

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE  
PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA  
PROCESSING (ERP-SAP)* DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS*  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA  
PELINDO I ( PERSERO) SUMATERA UTARA**

**Eni Duwita Sigalingging<sup>1</sup>, Dina Indah Permatasari<sup>2</sup>**

**Program Studi Akuntansi  
Universitas Quality Berastagi  
Email: eniduita@gmail.com, Dina25091992@gmail.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (ERP-SAP)* Dengan *Perceived Usefulness* Sebagai Variabel Moderating Pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian ini mengambil sampel dengan jumlah 80 responden dengan metode sensus, kuesioner diberikan kepada karyawan pelaksana yang menggunakan ERP-SAP pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan multivariat dengan *Structural Equation Modeling (SEM)* dan pengujian moderating menggunakan uji interaksi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Variabel moderating *perceived usefulness* tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP.

***Kata kunci*** :Kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna.

### **ABSTRACT**

*The objective of the research was to find out the influence system quality and information quality on the satisfaction of the users of ERP-SAP (Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing) with Perceived Usefulness as Moderating Variable at PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara. The research used causal method. The samples were 110 respondents, taken by using census technique. Questionnaires were distributed to practice employees who used ERP-SAP PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara. Primary data were obtained from the result of the questionnaires. Hypothesis was tested by using causal correlation test with SEM program and moderating test by using interactive test. The result of the research showed that system quality and information quality had positive and significant influence on the satisfaction of SAP users. Perceived usefulness as moderating variable was not significant in moderating the influence of system quality and information quality on the satisfaction of SAP users.*

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, Users' Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi memberikan beragam kemudahan yang ditawarkan, jika hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik maka secara tidak langsung akan dapat meningkatkan kinerja bagi penggunaannya. Sistem informasi akuntansi yang baik, maka perusahaan akan mampu memastikan keamanan dan ketersediaan data yang dibutuhkan. Banyak perusahaan yang tertarik mengevaluasi sistem informasi yang mereka gunakan karena adanya ketidakpastian terhadap nilai aktual investasi mereka dan adanya peningkatan investasi perusahaan pada sistem informasi

PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara yang begitu luas, besar dan kompleks tuntutan atas organisasi maka dilakukan *kick off pilot project* implementasi ERP berbasis SAP dengan pola *managed services*. Tujuannya adalah untuk mendukung proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat menggunakan data dan informasi yang terintegrasi secara akurat, tepat waktu, serta dapat meningkatkan kualitas dan ketepatan pelaporan internal dan eksternal, termasuk ke holding. Sebelum penerapan SAP adapun sistem yang sebelumnya diterapkan yaitu Oracle.

Pada awal pengimplementasian SAP PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara masih sering terjadi permasalahan. Permasalahan itu timbul dikarenakan jaringan yang

sering terganggu, mengakibatkan server yang sering mati dan membuat keterlambatan saat melakukan pengunggahan data ke server perusahaan induk. Permasalahan lain masih sering ditemukan adalah terjadinya *human error* yang dilakukan karyawan pada saat pemilihan akun hingga kesalahan penjurnalan. Hal tersebut dikarenakan masih terbiasa dengan menggunakan sistem lama yang telah digunakan. Oleh karena itu, pendampingan para konsultan dari pihak PT. Telkom selaku penyedia aplikasi sistem masih tetap terlaksana untuk memberikan bantuan dan solusi atas permasalahan tersebut. Proses penyesuaian dalam mengoperasikan SAP memiliki ketergantungan dengan konsultan untuk meminimalisir kesalahan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia sistem juga menjadi hal terpenting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi disamping kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Apabila kualitas layanan mampu memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi pengguna, maka pengguna akan merasa terbantu dan bisa menggunakan sistem tersebut tanpa adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi adalah sekumpulan prosedur-prosedur yang sah dimana data dikumpulkan, diproses, menjadi informasi, dan disalurkan kepada pengguna. Menurut Whitten et. al (2009) sistem adalah suatu pengaturan dari orang, data, proses dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan

menghasilkan output yang berupa informasi yang dibutuhkan untuk mendukung suatu organisasi. Romney dan Steinbart (2015) juga menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Stair et. al. (2010) berpendapat sistem informasi adalah serangkaian elemen-elemen/komponen-komponen yang saling terhubung yang mengumpulkan (*input*), memanipulasi (*process*), menyimpan, menyebarkan (*output*) data dan informasi dan menyediakan sebuah reaksi pembetulan (*feedback mechanism*) untuk mencapai tujuan. Dapat ditarik kesimpulan, sistem informasi merupakan dari sekumpulan elemen-elemen yang terdiri dari manusia (sumber daya manusia), *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menghasilkan output yang berupa informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Sistem informasi akuntansi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.

