

**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA SAP DALAM MENYUSUN
LAPORAN KEUANGAN
(Studi Kasus pada PT.INTI Bandung)
SAP USER SATISFACTION FACTORS IN PREPARING FINANCIAL REORTS
(Case Studies on PT.INTI Bandung)**

Fitria Fertha Agustina¹, Dudi Pratomo, SET.,M.Ak.²

**^{1,2}Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
Fitriafertha19@gmail.com¹, dudipratomo@yahoo.com²**

Abstrak

SAP (System Application and Product) adalah suatu software yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. SAP juga merupakan suatu tools IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari.

Penelitian ini dilakukan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dengan beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAP dalam menyusun Laporan Keuangan (Studi Kasus pada PT.INTI Bandung). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai divisi *Finance and Broadband*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability random sampling* dengan sampel pada penelitian ini sebanyak 35 responden.

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda yang sudah melewati empat pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, dan uji autokorelasi. Sebelum keempat pengujian tersebut, seluruh hasil kuesioner dari responden telah dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial hanya kualitas informasi dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : DeLone dan McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, SAP (System Application and Product).

Abstract

SAP (System Application and Product) is a software developed to support an organization in their operational activities to more efficiently and effectively. SAP is also an IT and management tools to help companies plan and perform various daily activities.

This research was conducted using DeLone and McLean Information System Success Model (2003) with several dimensions or variabel required: system quality, information quality and service quality and user satisfaction.

This research aims to examine the effect of system quality, information quality, and service quality to SAP users satisfaction in preparing Financial Statements (case studies in PT.INTI Bandung). The sample in this research used employee division of Finance and Broadband. Sampling technique using the probability random sampling method with samples as many as 35 respondents.

This research used multiple linear regression model which has passed four classical assumption test: normality test, heteroscedasticity test, multicolonierity test, and autocorrelation test. Before the four tests, all the question results from the respondents have been declared valid and reliable. Hypothesis in this research is done by testing the influence of variable quality of information, system quality, and service quality to user satisfaction through simultaneous test (F test) and partial test (t test).

The results of in this research show that simultaneously the quality of system, quality of information, and quality of service have a significant effect on user satisfaction. While partially only the quality of information and service quality that affect the user satisfaction.

Keywords: DeLone and McLean, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, SAP (System Application and Product).

1. Pendahuluan

Pada zaman modern seperti saat ini, untuk menjadi yang terbaik perusahaan harus mempunyai keunggulan yang didukung oleh faktor internal maupun eksternal. Untuk mewujudkan itu perusahaan harus memberikan kualitas informasi yang baik, kualitas sistem yang memadai dan kualitas layanan yang memuaskan kepada pengguna agar memberikan energi positif kepada pengguna untuk menggunakan sistem informasi yang ada sehingga pengguna merasa puas atas sistem informasi yang telah disediakan, salah satunya dalam menyusun laporan keuangan harus diperhatikan dengan sangat detail setiap tahapnya agar tidak terjadi kesalahan pada laporan keuangan itu sendiri karena yang menggunakan informasi atas laporan keuangan bukan hanya internal perusahaan saja namun eksternal perusahaan.

Sesuai definisi diatas dapat diartikan bahwa pentingnya menyusun laporan keuangan dengan baik diperlukan adanya pengawasan secara ketat bukan hanya secara manual namun memerlukan adanya sebuah sistem (SAP) agar aktivitasnya lebih terpantau dan terhubung satu dengan lainnya kemudian untuk mendukung dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta membantu agar laporan keuangan yang dihasilkan sesuai dengan standar-standar laporan keuangan yang berlaku. Menurut (seto:2013) "SAP (*System Application and Product*) adalah suatu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. Pentingnya SAP bagi perusahaan yaitu untuk dapat mengintegrasikan aktivitas-aktivitas yang ada di dalam perusahaan, terutama dalam menyusun laporan keuangan. Namun didalam proses penggunaan SAP tidaklah mudah dikarenakan didalam suatu perusahaan penggunaan SAP dilakukan oleh banyak karyawan sehingga kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sangat diperlukan agar pengguna sistem tersebut menjadi meningkat dan tercapainya kepuasan pengguna. Dalam mengukur kesuksesan sistem informasi SAP tersebut peneliti tertarik untuk mengadopsi model kesuksesan DeLone dan McLean, dimana dimana model ini banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan terhadap sistem informasi.

