

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Survey Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Sia Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung)

Effect Of Service Quality, Quality Systems And Quality Information On The Level Of Satisfaction Users

(Survey On Application Employee User SIA On Islamic Banks in Bandung)

¹Aldi Rai Prandhana, ²Nunung Nurhayati, ³Elly Haimatusadiah

^{1,2,3}*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹aldirai39@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the influence of service quality, system quality, information quality and level of user satisfaction. This study took place in the Islamic Banks in Bandung. Respondents in this study were employees of the accounting information system and the sample is determined by proportional simple random sampling technique, in which the samples were obtained randomly from the population are met with a sample size of 40 respondents. The method used is empirical studies with descriptive research and verification. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS version 20.00. These results indicate that the quality of service, quality systems, and information quality significantly influence the level of user satisfaction. service quality, system quality, information quality and user satisfaction level on Islamic commercial bank in Bandung has been good. The high quality of service, quality systems and quality of information will increase the level of user satisfaction.

Keywords: Quality of service, system quality, information quality and user satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini mengambil lokasi pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pengguna sistem informasi akuntansi dan sampel ditentukan dengan teknik *Proportional simple random sampling*, di mana sampel diperoleh secara acak dari bagian populasi yang ditemui dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang responden. Metode penelitian yang digunakan adalah studi empiris dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi dan tingkat kepuasan pengguna pada bank umum syariah di Bandung sudah baik. Semakin tingginya kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi akan menambah tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

A. Pendahuluan

Dewasa ini teknologi semakin berkembang dan mengalami perubahan dengan sangat pesat, hal tersebut sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi. Sistem dapat diartikan sebagai kumpulan dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan (Romney dan Steinbart, (2012:24)). Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna (Azhar Susanto, 2005:55).

Sistem informasi sangat berkaitan erat dengan akuntansi, yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Secara umum, akuntansi dapat didefinisikan sistem informasi yang mengidentifikasi, catatan, dan berkomunikasi (Paul, Jerry dan Donald, 2011:5).

Sistem informasi akuntansi adalah sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya (Jogiyanto, 2005:227). Untuk mendapatkan informasi yang diharapkan dan diinginkan diperlukan kualitas layanan sistem informasi akuntansi yang baik. Kualitas layanan merupakan suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Stemvelt, 2004:210).

Fenomena yang terjadi pada tahun 2016, terdapat kekeliruan yang terjadi pada jumlah saldo rekening milik nasabah di Bank Mandiri. Pengamat Teknologi Informasi dan Institut Teknologi Bandung (ITB) Agung Harsoyo, mengungkapkan bahwa ini disebabkan adanya sejumlah kemungkinan terjadi kesalahan dalam transaksi di Bank, pertama kemungkinan keliru sistem *engineering* dari sisi *design* awal. Kedua, *human error* ketika memasukkan data. Kemudian pada tahun 2014 terjadi pembobolan ATM Bank Swasta yang saat itu tengah melakukan perbaikan sistem komputerisasinya. Direktur Tipideksus Bareskrim Polri Brigjen (Pol) Arief Sulistyanto mengungkapkan bahwa Selain ATM, Didik juga menggunakan *electronic data capture* (EDC) untuk memindahkan uang-uang tersebut ke sejumlah rekening. Kasus pembobolan ATM ini berawal dari adanya koordinasi antara bank dan Bareskrim Polri. Setidaknya ada enam nasabah lain yang juga melakukan penarikan tunai di mesin ATM selama masa perbaikan sistem tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung.
2. Menguji dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung.
3. Menguji dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung.
4. Menguji dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung.

B. Landasan Teori

Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman (2001:162) “Kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan”.

Menurut Yong dan Loh (2003:146). Konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan). Sedangkan menurut Stemvelt (2004:210). Konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Kualitas Sistem

Menurut Shannon dan Weaver (2010:38) “Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi”. “Kualitas sistem informasi merupakan ciri atau karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan karakteristik produk informasi” (Livari, 2010:37) Sedangkan menurut DeLone dan McLean (2003:6): Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*).

Kualitas Informasi

Menurut Sutedjo (2002:17) “definisi kualitas informasi adalah sebagai berikut : Keakuratan dan Teruji Kebenarannya, Kesempurnaan Informasi, Tepat Waktu, Relevansi, serta Mudah dan Murah”. “Informasi adalah data yang telah diolah dan diproses sehingga mereka bermakna dan dapat dipahami dan dimengerti oleh penerima untuk suatu tujuan” (BocijP. et.al 2015:7). Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2004:11) “Data mengarah pada fakta-fakta yang kita kumpulkan, simpan dan proses dengan sistem informasi. Informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberi arti.

Kepuasan Pengguna

Menurut Oliver (2011:294) “Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya”. Sedangkan menurut Kotler (2003:138) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis linier regresi berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel dependen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)” (Sugiyono, 2012:277). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel

Kualitas Layanan (variabel X1), Kualitas Sistem (variabel X2), Kualitas Informasi (variabel X3) dan Tingkat Kepuasan Pengguna (variabel Y).