Dengan demikian, dilihat dari definisi diatas sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang dapat mengubah data akuntansi

menjadi informasi yang bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan oleh para manajemen perusahaan, dan pemrosesan data hingga menjadi informasi yang kemudian akan diberikan kepada para pengguna informasi tersebut

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi juga didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), *Response Time* (Kecepatan Akses), *Flexibility* (Fleksibilitas), dan *Security* (Keamanan).

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Beberapa karakteristik untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness, dan informativeness*. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem

informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

*usefulness* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi diatas mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Indikator *perceived usefulness* yaitu *work more quickly, increase productivity, job performance, effectiveness, make a job easier, dan useful*.

Adapun yang menjadi permasalahan penelitian ini adalah Dari latar belakang masalah yang ada, penulis membuat rumusan masalah (1) Bagaimana Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning-System Application and Product In Data Processing (ERP-SAP)* pada PELINDO I (Persero) Sumatera Utara, (2) Apakah *perceived usefulness* dapat memoderasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi

dengan kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning System Application and Product In Data Processing* (ERP-SAP) pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning-System Application and Product In Data Processing* (ERP-SAP) pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara (2) Untuk mengetahui apakah *perceived usefulness* dapat memoderasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning-System Application and Product In Data Processing* (ERP-SAP) Pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas yaitu untuk menguji hubungan kausal antara kualitas sistem dan kualitas informasi, yang dimoderasi oleh *perceived usefulness*. Jenis data penelitian ini yaitu data primer karena melakukan dengan cara studi lapangan dengan penyebaran kuesioner. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hubungan kausal antara kualitas sistem dan kualitas informasi, yang dimoderasi oleh *perceived usefulness*. Metode survei dipilih untuk melakukan penelitian ini dengan cara studi lapangan melalui penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer. Dalam

mengumpulkan data tersebut, langkah langkah yang dilakukan peneliti yaitu : (a) Memberikan kuesioner kepada 80 karyawan . (b) Memberikan waktu selama lebih kurang satu hari kepada responden untuk mempelajari kuesioner. Setelah diisi oleh responden,peneliti mengumpulkan kuesioner tersebut.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengambilan data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner terhadap pengguna SAP di PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara.

Kuesioner yang dilakukan dengan cara mendistribusikan daftar pertanyaan agar responden tersebut memberikan jawabannya. Kuesioner terdiri dari 35 pertanyaan dengan jawaban yang menggunakan skala interval 7 poin, yaitu responden dimintai untuk memberikan jawaban seberapa jauh responden setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Untuk kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna SAP jawaban dan pemberian skor adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Sangat Setuju (SSS) = 7
- b. Jawaban Sangat Setuju (SS) = 6
- c. Jawaban Setuju (S) = 5
- d. Jawaban Netral (N) = 4
- e. Jawaban Tidak Setuju (TS) = 3
- f. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) = 2
- g. Jawaban Sangat Sangat Tidak Setuju (SSTS) = 1

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan program AMOS. SEM adalah sekumpulan teknik- teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Hubungan yang rumit tersebut dapat diartikan sebagai rangkaian hubungan yang dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen (endogen) dengan satu atau beberapa variabel independen (eksogen), dan variabel- variabel tersebut berbentuk factor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator yang diobservasi atau diukur. Dalam SEM, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menilai pengaruh moderating.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan data penelitian ini dilakukan survey langsung kepada karyawan yang bekerja pada PELINDO 1 (Persero) Sumatera Utara berupa kuesioner online dan manual sebanyak 80 sampel.

**Tabel 1. Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dibagikan	80
Kuesioner yang kembali	80
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang dapat digunakan penelitian	80

**Tabel 2. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	45	56
Perempuan	35	44
Total	80	100

**Tabel 3. Tingkat pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMA	20	25
D3	25	31
S1	35	44
Total	80	100

**Tabel 4. Pengalaman Kerja**

Lama Bekerja	Frekuensi	Persen
1-3 Tahun	15	19
4- 6 Tahun	25	31
7- 10 Tahun	40	50
Total	80	100

## Uji Kecocokan Model Pengukuran

Sebelum dilakukan pengujian data baik untuk deskripsi data penelitian maupun untuk pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data karena jenis data penelitian adalah data primer.

## Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas tiap-tiap butir pertanyaan pada kuesioner yang telah dirancang. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid apabila nilai korelasi (rhitung) dari butir pertanyaan tersebut > r tabel 0,3.

**Tabel 5 Uji Validitas Terhadap Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Pada Variabel Kualitas Sistem**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SYS1	46.2636	21.223	<b>.653</b>	.853
SYS2	46.1909	22.578	<b>.419</b>	.869
SYS3	46.1364	20.816	<b>.687</b>	.850
SYS4	46.1091	20.905	<b>.630</b>	.854
SYS5	46.1818	20.664	<b>.615</b>	.855
SYS6	46.2091	21.231	<b>.520</b>	.863
SYS7	46.2909	21.309	<b>.573</b>	.858
SYS8	46.2364	20.934	<b>.613</b>	.855
SYS9	46.1727	21.080	<b>.570</b>	.859
SYS10	46.0727	20.784	<b>.600</b>	.856

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > 0,3 (r Tabel). Diketahui jumlah pertanyaan pada variabel kualitas sistem adalah 10 pertanyaan. Diketahui seluruh nilai r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) > 0.3 (r tabel). Sehingga disimpulkan seluruh pertanyaan telah valid.

**Tabel 6. Uji Validitas Terhadap Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Pada Variabel Kualitas Informasi**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
INQ	20.3364	6.15	<b>.637</b>	.811

1		2		
INQ	20.3273	5.94	<b>.696</b>	.795
2		7		
INQ	20.3455	5.64	<b>.731</b>	.784
3		1		
INQ	20.4455	6.50	<b>.571</b>	.828
4		6		
INQ	20.4364	6.50	<b>.594</b>	.822
5		5		

Sumber: Output Amos Versi 22

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > 0,3 (r Tabel). Diketahui jumlah pertanyaan pada variabel kualitas informasi adalah 5 pertanyaan. Diketahui seluruh nilai r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) > 0.3 (r tabel). Sehingga disimpulkan seluruh pertanyaan telah valid.

**Tabel 7. Uji Validitas Terhadap Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Pada Variabel Kepuasan Pengguna SAP**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
USA T1	31.2636	9.334	<b>.554</b>	.809
USA T2	31.2364	9.265	<b>.562</b>	.808
USA T3	31.3182	8.806	<b>.661</b>	.791
USA T4	31.2545	9.036	<b>.544</b>	.811
USA T5	31.3273	8.846	<b>.568</b>	.807
USA T6	31.4091	9.125	<b>.581</b>	.804
USA T7	31.3000	9.331	<b>.556</b>	.809

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > 0,3 (r Tabel). Diketahui jumlah pertanyaan pada variabel kepuasan pengguna SAP



adalah 7 pertanyaan. Diketahui seluruh nilai  $r$  hitung (*Corrected Item Total Correlation*) > 0.3 ( $r$  tabel). Sehingga disimpulkan seluruh pertanyaan telah valid.

**Tabel 8. Uji Validitas Terhadap Butir-Butir Pertanyaan Kuesioner Pada Variabel Perceived Usefulness**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
PER15	25.3545	6.543	.556	.786
PER29	25.1909	5.936	.636	.767
PER35	25.2455	6.022	.631	.768
PER49	25.1909	5.771	.659	.761
PER53	25.3273	6.754	.470	.802
PER64	25.2364	6.402	.484	.802

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > 0,3 ( $r$  Tabel). Diketahui jumlah pertanyaan pada variabel perceived usefulness adalah 6 pertanyaan. Diketahui seluruh nilai  $r$  hitung (*Corrected Item Total Correlation*) > 0.3 ( $r$  tabel). Sehingga disimpulkan seluruh pertanyaan telah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Berikut hasil dari uji

reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan yang valid.

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas sistem	0.870	0.6	Reliabel
Kualitas informasi	0.841	0.6	Reliabel
Kepuasan pengguna	0.829	0.6	Reliabel
Perceived usefulness	0.811	0.6	Reliabel

Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka kuesioner penelitian bersifat reliabel. Diketahui bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, sehingga kuesioner telah reliabel.

### Pengujian Moderasi

Pengujian signifikansi moderasi, yakni menguji apakah *perceived usefulness* signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*.

