

## **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Software Web INLINE (Integrated Life Insurance System)* pada AJB Bumpiputera 1912 di Bandung**

<sup>1</sup>Annisa Anindya Putri, <sup>2</sup>Nunung Nurhayati, <sup>3</sup>Elly Halimatusadiah  
<sup>1,2,3</sup>*Prodi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*  
e-mail: <sup>1</sup>nisa.anindya@gmail.com, <sup>2</sup>nunungunisba@yahoo.co.id, <sup>3</sup>elly.halimatusadiah@yahoo.com

**Abstrak:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya perusahaan yang cenderung hanya menyediakan sistem informasi yang terpusat tanpa meningkatkan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi untuk menunjang kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Maka dari itu penelitian bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna *software web INLINE* (2) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap kepuasan pengguna *software web INLINE* (3) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna *software web INLINE* (4). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *software web INLINE* pada AJB Bumiputera 1912 di Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisioner Populasi dalam penelitian ini adalah 21 kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung, namun sampel yang di gunakan adalah 7 kantor cabang. Jumlah responden sebanyak 21 dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, transformasi data interval menjadi ordinal dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan persamaan regresi berganda, uji t dan uji f. Hasil dan Pembahasan Penelitian ini menunjukkan bahwa : (1). Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna *software web INLINE* secara umum cukup baik meskipun belum mencapai kondisi yang ideal. (2). Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan sebesar 45,7% terhadap kepuasan pengguna *software web INLINE* (3). Kualitas Informasi berpengaruh signifikan sebesar 44,8% terhadap kepuasan pengguna *software web INLINE* (4). Kualitas Sistem informasi dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan sebesar 90,5% terhadap kepuasan pengguna *software web INLINE*.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna *Software*

### **A. Pendahuluan**

Di era globalisasi saat ini dunia bisnis sedang diramaikan dengan banyaknya perusahaan yang saling berkompetisi untuk merebut pasar untuk menarik minat para konsumen, maka persaingan adalah suatu yang tidak dapat terelakkan lagi. Hal ini diperburuk dengan kondisi perekonomian Indonesia yang tidak menentu. Suatu keberhasilan sistem informasi dalam menjalankan kinerjanya tergantung dari kepuasan pengguna sistem informasi dan perancangan sistem dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988:154) Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dapat dikatakan telah tercapai jika sistem informasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sistem informasi dan mampu meningkatkan kinerja mereka secara optimal dan mampu mencapai tujuan. Suatu hal yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi web *INLINE (Integrated Life Insurance System)* adalah kompleksitas *INLINE* yang menyebabkan sistem sulit digunakan serta memiliki permasalahan-permasalahan seperti pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Soreang antara lain adanya permasalahan jaringan yang menyebabkan *server* mati atau pada kecepatan jaringan yang lambat dalam memproses

*software* web INLINE sehingga dalam merespon sistem dalam menghasilkan informasi pun agak terganggu. Dan pada setiap kantor cabang AJB Bumiputera mengalami perbedaan kecepatan jaringan sehingga beberapa kantor cabang mengalami permasalahan dalam kecepatan jaringan dalam menggunakan web INLINE (*Integrated Life Insurance System*). Sumber: (Kantor cabang AJB Bumiputera 1912).

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket *software* akuntansi adalah tidak kompetibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian,1996) dan Lucas, Walton dan Ginzberg 1998). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis terjadi adanya perluasan fungsi sistem informasi, dalam bisnis global menuntut diperbesarnya, cakupan model kesuksesan sistem informasi yang di ajukan Delone dan Mclean (1992).Kepuasan pengguna *software* dalam penelitian ini merupakan suatu tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Software Web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada AJB Bumiputera di Bandung.

## B. Landasan Teori

### Kualitas Sistem Informasi

Sistem pada umumnya adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.Menurut Tata Sutabri (2009:9) Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Jogiyanto (2005:2) Sistem adalah sekumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.Kualitas sistem informasi memberikan pengaruh terhadap para pengguna akhir sistem informasi yang digunakan. Dimensi kualitas sistem informasi menurut Solomon Negash (2002) sebagai berikut (1) *Accesibility* Menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki *security*, aksesnya cepat dan dapat di akses dimana saja. (2) *Interactivity* Yaitu bahwa dapat sistem informasi dapat memberikan informasi bila terjadi error, mudah digunakan, memberikan penyelesaian (solusi), merespon dengan cepat dan informasi yang dihasilkan tepat.