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis pertama yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini

Tabel 1.
Hasil Uji-t Variabel X₁
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.009	6.995		-.287	.776
X1	.483	.133	.508	3.631	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan pada tingkat signifikan 5% ternyata t_{hitung} sebesar 3,631 lebih besar dari t_{tabel} 1,833 atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat kami simpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1.

Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen penelitian memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Koefisien
Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 ^a	.258	.238	3.123709

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas, maka dapat diketahui nilai *R Square* (R^2) adalah 0,258, yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat

kepuasan pengguna sebesar 25,8% dan sisanya sebesar 74,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis kedua yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji-t Variabel
X₂
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.135	2.872		4.573	.000
	X2	.477	.133	.504	3.602	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan pada tingkat signifikan 5% ternyata t_{hitung} sebesar 3,602 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,833 atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat kami simpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen penelitian memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 4.35
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	.254	.235	3.130165

a. Predictors: (Constant), X2

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan Tabel 4.35 di atas, maka dapat diketahui nilai *R Square* (R^2) adalah 0,254, yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna sebesar 25,4% dan sisanya sebesar 74,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna

Uji hipotesis ketiga yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas Informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 4.39
Hasil Uji-t Variabel X₃
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.782	3.913		-2.500	.017
	X3	.789	.093	.809	8.493	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan pada tingkat signifikan 5% ternyata t_{hitung} sebesar 8,493 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,833 atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat kami simpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen penelitian memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 4.38
Hasil Koefisien Determinasi X₃

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.646	2.129559

a. Predictors: (Constant), X3

Sumber : Data Primer 2016, diolah

Berdasarkan Tabel 4.38 di atas, maka dapat diketahui nilai *R Square* (R^2) adalah 0,655, yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna sebesar 25,4% dan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi sudah baik dan

dapat memuaskan pengguna sistem. Walaupun rata-rata menyetujui terutama untuk kualitas informasi masih tetap harus ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan gangguan sistem yang masih sering terjadi, maka juga akan mengakibatkan adanya gangguan dalam mengakses informasi. Terutama dalam *hal update* informasi yang harus diupayakan agar selalu tepat waktu. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna sistem secara keseluruhan baik, dilihat dari tanggapan responden yang rata-rata menyetujui tiap pernyataan yang diberikan.

2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, baiknya kualitas layanan yang dibeikan perusahaan atas paket program aplikasi akuntansi dapat meningkatkan kepuasan pengguna
3. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.
4. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang berarti semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna sistem informasi.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan, sistem dan kualitas informasi sudah baik dan dapat memuaskan pengguna sistem. Namun diharapkan untuk selalu melakukan pemeliharaan dan peremajaan sistem guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu disarankan adanya tim evaluasi khusus mengenai sistem yang digunakan, selain bagian pemeliharaan dan peremajaan guna mengevaluasi dan mengawasi penyebaran dan aksesibilitas informasi, apakah telah sesuai sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna. Walaupun telah tersedia bank data, perlu dilakukan pemeliharaan guna meningkatkan efisiensi penyimpanan informasi.
2. Dikarenakan keterbatasan peneliti, penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak mengindahkan faktor infrastruktur sistem berupa listrik yang menunjang berjalannya sistem dalam meneliti mengenai kualitas sistem. Untuk itu diharapkan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa agar memperhatikan faktor infrastruktur ini.
3. Untuk itu, bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa, disarankan agar menambah jumlah responden dari kantor-kantor unit Bank Umum Syariah di Kota Bandung juga. Selain itu, peneliti lain juga dapat menambahkan mengenai hubungan antar variabel.

Daftar Pustaka

- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 2003. *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A ten-Year Update*. Journal of Management Information: Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teoridan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

- Livari, Juhani. 2010. *An empirical Test Of Delone and McLean Model of Information System Success: Database for advance in Information System*. Proquest Company.
- Oliver, Richard L. 2011. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill. Companies Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free. Paul, Bocij. 2015. *Business information systems : technology, development and management for the e-business*. Harlow: Pearson
- Romney, Marshall B, dan Steinbart, Paul J. 2012. *Accounting Information Systems. Global Edition. Twelfth Edition*. England: Pearson Education Limited
- Shannon, Claude and Weaver. 2010. *The Mathematical Theory of Communication*. Jakarta: Salemba Empat
- Stemvelt, Robert C. 2004. *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon: Massachusetts.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA Susanto, Azhar. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Ghaila Indonesia. Sutedjo, Budi. 2002. *Perancangandan Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Weygandt., Jerry J., Kimmel., Paul D, and Kieso, Donald E. 2011. *Financial Accounting IFRS Edition*. United States of America: John Wiley & Sons
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L. 2003. *The Quest for Global Quality*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.