Tetapi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga dimensi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan hanya menggunakan satu dimensi yang akan di pengaruhi yaitu kepuasan pengguna. Peneliti tidak menggunakan dimensi intensitas pengguna, karena intensitas pengguna itu sendiri merupakan tingkat pemakaian akan output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Penggunaannya sering diukur dengan seberapa sering pengguna dalam mengunjungi sistem informasi dan melakukan kegiatan atau aktivitas didalam sistem informasi yang digunakan. Sistem SAP sendiri sejak *go live* pada tahun 2012 hingga sekarang sudah banyak digunakan dalam berbagai aktivitas yang menggunakan sistem di PT INTI. Sudah dapat dipastikan bahwa intensitas pengguna SAP pada PT INTI sudah tinggi, maka variabel ini tidak digunakan oleh peneliti. Sedangkan variabel manfaat bersih tidak digunakan karena SAP digunakan didalam PT INTI untuk menggantikan sistem *oracle* sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moch Nurdin Ismail (2012) menunjukkan bahwa PT INTI sebelum menerapkan SAP terlebih dahulu menggunakan *platform* ERP (*Enterprise Resource Planning*) berbasis Oracle. Namun penggunaan Oracle dirasakan kurang dapat menunjang aktivitas perusahaan yang efektif dan efisien. Artinya dapat dipastikan bahwa SAP dapat memberikan manfaat yang lebih tinggi baik bagi individu maupun perusahaan. Artinya sistem tersebut (SAP) mempunyai kontribusi lebih dibandingkan sistem sebelumnya (Oracle) walaupun sama-sama sebuah *platform* ERP, sehingga kepuasan pengguna dapat dicapai oleh sistem tersebut (SAP). Akan tetapi, terdapat hambatan dalam menggunakan SAP, selain harus belajar dalam kurun waktu yang tidak singkat dan dengan biaya yang relatif mahal.

Kepuasan pengguna merupakan tanggapan atas kinerja yang dilakukan oleh sistem informasi baik atau buruk, apakah telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna, dan apakah pengguna telah merasa puas atas informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Menurut Raminda dan Ardini (2014) "kepuasan pengguna adalah respon para pengguna terhadap kinerja sistem informasi. Apakah para pengguna merasa suka dengan sistem informasi yang digunakan karena sesuai dengan harapan mereka dan mempermudah para pengguna dalam menyelesaikan tugasnya yang berhubungan dengan sistem informasi sehingga para pengguna dapat merasa puas". Indikator kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), yaitu: kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh, kunjungan berulang. Maka dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna menjadi tolak ukur paling penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi itu sendiri. Semakin tinggi kepuasan pengguna atas sistem informasi maka kesuksesan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan di dalam sebuah sistem yang digunakan perusahaan sudah tidak diragukan lagi.

Kualitas sistem artinya kemampuan atau kinerja dari hardware dan software yang terdapat pada sistem informasi itu sendiri. Fokusnya pada performa sistem tersebut yaitu seberapa baik kinerja dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur pada sistem informasi agar dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pengguna. Seringnya, karyawan sebagai pengguna dari sistem informasi hanya berfokus terhadap kualitas layanan dan kualitas informasi yang dihasilkan saja, tidak memikirkan dan atau memahami bahwa kualitas sistem merupakan fokus utamanya. Apabila didalam sistem informasi kualitas sistemnya itu buruk atau tidak baik, secara otomatis penggunaan dari sistem informasi itu sendiri akan menurun, artinya sistem informasi pada perusahaan diatas tidak dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Semakin tinggi kualitas pada sebuah sistem, maka akan semakin tinggi kemungkinan bahwa kualitas informasi sistem itu dapat memenuhi keinginan pengguna sehingga sistem akan digunakan terus menerus oleh pengguna dan memberikan kepuasan terhadap pengguna terutama dalam hal menyusun laporan keuangan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saleh *et al.* (2015) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan hasil penelitian Rokya dan Meriough (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

