

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI DAN KINERJA INDIVIDU
MENGUNAKAN THEORY DELONE DAN
MCLEANE**

**(Studi empiris pada PT. Samafitro cabang Semarang,
Jawa Tengah)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**YOSEPHA S HUTABARAT
12030112130051**

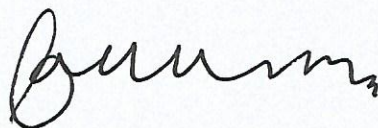
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Yosepha S Hutabarat
Nomor Induk Mahasiswa : 12030112130051
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi
Judul Usulan Penelitian Skripsi : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR-
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI DAN KINERJA
INDIVIDU MENGGUNAKAN THEORY
DELONE DAN MCLEANE
(Studi empiris pada PT. Samafitro cabang
Semarang, Jawa Tengah)**
Dosen Pembimbing : Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

Semarang, Juni 2016

Dosen Pembimbing,



Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt.

NIP. 19760522 200312 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Yosepha S Hutabarat

Nomor Induk Mahasiswa : 12030112130051

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR**

**YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI DAN KINERJA INDIVIDU
MENGUNAKAN THEORY DELONE DAN
MCLEANE (Studi empiris pada PT. Samafitro
cabang Semarang, Jawa Tengah)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal Juni 2016

Tim Penguji:

1. Wahyu Meiranto,S.E,.M.si,.Akt (.....)
2. Aditya Septiani,S.E,.M.Si,.Akt (.....)
3. Faisal,S.E,.M.Si,.Akt,.Ph.D (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nurul Laksmiyati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KINERJA INDIVIDU MENGGUNAKAN THEORY DELONE DAN MCLEAN (Studi empiris pada PT. Samafitro cabang Semarang, Jawa Tengah)”** adalah hasil buatan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, Juni 2016
Yang membuat pernyataan,

Yosepha S Hutabarat
NIM.12030112130051

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the factors that impact user satisfaction on individual performance by using DeLone and McLeane models (2003). There are six factors used in this research those are : information quality information systems quality, service quality, facilitating conditions, user satisfaction and user performance.

Independent variables used in this research are information system quality, information quality, service quality, and facilitating condition. Then, the dependent variable is individual performance of information system's user. This research also uses intervening variable, that is information system's user satisfaction. This research uses survey method by questionnaire in collecting the data. The questionnaires are given to PT.Samafitro employees with the usable response rate is 82%. Afterwards, the data gained is analysed using PLS (Partial Least Square).

The results of this research are information system quality, information quality, service quality, and facilitating condition that can effect individual performance of information system's user through user satisfaction.

Key words: information quality information systems quality, service quality, facilitating conditions, user satisfaction, user performance, DeLone and McLeane's Theory.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja penggunaannya dengan menggunakan model Delone dan McLeane (2003). Terdapat enam faktor yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitas Informasi, kualitas sistem informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, kepuasan pengguna sistem dan juga kinerja pengguna.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Kemudian variabel terikatnya adalah kinerja individu pengguna sistem informasi. Penelitian ini juga menggunakan variabel intervening yaitu kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner dalam pengumpulan datanya. Kuesioner dibagikan kepada karyawan PT. Samafitro dengan *usable response rate* nya 82%. Kemudian data yang telah didapat dianalisis melalui PLS (*Partial Least Square*).

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan penggunaannya.

Kata kunci : Kualitas informasi, kualitas sistem informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, kepuasan pengguna, kinerja pengguna, Teori Delone dan McLeane

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Mintalah , maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan mendapat, ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu.

(Matius 7;7)

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya”.

(Matius 21;22)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orangtua saya yang selalu setia disisi saya, abang, kakak dan adik serta keluarga besar saya dan juga teman-teman serta semua pihak yang selalu mendoakan dan mendukung saya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, kasih karunia yang melimpah, hikmat dan juga karunia serta kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program sarjana program studi akuntansi pada Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KINERJA INDIVIDU MENGGUNAKAN THEORY DELONE DAN MCLEANE (Studi empiris pada PT. Samafitro cabang Semarang, Jawa Tengah)”**.

