingan Tingkat Kepuasan Kualitas Proses E-Commerce Pada Pelanggan. *JRMB, Volume 12*, 81–92.
- [7] Puturuhu, Y. I. (2012). Jurnal InFestasi. *Jurnal InFestasi, 8*(2), 171–178.
- [8] Ghobakhloo, M., & Tang, S. H. (2015). Information system success among manufacturing SMEs: case of developing countries. *Information Technology for Development, 21*(4), 573–600. <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.996201>
- [9] Ardianto, A., Fauziati, S., & Nugroho, E. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Di BPK RI). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia, 29–34*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>