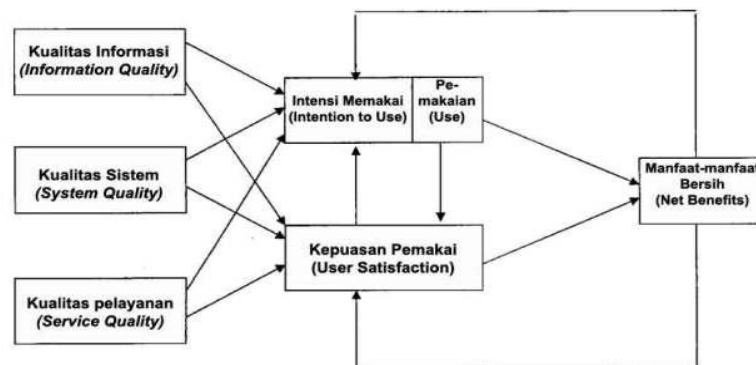
Kualitas informasi ialah hasil dari aktivitas yang dilakukan didalam sistem informasi yang telah digunakan. Didalam kualitas informasi bisa dilihat bagaimana informasi secara konsisten dapat memenuhi kepuasan atas kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna. Apabila kualitas informasi dalam sistem informasi yang dihasilkan tidak lengkap berarti sistem informasi tersebut belum dapat memenuhi keinginan pengguna sehingga mempengaruhi penggunaan sistem informasi itu sendiri serta bisa jadi kepuasan pengguna belum dapat dipenuhi. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas informasi didalam sistem informasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hudin dan Riana (2016) Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifianitika (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi informasi yang dihasilkan oleh sistem artinya kualitas layanan yang ada semakin baik, sehingga kelengkapan informasi terpenuhi serta kepuasan pengguna dalam menyusun laporan keuangan tercapai.

Kualitas layanan yaitu pelayanan yang diterima oleh pengguna dari pengemban sistem informasi, untuk menilai bagaimana kecakapan pengemban dalam memberikan tanggapan apabila terjadi error pada sistem informasi. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh pengemban sistem informasi maka akan semakin tinggi pula penggunaan dan menjamin terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Sorum *et al.* (2011) menunjukkan hasil yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Serta pada penelitian Cheng (2012) hasilnya adalah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada penelitian Mardiana (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2. Dasar Teori

2.1 Teori Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kesuksesan suatu sistem menggunakan Teori Model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi. Pada tahun 2003 DeLone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi dengan judul penelitiannya yaitu: *The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update*. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki modelnya. Dalam pembahasan model terbarunya DeLone dan McLean mengganti dimensi kesuksesan yang ada pada penelitian sebelumnya pada tahun 1992 menjadi: Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), Intensi Memakai (Intention to use), dan Manfaat bersih (Net Benefits). Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003):



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan system informasi DeLone dan McLean (2003)

Sumber: DeLone and McLean (2003)

2.1.1 Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Indikator kualitas sistem

tersebut yaitu: Adaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Waktu Respon (*Response Time*), Kegunaan (*Usability*), Keandalan (*Reliability*). Untuk menjadi sistem informasi yang memiliki kualitas sistem yang baik, maka sistem informasi harus memenuhi 5 indikator tersebut.

2.1.2 Kualitas Informasi

Menurut De Lone dan McLean kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*).

2.1.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan tanggapan dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Menurut DeLone and McLean kualitas layanan memiliki 3 indikator, yaitu: Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem SAP

Kualitas sistem mengacu pada langkah-langkah pengolahan sistem informasi itu sendiri. Apabila pada saat menggunakan sistem informasi pengguna mengalami kestabilan sistem dan dapat membantu pekerjaan mereka menjadi lebih baik maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Maka untuk melihat bagaimana kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem harus diukur. Penelitian ini mengukur kualitas sistem dengan indikator kualitas sistem DeLone dan McLean, yaitu: Adaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Waktu Respon (*Response time*), Kegunaan (*Usability*), Keandalan (*Realibility*)

Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone, 2003). Pada penelitian Igor Balaban et al (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et al (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.2.2 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem SAP

Kepercayaan pengguna terjadi apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat, dan tepat. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Maka apabila kepercayaan pengguna pada sistem informasi tinggi akan mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi tersebut. Penelitian ini mengukur Kualitas informasi dengan indikator pengukuran kualitas sistem DeLone dan McLean yaitu: Akurat (*accuracy*), Relevan (*Relevance*), Kelengkapan (*Completeness*) dan Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*)

Pada penelitian Hanae Rokya dan Youssef Al Meriouh (2015) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian Fan-Yun Pai dan Kai-I Huang (2010) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.2.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem SAP

Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respons dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan tersebut. Maka untuk mengetahui kualitas layanan pada sistem informasi tersebut, penelitian ini mengukur kualitas layanan dengan indikator pengukuran kualitas layanan DeLone dan McLean, yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006). Pada penelitian Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et al (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna secara Simultan

H₂: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₃: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₄: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

3. Pembahasan

3.1 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem SAP

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem SAP dengan menggunakan pengujian hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dan parsial.