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan bacaan bagi mahasiswa ekonomi khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta dapat dijadikan sebagai solusi mendasar bagi penelitian serupa dikemudian hari. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan masukan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Fuad, S.E.,M.si.,Akt.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Akuntasni Universitas Diponegoro

3. Wahyu Meiranto, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, dorongan, ketulusan, dan kesabarannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Haryanto, S.E.,M.Si.,Akt.,CA. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan nasehatnya dengan tulus dan sabar kepada penulis selama proses studi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang selama ini telah membimbing dan membekali ilmu.
6. Seluruh karyawan PT.Samafitro cabang Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bimbingan serta bantuannya.
7. Orangtuaku tercinta, Bapak Pantas Hutabarat dan Ibu Torlia Sialahi tercinta yang telah memberikan dukungan semangat, doa dan restu sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
8. Saudara-saudariku, abang Paul Hutabarat, kak Yohana M Hutabarat, S.KG., adekku Eko Hutabarat yang selalu memotivasi, menghibur dan juga memberi keceriaan dalam keluarga.
9. Teman satu bimbingan, Yuli Sitepu ,Farica Amelia, Ghina Hamilatus, yang selalu memberikan semangat untuk menjalani bimbingan.
10. Teman-teman GRYPHON Semarang Viana Barus, Elisabeth Siagian, Ropenti Sirait, Yohanna Samosir, Patardo Naibaho, Lukmen Sinaga, Swandi Sihombing yang selalu memberikan keceriaan dalam kepenatan dalam penulisan ini dan menjadi keluarga baru di Semarang.

11. Teman-teman “BBU” yang selalu ada disaat yang paling genting sekalipun Odi, Inri, Ka tephi, Ka yuni, Ka borisma, Yohana, Yohanna, Ipeh dan juga Yunika.
12. Untuk keluarga PMK FEB yang selalu mendukung, serta adek-adek KOMCILku Debora, Nyata Cinta, Maria,dan juga Shelyna.
13. Teman-teman KKN desa Bumirejo yang menjadi teman berpetualang selama satu bulan, Anita, Eliana, Affi, Agnes, Paundra, Mas Bintang, Mas Arga, dan juga Mas Wildan.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rasa penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya.

Semarang, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Theory Reasoned Action</i> (TRA).....	13
2.1.2 <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB)	15
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean.....	16
2.1.4 Kualitas Informasi.....	17
2.1.5 Kualitas Layanan Sistem Informasi	19
2.1.6 Kualitas Sistem Informasi.....	20
2.1.7 Kondisi yang memfasilitasi.....	21
2.1.8 Kepuasan Pengguna	21
2.1.9 Kinerja Pengguna Sistem Informasi.....	23
2.2 Penelitian terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4.1 Kualitas Sitem Informasi mempengaruhi kepuasan pengguna	33
2.4.2 Kualitas Informasi mempengaruhi kepuasan pengguna.....	34
2.4.3 Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pengguna	35
2.4.4 Kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi kepuasan pengguna	36

2.4.5	Kepuasan pengguna mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem 38	38
	informasi 38	
2.1.6	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi 39	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Variabel Penelitian.....	41
3.2	Defenisi Operasional.....	41
3.2.1	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	41
3.2.2	Kualitas Layanan Sistem Informasi (<i>Service Quality</i>).....	42
3.2.3	Kualitas Sitem informasi (<i>Information System Quality</i>).....	43
3.2.4	Kondisi yang memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	44
3.2.5	Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	44
3.2.6	Kinerja individu (<i>Individual Perfomance</i>).....	45
3.2	Populasi dan Sampel.....	46
3.3	Jenis dan Sumber data.....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5	Metode Analisis	47
3.5.1	Statistik Deskriptif	48
3.5.2	Partial Least Square (PLS).....	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Data Penelitian.....	51
4.1.1	Data Kuisisioner Penelitian	51
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Statistik Deskriptif	56
4.3	Pengujian Partial Least Square (PLS).....	60
4.3.1	Tampilan Hasil PLS Alogorithm	60
4.3.2	Evaluasi Measurement (Outer Model).....	61
4.3.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	64

