

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi pada PDAM Kota Bandung

Effect of Quality Information Systems and Quality of Accounting Information to the Satisfaction of End User Information Systems In PDAM Kota Bandung

¹Dicky Ramadhan

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
Email:¹ Dicky.rmdhn@yahoo.com

Abstract. Information system had an important role in an enterprise. A system is the way to implement a series of activity. Information system is one of the essential part for companies like pdams are located in the bandung. Purpose in this study is to find the quality of information system, the quality of information accounting, and satisfaction the ultimate user information system taps on bandung city. Methods used writer that is a method of descriptive and verification with the approach the survey was pdam bandung city. Sample in this research are employees office pdam in the finance division consisting of section of cash, section verification & charge, section bookkeeping common, and section budget. The kind of data that used the primary data with the questionnaire. Instrument the analysis used is regression analysis linear multiple. *The results of descriptive analysis shows that the quality of information systems taps on the city of bandung rated good .The quality of information accounting taps on the city of bandung considered quite good .The ultimate user satisfaction information systems taps on the city of bandung rated good .Influence the quality of information systems and quality information accounting against satisfaction the ultimate user information systems worth 79,9 % and the rest of 20.1 % is the influence of other variables that not investigated.*

Keywords: the quality of information system, the quality of information accounting, satisfaction end use of information system.

Abstrak. Sistem informasi memegang peranan penting dalam suatu perusahaan. Suatu sistem merupakan cara untuk melaksanakan serangkaian aktifitas. Sistem informasi merupakan salah satu bagian yang penting bagi perusahaan seperti PDAM yang berada di Kota Bandung. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas sistem informasi, kualitas informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung. Metode yang digunakan penulis yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan survei pada PDAM Kota Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan kantor PDAM pada bagian keuangan yang terdiri dari seksi kas, seksi verifikasi & biaya, seksi pembukuan umum, dan seksi anggaran. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi pada PDAM Kota Bandung dinilai baik. Kualitas informasi akuntansi pada PDAM Kota Bandung dinilai cukup baik. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung dinilai baik. Pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi sebesar 79,9% dan sisanya sebesar 20,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Akuntansi, Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

A. Pendahuluan

Dalam Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang terkait adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMND). PDAM Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Menurut Doll dan Torzkadeh (1988:154) pengertian kepuasan pengguna akhir sistem informasi yaitu “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”.

Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud” (Insap Santoso, 2009:78).

Sistem adalah kumpulan dari sub sistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. (Azhar Susanto 2013:22)

Masalah yang biasanya terjadi dalam kualitas informasi akuntansi dijelaskan oleh Rezha Rochadi (2013) yaitu ketidaklengkapan informasi dan informasi yang tidak akurat. Kualitas data atau informasi yang tak terjaga seperti duplikasi data, data tidak lengkap, data tidak akurat, dan inkonsistensi data yang berasal dari berbagai sumber data di aplikasi kritikal TI, dalam kenyataannya menjadi penyebab utama bagi rendahnya kinerja produktivitas operasional bisnis, ketidaktepatan pengambilan keputusan bisnis, bahkan membuat kepuasan pengguna menurun. Menurut Direktur Utama PDAM Kota Bandung, H. Sonny Salimi, *ST.MT* (2016) mengatakan bahwa pada saat PDAM menggunakan sistem jaringan informasi keuangan, pihaknya pernah mengalami permasalahan pada kualitas informasi yaitu, untuk melihat transaksi keuangan di kota Bandung pihaknya perlu waktu selama berbulan-bulan, ini karena sistemnya masih parsial. Dengan keterlambatan pelaporan informasi para pengguna tidak bisa melihat transaksi keuangan secara tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa identifikasi masalah diantaranya yaitu:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi, kualitas informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung?
2. Berapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung?
3. Berapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir

sistem informasi pada PDAM Kota Bandung?

B. Landasan Teori

Adapun pengertian sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:22) menyatakan bahwa “Sistem adalah kumpulan dari sub sistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Definisi sistem informasi menurut Sutedjo (2002:14) adalah sebagai berikut “Sistem Informasi (SI) dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. SI merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya perusahaan”.