3.1.1 Uji F (Pengaruh Secara Simultan)

Uji regresi simultan (Uji F) merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi
 H_a : Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

Hasil Uji Secara Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,859	3	2,286	5,695	,003 ^b
	Residual	12,446	31	,401		
	Total	19,305	34			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 5,695 dengan signifikansi sebesar 0,003. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,005, 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.

3.1.2 Uji t (Pengaruh Secara Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:99). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dan nilai signifikan. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut

- Jika probabilitas $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel X secara individu (parsial) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y.
- Jika probabilitas $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel X secara individu (parsial) tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y.

Berdasarkan signifikansi dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Hipotesis secara parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{01} = Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a1} = Kualitas Sistem Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{02} = Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a2} = Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{03} = Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a3} = Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil uji secara Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,683	1,227		-1,372	,180
kualitas sistem	,336	,206	,244	1,628	,114
kualitas informasi	,377	,180	,319	2,092	,045
kualitas layanan	,894	,245	,536	3,640	,001

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian nilai signifikan pada variabel Kualitas Sistem (X_1) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,114. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, artinya Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi (X_2) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,045. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, 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 kecil 0,05 yaitu sebesar 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAP dalam menyusun laporan keuangan di PT.INTI dimana sampel penelitian ini yaitu divisi Accounting and Broadband. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*system quality*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menandakan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi SAP dalam menyusun laporan keuangan masih rendah atau belum cukup baik, sehingga kepuasan pengguna tidak terpengaruhi secara signifikan.
2. Kualitas Informasi (*information quality*) mempunyai pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi SAP dalam membantu menyusun laporan keuangan sudah sesuai dengan standar yang diinginkan atau yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi SAP tersebut sehingga kepuasan pengguna secara signifikan tidak terpengaruh.
3. Kualitas Layanan (*service quality*) mempunyai pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pengembangan sistem informasi SAP di PT.INTI sudah cukup baik sehingga kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.
4. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian menggunakan model pendekatan kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diharapkan untuk menambah jumlah responden dan menambah variabel lainnya seperti manfaat bersih (*net benefits*), penggunaan atau intensitas penggunaan (*use*). Selanjutnya bagi Pengembangan sistem SAP di PT.INTI sebaiknya melakukan perbaikan kualitas sistem yang terdapat pada sistem SAP karena masih banyak pegawai yang merasa bahwa proses menyusun laporan keuangan menggunakan sistem SAP tidak dapat mempermudah pekerjaan pegawai dan proses menyusun laporan keuangan menggunakan sistem SAP belum dapat diakses dengan mudah.

Daftar Pustaka:

- [1] Ismail, Moch Nurdin (2012). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan (Studi Kasus PT INTI). *E journal Telkom University*.
- [2] A.L.N, Raminda., dan L. Ardini. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Accurate Terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* , Vol.3 No.9, 1-15.
- [3] Saleh, Taufik., Darwanis., dan Bakar, Usman. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada Pemerintah Aceh. *Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala ISSN 2302-0164, Vol.1 No.1* , 110-124.
- [4] Roky, Hanae., dan Meriouh, Youssef Al. (2015). *Evaluation by users of an industrial information system (XPSS) based on the DeLone and McLean model for IS success. Procedia Economics and Finance* 26, 903-913.
- [5] Arifiantika, Janis. (2015). Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model DeLone and McLean. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* Vol.11, 94-101.
- [6] Hudin, Jamal Maulana., dan Riana, Dwiza. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Journal of Information System* Vol.12, Issue 1.
- [7] Sorum, Hanne., Medaglia, Rony., and Andersen, Kim Normann., Scott, Murray., dan DeLone, William. (2011). *Perceptions of information system success in the public sector. Transforming Government people, process and policy* Vol.6 No.3 , 239-257.
- [8] Cheng, Yung-Ming. (2012). *Effects of quality antecedents on e-learning acceptance. Internet Research* Vol.22 No.3 , 361-390.
- [9] Mardiana, Siti., Tjakraatmadja, jann H., dan Aprianingsih, Atik. (2015). *Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model: The Case of an Indonesian Government Agency. Procedia Computer Science* 72. 353-360.