4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	65
4.4	Pembahasan.....	69
4.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	69
4.4.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	71
4.4.4	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna	72
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi	73
4.4.6	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi melalui Kepuasan Pengguna.....	75
BAB 5	PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Keterbatasan Dan Saran	78
5.2.1	Keterbatasan.....	78
5.2.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.3	<i>Cross Loadings</i>	61
Tabel 4.4	<i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4.5	<i>Latent Variables Correlation</i>	63
Tabel 4.6	<i>R-Square</i>	64
Tabel 4.7	<i>Path Coefficient</i>	65
Tabel 4.8	<i>Total Effect</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	15
Gambar 2.2	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	16
Gambar 2.3	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)	17
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	54
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
Gambar 4.5	Hasil PLS Algorihtm	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran B	Surat Keterangan Penelitian.....	87
Lampiran C	Data Pribadi Responden.....	88
Lampiran D	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	90
Lampiran E	<i>Output</i> PLS Algorithm.....	96
Lampiran F	<i>Output</i> Bootstrapping.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan perekonomian di dalam suatu negara didukung oleh banyak faktor. Misalnya di negara kita Indonesia, perkembangan perekonomian salah satunya didukung dengan adanya peningkatan unit bisnis dalam berbagai bidang bisnis. Salah satu faktor yang memungkinkan perkembangan ini adalah adanya perkembangan sistem informasi yang memudahkan penerimaan dan pengeluaran informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dan *stakeholdernya*. Perkembangan ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan yang melakukan investasi untuk sistem informasinya untuk bisa mendapatkan aplikasi yang sesuai dengan karakteristik perusahaan, dan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Perkembangan teknologi yang sejalan dengan berkembangnya sistem informasi semakin mempermudah tujuan perusahaan secara efektif dan juga efisien karena sistem informasi berbasis teknologi dapat memproses data lebih cepat dan tepat jikalau dibandingkan dengan sistem pemrosesan data secara manual.

Pembelian aplikasi teknologi informasi merupakan salah satu bentuk investasi khusus yang membutuhkan dana yang sangat mahal sehingga perusahaan perlu mempertimbangkan apakah dana yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat

yang diterima. Apabila perusahaan sudah melakukan perencanaan yang baik serta mengakomodasi kebutuhan penggunanya dalam menggunakan sistem informasi yang ditetapkan oleh perusahaan, maka sistem tersebut akan lebih mudah diterima dan memberikan dampak yang baik terhadap hasil kinerja pengguna akhirnya. Sebaliknya, apabila perusahaan melakukan perencanaan yang kurang baik dalam pengakomodasian kebutuhan penggunanya (*user*), maka hasil akhir kinerja individunya juga akan berdampak kurang baik. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi dapat dilihat dari kenyataan di lapangan, bukan secara teoritis.

Menurut Janis Arifiantika (2015), sistem informasi merupakan suatu sistem yang terkait dengan pengumpulan, penyimpanan dan pemrosesan data terkait yang diproses secara manual ataupun dengan bantuan komputer. Secara umum, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan gabungan berbagai elemen baik manusia maupun peralatan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang digunakan terkait pengambilan keputusan (Bondan Dwi Irianto, 2013). Rama dan Jones (2011) mendefinisikan “sistem informasi akuntansi merupakan suatu subsistem dari sistem informasi yang berisikan informasi tentang akuntansi dan informasi terkait lainnya yang diperoleh dari data hasil transaksi keuangan”.

Suatu sistem yang diterapkan di dalam suatu perusahaan dihadapkan pada dua pilihan, apakah akan mengalami kegagalan atau keberhasilan. Keberhasilan penerapan sistem tergantung bagaimana sistem tersebut dijalankan, kemudahan pemakaian sistem, pemanfaatan dan juga biaya yang dikeluarkan sebanding

dengan hasil akhir yang diterima penggunanya. Untuk menghindari kegagalan sistem, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas atau keberhasilan implementasi keberhasilan suatu sistem informasi.

Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir (*User Satisfaction*) sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasan ini terhadap kinerja individu yang menggunakan sistem informasi, merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Model kesuksesan sistem teknologi informasi baru yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) ini menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*) sistem informasi, niat (*intention*) kepuasan pengguna akhir (*User Satisfaction*) sistem informasi, dampak individual (*individual impact*) serta dampak organisasional (*organizational impact*) yang digabung menjadi manfaat bersih (*net benefit*).

