

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Keuasan Pengguna Software Enterprise Resource Planning (ERP) pada PT. Semen Padang

¹Selviani Dwi Putri, ²Elly Halimatusadiah, ³Nunung Nurhayati

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: ¹chehelfandra@yahoo.com, ²elly.halimatusadiah@yahoo.com, ³nunungunsiba@yahoo.co.id

Abstrak. Keberhasilan sebuah sistem dapat diukur dengan keuasan pengguna, maka sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pemakai, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pemakai maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan penerapan sistem. Salah satunya bentuk sistem informasi yang digunakan untuk memfasilitasi fungsi-fungsi operasional dalam suatu perusahaan yaitu sistem informasi yang dikenal dengan istilah Sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap keuasan pengguna software ERP, serta mengetahui seberapa besar kualitas informasi berpengaruh terhadap keuasan pengguna software ERP, dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap keuasan pengguna software ERP pada PT. Semen Padang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif dan metode Verifikatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa studi lapangan yaitu penyebaran kuesioner dan dokumentasi, serta studi kepustakaan. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini yaitu (1) kualitas sistem informasi dan kualitas informasi pada PT. Semen Padang termasuk kedalam kategori tinggi; (2) Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap keuasan pengguna, dengan pengaruh sebesar 57,14% (3) Kualitas informasi berpengaruh terhadap keuasan pengguna, dengan pengaruh sebesar 41,38% (4) Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap keuasan pengguna. Pengaruh tersebut sebesar 98,5%.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Informasi Akuntansi, Keuasan Pengguna

A. Pendahuluan

Marshall B Romney, Paul John (2005:11) menjelaskan pengertian sistem adalah sebagai sebuah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. 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. Tantangan pengimplementasian sistem pada perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni keberhasilan pengimplementasian sistem atau kegagalan pengimplementasian system. Tujuan implementasi sistem informasi untuk mempermudah pengguna di suatu organisasi dalam memperoleh informasi organisasi, teknologi informasi dapat dilibatkan. Keberhasilan sebuah sistem dapat diukur dengan keuasan pengguna, maka sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pemakai, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pemakai maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan penerapan sistem. Secara lebih khusus, perusahaan umumnya menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi.(Jogiyanto 2005).

Keuasan pengguna sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, karena pengguna turut

berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna akan sebuah sistem dapat dinilai dari perilaku penggunaan sistem tersebut. Apabila pengguna merasakan manfaat dan kepuasan dari pengimplementasian sistem, maka pengguna akan secara berulang menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna akan menjadi masukan dan pertimbangan didalam pengambilan keputusan untuk pengembangan sistem informasi.

Salah satunya bentuk sistem informasi yang digunakan untuk memfasilitasi fungsi-fungsi operasional dalam suatu perusahaan yaitu sistem informasi yang dikenal dengan istilah Sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Menurut Marshall B. Romey dan Paul John Steinbart (2008:442), *Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan sebuah sistem informasi yang berperan untuk mengintegrasikan dan mengotomasi proses bisnis yang berhubungan dengan aspek operasi, produksi, maupun distribusi pada sebuah perusahaan. Norman (2008) juga menjelaskan bahwa pengimplementasian *Enterprise Resource Planning (ERP)* didalam sistem perusahaan sudah mulai banyak digunakan, kebanyakan perusahaan yang menggunakan teknologi ini perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan manufakturing. Pengimplementasian *Enterprise Resource Planning (ERP)* memberikan jaminan adanya interkoneksi terhadap semua aktifitas perusahaan untuk dijadikan sebagai sebuah standarisasi pengoperasian. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

Parameter yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dengan menggunakan parameter Solomon Negash (2002), antara lain: (1) *Interactivity*., sebuah perluasan fungsi yang memerikan peluang kepada user untuk berpartisipasi didalam perubahan form dan konten dari sistem informasi. Parameter penentuan *interactivity* didasarkan dari feedback, opsi yang tersedia dan perubahan user interface yang dapat dipahami oleh user; (2) *Accesibility*, merupakan sebuah parameter ketersediaan sistem informasi yang dapat diakses oleh user kapanpun dan dimanapun. Parameter penentuan *accessibility* didasarkan kepada kemudahan interface yang dimiliki sebuah sistem informasi, kemampuan sistem memberikan respon terhadap request user dan ketersediaan pihak operator yang bersedia membantu user.

Adapun menurut Romney dan Steinbart (2012), karakteristik dari informasi yang berguna adalah sebagai berikut: (1) *Fundamental Qualities* (nilai prediksi dan nilai konfirmasi), dan *Faithful Representation* (bebas dari error, netral, kelengkapan); (2) *Enhancing Qualities (Comparability, Verifiability, Timeliness, Understandability)*.