Sistem informasi menurut Sungkono dan Eka (2008:15) menyatakan bahwa “Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas dalam perusahaan”.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan dari unsur-unsur yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Komponen-komponen sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:58) adalah:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
2. Perangkat Lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Basis Data (*Database*)
5. Prosedur (*Procedure*)

Kualitas sistem informasi memberikan pengaruh terhadap para pengguna akhir sistem informasi yang digunakan. Solomon Negash (2003:760) mengungkapkan dimensi dari kualitas sistem informasi terdiri dari:

1. Interaktif (*Interactivity*)
2. Aksesibilitas (*Aksesibilitas*)

C. Metode dan Sasaran Penelitian

Variabel kualitas sistem informasi diukur dengan 2 dimensi dan 4 indikator (Solomon Negash 2003:760), variabel kualitas informasi akuntansi diukur dengan 7 dimensi dan 14 indikator (Azhar Susanto 2013:39) dan variabel kepuasan pengguna akhir sistem informasi diukur dengan 5 dimensi dan 12 indikator (Doll&Torkzadeh, 1988)

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kantor PDAM pada bagian keuangan yang terdiri dari: seksi kas, seksi verifikasi & biaya, seksi pembukuan umum, seksi anggaran. Sampel yang digunakan dilakukan secara *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi, dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010).

D. Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

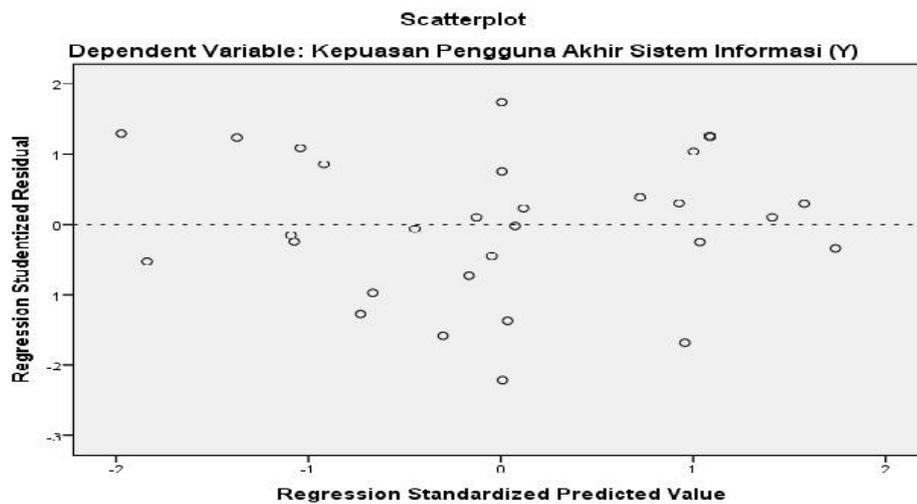
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,05158088
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,083
	Absolute Negative	,017
	Positive	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		,456
Asymp. Sig. (2-tailed)		,985

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) dari uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,985 dan lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar merata baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,968	2,341		2,976	,006
	X1	1,004	,410	,495	2,450	,021
	X2	,287	,137	,421	2,087	,046

a. Dependent Variable: Y

Hasil koefisien regresi memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 6,968 mempunyai arti jika kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi diasumsikan memiliki nilai 0, maka nilai variabel kepuasan pengguna akhir sistem informasi akan konstan sebesar 6,968.

Selanjutnya, nilai 1 yang merupakan koefisien regresi dari variabel kualitas sistem informasi sebesar 1,004 artinya adalah jika terjadi peningkatan pada kualitas sistem informasi sebesar 1 satuan, maka akan terjadi penurunan kepuasan pengguna akhir sistem informasi sebesar 1,004 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Kemudian nilai 2 merupakan yang nilai koefisien regresi dari variabel kualitas informasi akuntansi sebesar 0,287 mempunyai arti jika terjadi peningkatan pada kualitas informasi akuntansi sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna akhir sistem informasi sebesar 0,287 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Tabel 3. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	.799	.784	3,16258

a. Predictors: (Constant), X2, X1

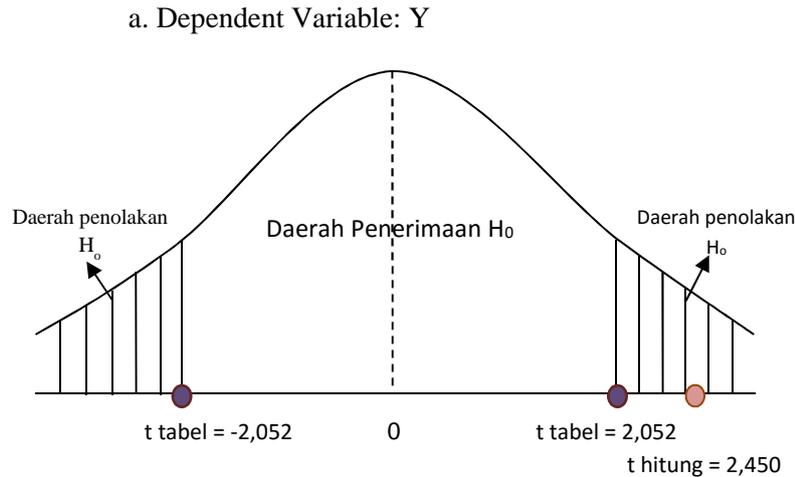
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2015