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Y <--- X1	,912	,434	2,100	,036
Y <--- Z	,544	,483	1,126	,260
Y <--- X1Z	-,066	,086	-,764	,445

### Gambar 1 Pengujian Perceived Usefulness dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SAP

Sumber: Output Amos Versi 22

Gambar 1 menyajikan hasil pengujian moderasi, yakni pengujian perceived usefulness dalam memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SAP. Diketahui nilai probabilitas (P) pada baris  $Y \leftarrow X1Z$  adalah  $0,445 > 0,05$ , maka disimpulkan perceived usefulness tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SAP.

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y <--- X2	,730	,405	1,803	,071	
Y <--- Z	,421	,448	,939	,348	
Y <--- X2Z	-,051	,080	-,633	,527	

### Gambar 2 Pengujian Perceived Usefulness dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SAP

Gambar 2 menyajikan hasil pengujian moderasi, yakni pengujian perceived usefulness dalam memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP. Diketahui nilai probabilitas (P) pada baris  $Y \leftarrow X2Z$  adalah  $0,527 > 0,05$ , maka disimpulkan perceived usefulness tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP. Oleh karena itu variabel perceived usefulness perlu diuji kembali

sebagai variabel independen dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y <--- X1	,407	,074	5,498	***	par_1
Y <--- X2	,313	,062	5,019	***	par_2
Y <--- Z	,134	,068	1,973	,049	par_3

### Gambar 3 Hasil AMOS dengan Metode Maximum Likelihood (Parametrik)

Berdasarkan hasil amos pada gambar 3 diketahui nilai koefisien jalur (*Mean*) dari perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna SAP adalah 0,134, yakni bernilai positif. Hal ini berarti perceived usefulness berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP. Untuk mengetahui pengaruh positif tersebut signifikan atau tidak, maka berdasarkan nilai *credible interval lower bound* 0,087 dan *upper bound* 0,182 maka pengaruh perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna SAP signifikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi hanya dengan menggunakan faktor pengamatan kualitas sistem informasi, kualitas sistem dan *perceived usefulness*. Dengan mengabaikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Variabel moderating *perceived usefulness* tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP

### Saran

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pada bidang usaha lainnya hal ini dikarenakan hasil penelitian mungkin saja berbeda jika diterapkan pada bidang usaha lainnya, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan nantinya dengan penelitian sebelumnya, melaikan populasinya juga terhadap jenis kelamin laki-laki.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih atas pendanaan penelitian Dosen Pemula kepada DRPM kementerian Riset dan teknologi dengan nomor kontrak 256/LL1/PG/2020.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mamary, Y.H., Shamsuddin, A. & Aziati, N. (2014) *The Relationship Between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance*, *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*. 4(3),pp.7-10.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling (Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gorla, N., Somers T.M., and Wong B. (2010). *Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality*, *Journal of Strategic Information System* 19, 207-228
- Kerta, J.M., and Suryawan, A.D. (2013). *Analysis Of Information System Implementation In Binus University Using Delone and Mclean Information System Success Model and Cobit Framework*, *International Journal of Communication*
- Mursyidi. (2010). *Akuntansi Dasar*. Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Romney, Marshall B. & Steinbart, Paul John Steinbart. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rukmiati dan Budiarta. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *Ejurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1

(2016) : 115- 142.ISSN :  
2337-3067.

Septianita, Winda., Wahyu Agus  
Winarno dan Alfi Arif. 2014.  
*Pengaruh Kualitas Sistem,  
Kualitas Informasi, dan  
Kualitas Pelayanan Rail  
Ticketing System (RTS) to  
User Satisfaction*. E-Journal  
Ekonomi Bisnis dan  
Akuntansi, Volume 1. (1):  
53-56.

Stair, R., & Reynolds, G. (2010).  
*Principles of Information  
Systems*. Tenth Edition.  
Boston-USA: Course  
Technology. Cengage  
Learning

Xu, D., Benbasat, I., and Cenfetelli,  
R.T. 2013. *Integrating  
Service Quality With System  
and Information Quality: An  
Empirical Test In The E-  
Service Context*, *MIS  
Quarterly* (37:3), pp. 777-  
794.

Whitten, Jeffrey L., Lonnie D., dan  
Bentley. (2009). *Systems  
Analysis ad Design for The  
Global Enterprise Seventh  
Edition*. New York: Mc. Hill.