Jika berbicara mengenai kepuasan pengguna akhir software, menurut Doll dan Torkzadeh (1992) terdiri dari 5 elemen yaitu: *Content, Accuracy, Format, Easy of use, dan Timeliness*.

Untuk meningkatkan produktivitas sebuah perusahaan di zaman saat ini tidak dipisahkan dari sumbangsih teknologi, langkah tersebut yang sudah dilakukan PT. Semen Padang. Pengaplikasian sistem informasi pada PT. Semen Padang memiliki peranan penting, hal ini disebabkan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi terhadap pengguna software akan berpengaruh terhadap kebijakan dan langkah strategis yang akan diambil oleh perusahaan.

B. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian Deskriptif dan metode Verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka) dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Prosedur pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Untuk menunjang hasil penelitian, maka dilakukan pengumpulan data dengan 2 cara, yaitu studi lapangan dan (penyebaran angket/kuesioner) dan studi kepustakaan. Unit analisis adalah unit yang akan diteliti atau dianalisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah divisi yang ada pada PT. Semen Padang yang terdiri dari 8 divisi, yaitu Divisi Akuntansi, Divisi SDM, Divisi Pemasaran, Divisi Pengadaan, Divisi Distribusi dan Transportasi (Distrans), Divisi Produksi, Divisi Pemeliharaan, dan Divisi Penelitian dan Pengembangan (Litbang).

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) tidak terdapat dampak yang signifikan dan hipotesis alternative (H_1) menunjukkan dampak Antara variabel bebas dan variabel terikat. Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent yaitu Kualitas Sistem Informasi (X_1), Kualitas Informasi (X_2), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Akhir Software ERP.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Pengujian Aumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut disajikan hasil output program SPSS 13.0 uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (Imam Ghozali: 2010 pg.165)

Tabel 3.1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			8
Normal Parameters	a,b	Mean	,0000000
		Std. Deviation	,07809349
Most Extreme Differences		Absolute	,184
		Positive	,184
		Negative	-,178
Kolmogorov-Smirnov Z			,519
Asymp. Sig. (2-tailed)			,950

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,519 dengan nilai *sig*= 0,950. Dikarenakan nilai *sig*. > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan

adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Dengan menggunakan program SPSS, didapat *output* nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas sebagai berikut:

Tabel 3.2

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Software ERP	,207	4,836
	Kualitas Informasi	,207	4,836

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Software

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah data memiliki varians yang sama (*homo*). Pengujian heterokedastisitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Scatterplot*.

Tabel 3.3

Correlations

		Abs_res	Kualitas Software ERP	Kualitas Informasi
Spearman's rho	Abs_res	1,000	-,214	-,190
	Correlation Coefficient	.	,610	,651
	Sig. (2-tailed)	.	.	.
	N	8	8	8
Kualitas Software ERP	Correlation Coefficient	-,214	1,000	,810*
	Sig. (2-tailed)	,610	.	,015
	N	8	8	8
Kualitas Informasi	Correlation Coefficient	-,190	,810*	1,000
	Sig. (2-tailed)	,651	,015	.
	N	8	8	8

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan pendekatan uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa varians dari residual homogen (tidak terdapat heteroskedastisitas).

2. Pengujian Regresi

Dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil koefisien regresi sebagai berikut:

Tabel 3.4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,046	,224		-4,669	,005
	Kualitas Software ERP	,764	,156	,587	4,909	,004
	Kualitas Informasi	,764	,152	,433	3,617	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Software

Dari *output* di atas diketahui nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,046 + 0,764 X_1 + 0,764 X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$b_0 = -1,046$ artinya jika variabel X_1, X_2 bernilai nol (0), maka variabel Y akan bernilai -1,046 satuan.

$b_1 = 0,764$ artinya jika Kualitas Sistem Informasi (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,764 satuan.

$b_2 = 0,764$ artinya jika Kualitas Informasi (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,764 satuan.

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi parsial antara Kualitas Sistem Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP apabila Kualitas Informasi dianggap konstant. (X_1 terhadap Y). Untuk menghitung korelasi secara parsial antara Kualitas Sistem Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP apabila Kualitas Informasi dianggap konstant, ada cara yang digunakan untuk mendapatkan hasil korelasi pearson tersebut.

Tabel 3.5 Hasil korelasi parsial kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna software ERP

Correlations			
		Kualitas Software ERP	Kepuasan Pengguna Software
Kualitas Software ERP	Pearson Correlation	1	,973**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	8	8
Kepuasan Pengguna Software	Pearson Correlation	,973**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	8	8

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3.6 Koefisien Korelasi dan Taksirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber :Sugiyono, 2013:231

Nilai korelasi yang diperoleh antara Kualitas Sistem Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP apabila Kualitas Informasi dianggap konstant sebesar 0,973 dan masuk dalam kategori sangat kuat. Artinya antara Kualitas Sistem Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP terjadi hubungan berbanding lurus (positif) yang sangat kuat pada saat Kualitas Informasi konstan.