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,799 atau 79,9%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Akuntansi dalam memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi sebesar 79,9%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 79,9\% = 20,1\%$ lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

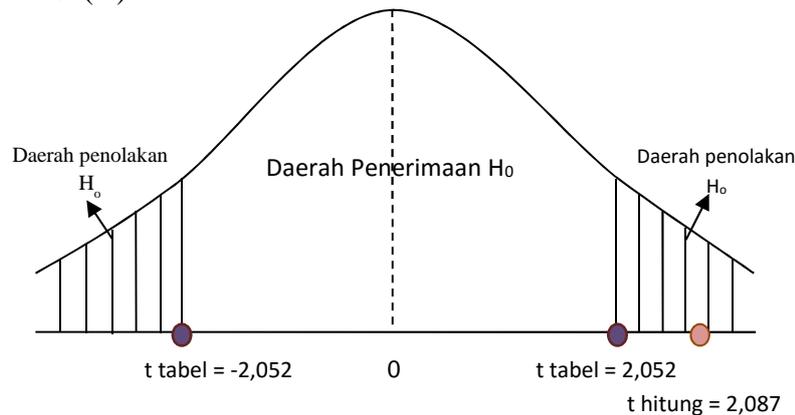
Tabel 4. Hasil Uji t

Coefficients ^a		
Variabel	T	Sig.
(Constant)	2,976	.006
1 Kualitas Sistem Informasi	2,450	.021
Kualitas Informasi Akuntansi	2,087	.046



Gambar 2. Grafik Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

Kualitas Sistem Informasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y) karena nilai t-hitung (2,450) berada pada daerah penolakan H_0 , dengan kata lain H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y).



Grafik 3. Grafik Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi

Kualitas Informasi Akuntansi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y) karena nilai t-hitung (2,087) berada pada daerah penolakan H_0 , dengan kata lain H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y).

E. Pembahasan

Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi (X1) dengan Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi adalah sebesar 0,876 termasuk dalam hubungan yang sangat kuat karena berada pada rentang 0,80-1,000, nilai korelasi bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah, yang artinya semakin baik Kualitas Sistem Informasi maka akan diikuti pula oleh semakin baiknya Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sistem.

Hubungan antara Kualitas Informasi Akuntansi (X2) dengan Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi adalah sebesar 0,869 termasuk dalam hubungan yang sangat kuat karena berada pada rentang 0,80-1,000, nilai korelasi bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah, yang artinya semakin baik Kualitas Informasi Akuntansi maka akan diikuti pula oleh semakin baiknya Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sistem.

Kualitas Sistem Informasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y) karena nilai t-hitung (2,450) berada pada daerah penolakan H_0 , dengan kata lain H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y).

Kualitas Informasi Akuntansi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y) karena nilai t-hitung (2,087) berada pada daerah penolakan H_0 , dengan kata lain H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (Y).

F. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada Bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi termasuk dalam kategori baik, sedangkan kualitas informasi akuntansi termasuk dalam kategori cukup dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung termasuk dalam kategori baik.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung sebesar 43,3%.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada PDAM Kota Bandung sebesar 36,6%.

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

1. Perlu adanya peningkatan sistem informasi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas pengolahan data menjadi informasi yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan pada saat yang dibutuhkan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas informasi yang dihasilkan oleh PDAM Kota Bandung baik dari sisi kecepatan, akurasi, serta relevansinya sehingga kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi yang secara langsung dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna akhir.
3. Penelitian mendatang sebaiknya menambah indikator yang ada dalam masing-masing variabel sehingga pengujian terhadap variabel dapat dilakukan secara lebih mendetail. Hal tersebut akan menambah jelas hasil penelitian masing-masing variabel.

Daftar Pustaka

- Bodnar. George H, and Hopwood. William S.. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku I. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Delone, W.H. & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. Journal of Management Information Systems 19(4). 9–30.
- Doll. W.J. andTorkzadeh, G, 1988, “*The Measurement Of End User Computing Satisfaction*”. MIS Quarterly (12:22). June 1988.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Susanto. Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Lingga Jaya. Bandung.
- W. H. DeLone and E. R. McLean. 1992. *Informations System Success: The Quest For Dependent Variabel, Information System Research*. 3(1): 60-95.