### Kualitas Informasi

Informasi menurut Jogiyanto (2008:36) adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Sedangkan menurut Azhar Susanto (2008:38) informasi merupakan hasil dari pengolahan data,akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.Kualitas informasi merupakan hasil olahan data yang mempunyai elemen atau kualitas tertentu dalam suatu informasi yang dihasilkan. Faktor-faktor yang menentukan kualitas informasi bisa dilihat sebagai berikut : (1).*Fundamental Qualities*:Nilai Prediksi,Nilai Konfirmasi,Bebas dari Error , Netral (2) *Enchancing Qualities*: Komparabilitas,*Verifability*,*Understandability*

### Kepuasan Pengguna Software

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.. Secara lebih umum, program komputer inilah yang disebut perangkat lunak. Hal ini akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik dan manfaat yang dirasakan akan lebih besar. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam kelima dimensi dari pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah : (1)Isi (2)Akurasi (3) Tampilan (4) Kemudahan Pemakaian (5)Ketepatan Waktu.

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif dan verifikatif. Sumber data menggunakan sumber data primer yang berupa data hasil wawancara dan kuesioner serta sumber data sekunder yang berupa literatur, jurnal, dan lainnya. Data yang diperoleh pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya wawancara dan kuesioner.

### Pengujian Instrumen Penelitian dan Pengujian Hipotesis

Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, transformasi data interval menjadi ordinal dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan persamaan regresi berganda, koefisien determinasi ganda, uji t dan uji f.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Hasil perhitungan dengan menggunakan alat bantu SPSS 20 diperoleh hasil penghitungan diperoleh koefisien regresi dan nilai konstanta seperti pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil Koefisien regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.896	.587		-1.526	.202
Kualitas Sistem Informasi (Variabel X <sub>1</sub> )	.584	.185	.556	3.154	.034
Kualitas Informasi (Variabel X <sub>2</sub> )	.658	.212	.548	3.111	.036

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Persamaan regresi yang menjelaskan pengaruh Kualitas Sistem Informasi (Variabel X<sub>1</sub>) dan Kualitas Informasi (Variabel X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pengguna (Variabel Y) adalah:

$$Y = -0,896 + 0,584X_1 + 0,658 X_2$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh dapat dijelaskan :

Konstanta sebesar -0,896 menyatakan jika tidak ada faktor yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi (Variabel  $X_1$ ) dan Kualitas Informasi (Variabel  $X_2$ ) dianggap konstan maka skor Kepuasan Pengguna (Variabel  $Y$ ) akan negatif sebesar -0,896.

Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem Informasi (Variabel  $X_1$ ) sebesar 0,584. Kualitas Sistem Informasi Variabel ( $X_1$ ) meningkat satu persen maka skor Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,584 dengan anggapan faktor yang lain konstan. Ini menunjukkan besarnya perubahan Kepuasan Pengguna (Variabel  $Y$ ) karena pengaruh Kualitas Sistem Informasi berbanding lurus. Jadi Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi jika semakin baik Kualitas Sistem Informasi.

**Tabel 2**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 <sup>a</sup>	.905	.857	.20380

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Variabel  $X_2$ ),
- b. Kualitas Sistem Informasi (Variabel  $X_1$ )
- c.

Jika dilihat dari tingkat hubungan Kualitas Sistem Informasi (Variabel  $X_1$ ) dan Kualitas Informasi (Variabel  $X_2$ ) secara bersama sama dengan Kepuasan Pengguna masuk dalam kategori sangat kuat dengan besar korelasi 0,951. Jadi keterkaitan antara Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna besar. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk model regresi yang digunakan adalah sebesar 0,905. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 90,5%. Sedangkan  $100\% - 90,5\% = 9,5\%$  lainnya dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 3**  
**Koefisien Pengaruh Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
1 Kualitas Sistem Informasi (Variabel $X_1$ )	.556	.822
Kualitas Informasi (Variabel $X_2$ )	.548	.818

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel  $Y$ )

Besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna =  $0,556 \times 0,822 = 0,457$  atau 45,7%. Besar pengaruh parsial yang diperoleh berarti bahwa



ada kontribusi sebesar 45,7% dari Kualitas Sistem Informasi dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*). Besar pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna =  $0,548 \times 0,818 = 0,448$  atau 44,8%. Besar pengaruh parsial yang diperoleh berarti bahwa ada kontribusi sebesar 44,8% dari Kualitas Informasi dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

Nilai statistik uji F diperoleh dalam tabel Anova hasil SPSS. Hasil penghitungan uji signifikansi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4**  
**Tabel ANAVA untuk Uji Signifkansi**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.582	2	.791	19.041	.009 <sup>b</sup>
	Residual	.166	4	.042		
	Total	1.748	6			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Variabel X<sub>2</sub>), Kualitas Sistem Informasi (Variabel X<sub>1</sub>)

Diperoleh nilai F hitung sebesar 19,041 dengan signifikansi 0,009. Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya dilakukan dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Dari tabel F diperoleh nilai  $F_{tabel}$  dengan  $db_1 = 2$  dan  $db_2 = 7-2-1=4$  sebesar 6,944.

## E. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian telah diuraikan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung, maka penulis dapat membuat kesimpulan :

1. Kualitas sistem informasi akuntansi sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung secara umum cukup baik meskipun belum mencapai kondisi yang ideal. Akses dalam penggunaan sistem informasi masih diragukan sebagian pengguna merasa bahwa software web INLINE belum dapat diakses dimana saja dan masih dirasa belum mudah dalam mengaksesnya. Secara umum kualitas informasi akuntansi pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung sudah baik. Secara umum pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung puas dengan sistem yang ada meskipun masih banyak belum sepenuhnya merasa *Software* web INLINE yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat.
2. Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan sebesar 45,7% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung.

3. Kualitas informasi berpengaruh signifikan sebesar 44.8% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912.
4. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan sebesar 90,5% terhadap kepuasan pengguna pada AJB Bumiputera 1912 di Bandung. Sedangkan 9,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis bermaksud memberikan saran yang diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan, diantaranya sebagai berikut :

Sebaiknya dalam pengaksesan *software* web INLINE perlu ditingkatkan lagi pada jaringan *software* terpusat tersebut, serta kekuatan jaringan terpusat sebaiknya memiliki kapasitas yang sama agar para pengguna *software* web INLINE dapat merasakan kemudahan dalam pengaksesan bagi pengguna dimana saja. Dalam pemakaian *software* web INLINE perlu adanya pengenalan dan pelatihan serta petunjuk cara penggunaan yang dapat mempermudah bagi pengguna untuk menjalankan program *software* INLINE tersebut agar para pengguna paham untuk menggunakannya tanpa harus merasa kesulitan.

### Daftar Pustaka

- Azhar Susanto. 2008, Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta Gramedia
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988, *The Measurement of End User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly, 12, (2).
- Hartono Jogiyanto, 2005, Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan terintegrasi, Konsep dasar teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan. Andi Yogyakarta.
- Husein Umar 2009. Metodologi Penelitian. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Husein Muhammad Fakri, 2004. Sistem Informasi Akuntansi. UPP AMP YKPN, Jakarta.
- Undang-undang Usaha Perasuransian UU No.2 Tahun 1992, TLN NO. 3467
- Laudon, Kenneth C and Laudon, C, Jane. 2015. Sistem Informasi Manajemen. Edisi ke - 10, Cetakan ke-1 Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi, 2008, Sistem Akuntansi, Jakarta. Salemba Empat
- Negash, Solomon, Ryan, Terry, Igbaria, Magid, 2002, *Quality and Effectiveness in web based costumer support systems*. Information & Management 40.pp 757-768
- Romney Marshall and Steinbart, 2012, *Accounting Information System (12<sup>th</sup> Edition)*. London: Prentice Hall.
- Siagian Sondang. P, 2014. Fungsi-fungsi Mnajerial, Edisi Revisi, Jakarta Bumi Aksara
- Sugiyono, 2011, Statistika untuk Penelitian, Bandung: CV Alfabeta.
- Tata Sutabri , 2005, Amalisa Sistem Informasi. Andi Publisher.
- Warfield, Weygandt and Kieso. 2011, *Intermediate Accounting Volume 1 (IFRS Edition)*. New York: John Wiley & Sons Inc.