Analisis korelasi parsial antara Kualitas Informasid engan Kepuasan Pengguna software ERP apabila Kualitas Sistem Informasi dianggap konstant. (X_2 terhadap Y). Untuk menghitung korelasi secara parsial antara Kualitas Informasidengan Kepuasan

Pengguna software ERP apabila Kualitas Sistem Informasi dianggap konstant, ada cara yang digunakan untuk mendapatkan hasil korelasi person tersebut

Tabel 3.7 Hasil korelasi kualitas informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna software ERP

		Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna Software
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	1	,956**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	8	8
Kepuasan Pengguna Software	Pearson Correlation	,956**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	8	8

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3.8 Koefisien Korelasi dan Taksirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber :Sugiyono, 2013:231

Nilai korelasi yang diperoleh antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP apabila Kualitas Sistem Informasi dianggap konstant sebesar 0,956 dan masuk dalam kategori sangat kuat. Artinya antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna software ERP terjadi hubungan berbanding lurus (positif) yang sangat kuat pada saat Kualitas Sistem Informasi konstan.

4. Koefisien Determinasi

Setelah diketahui nilai R sebesar 0,993, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 3.9

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,993 ^a	,985	,979	,09240

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi , Kualitas Software ERP

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,993)^2 \times 100\% \\
 &= 98,5\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, maka diperoleh nilai KD sebesar 98,5% yang menunjukkan arti bahwa variabel independen memberikan pengaruh sebesar 98,5% terhadap

Kepuasan Pengguna software ERP. Sedangkan sisanya sebesar 1,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan penulis.

Koefisien Beta x Zero-order :

Tabel 3.10

Coefficients^a

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kualitas Software ERP	,587	,973
	Kualitas Informasi	,433	,956

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Software

Sumber : Lampiran Output SPSS

- 1) Variabel X_1 = $0,587 \times 0,973$ = $0,5714$ = 57,14%
 2) Variabel X_2 = $0,433 \times 0,956$ = $0,4138$ = 41,3%

Dari hasil uji individu diatas diketahui bahwa Kualitas Sistem Informasi (variabel X_1) terhadap Kepuasan Pengguna software ERP (variabel Y) memiliki pengaruh sebesar 0,5714 atau 57,14%, dan Kualitas Informasi (variabel X_2) terhadap Kualitas Informasi (variabel Y) memiliki pengaruh sebesar 0,4138 atau 41,38%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dijadikan sebagai temuan, penelitian ini menunjukkan Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi memiliki arah pengaruh positif dalam Kepuasan Pengguna Akhir Software *Enterprise Resource Planning* (ERP).

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Software *Enterprise Resource Planning* (ERP), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna software Enterprise Resource Planning pada PT. Semen Padang adalah cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan terhadap interactivity (kemudahan integrasi data dari setiap divisi) dan accesibillitas (kemudahan penggunaan sistem).
2. Besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna Software Enterprise Resource Planning pada PT. Semen Padang adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan Fundamental Qualities (nilai prediksi, nilai konfirmasi, bebas dari eror, netral, kelengkapan informasi) dan Enhancing Qualities (comparibility, verifiability, understandability).
3. Besarnya pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna software Enterprise Resource Planning adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan konten, akurasi, format, easy of use, dan ketepatan waktu.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Delone and McLeod. 2003. *Information system success Research*, pp 60-95
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly. 12 (June)*. Pg. 259-274.
- Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Krisna, Putri. 2013. *Pengaruh kualitas layanan sistem informasi, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi (survei pada tiga Satker KPU Pengguna Software Aplikasi SIA)*. Skripsi. Bandung : Universitas Widyatama.
- McLeon, Raymond., Schell, George P. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Negash, S., Ryan, T., Igbaria, M. 2003. *Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. Information & Mangement, 40(8): 757-768*
- Nurhayati, Nunung., Konadi Win., dan Helliana. 2014. *Statistik Penelitian dengan SPSS*. Bandung : Universitas Islam Bandung.
- Riduwan, Kuncoro., Engkos Achmad. 2008. *Cara menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta.
- Romney, Marshall., Steinbart. 2012. *Accounting Information Systems*. London : Pearson Education.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methode for Bussines Metodologi Penelitian Bisnis: Buku II*. Jakarta :Salemba Empat.
- Septiayu, Dian. *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Somers, T.M., Nelson, K., and Karimi, J. 2003. *Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain. Decision Sciences. 34 (3): 595-621*.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung : Lingga Jaya.