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu alat ukur yang digunakan untuk melihat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hal ini dikarenakan sistem informasi yang terdiri atas *software* dan *hardware* memiliki tingkat kesulitan yang berbeda di dalam pemakaiannya. Sistem informasi yang baik dapat digunakan dengan mudah dan memberikan kontribusi dalam mempercepat pekerjaan yang dilakukan.

Kualitas informasi yang baik apabila informasi bersifat akurat, relevan dengan pgunanya, serta tepat waktu. Kualitas informasi juga dibutuhkan untuk pengguna

dalam mempercepat pekerjaannya. Kemudian kualitas layanan yang juga salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan penggunanya. Kualitas layanan dapat diukur berdasarkan perbandingan persepsi pengguna dengan kenyataan di lapangan. Kualitas layanan yang memberikan penyediaan jasa yang handal, efektif, dan tepat waktu adalah kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna (*user*).

Kondisi yang memfasilitasi merupakan dampak yang ditimbulkan oleh lingkungan sekitarnya. Seseorang dalam menggunakan sistem juga dapat dipengaruhi oleh orang disekitarnya yang juga menggunakan sistem yang sama ataupun merupakan peraturan langsung dari perusahaannya. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Apakah karena adanya paksaan atau tidak dari pihak perusahaan tempatnya bekerja atau tidak.

Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan dan hal tersebut tercermin melalui perbandingan hasil kinerja pengguna sebelum dan sesudah menggunakan sistem informasi tersebut. Kinerja individu merupakan hasil akhir yang terlihat atas penggunaan sistem informasi tertentu yang digunakan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam suatu organisasi.

Penelitian tentang tingkat kepuasan dari pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi pernah dilakukan oleh Livari (2005). Livari meneliti mengenai keberhasilan penerapan sistem informasi di suatu organisasi yang dikaitkan dengan kepuasan penggunanya. Hasil penelitian menyatakan adanya keterkaitan antara

hubungan variabel *perceived usefulness* dengan *user satisfaction*. Jika pengguna informasi merasakan adanya manfaat atas sistem tersebut, maka mereka akan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Landrum et.al (2008) juga melakukan penelitian yang menganalisis pengaruh faktor kualitas informasi, kualitas layanan dan juga kualitas sistem informasi terhadap kegunaan (*usefulness*) dan juga kepuasan penggunaannya (*user satisfaction*). Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas layanan dan juga kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan (*usefulness*) dan juga kepuasan penggunaannya (*user satisfaction*).

Istianingsih dan Utami (2009) di dalam penelitiannya juga menemukan hal yang sama. Variabel yang digunakan di dalam penelitian mereka adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Berbagai penelitian terkait kepuasan penggunaan sistem informasi telah banyak dilakukan sebelumnya dengan tiga faktor utama yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi serta kualitas layanan sistem informasi dengan berbagai objek penelitian yang berbeda seperti penelitian yang dilakukan oleh Koeswoyo (2006) mengambil objek penelitian pada perusahaan swasta yang berbasis perusahaan manufaktur, Nurhapsari *et al* (2012) mengambil objek

penelitian pada lembaga KPU (Komisi Pemilihan Umum) Amin Wahyudi (2014) mengambil objek penelitian pada pelaku perbankan melalui jaringan internet (*e-commerce*) di Indonesia, Janis Arifiantika (2015) yang mengambil objek penelitian pada sektor pemerintahan daerah. Hasil keseluruhan dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara faktor kualitas informasi, kualitas sistem informasi serta kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaannya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Bondan Dwi Irianto (2012) dengan judul penelitian “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (studi pada PT.PLN (persero) Jawa tengah dan DIY)”. Penelitian tersebut menggunakan variabel kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem informasi (*System Quality*), kualitas layanan informasi (*Service Quality*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan kinerja individu (*Individual Performance*). Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas informasi kualitas sistem informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menambah satu variabel bebas yaitu kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana persepsi pengguna mengenai infrastruktur dan teknikal yang disediakan oleh suatu organisasi untuk mendukung sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi dapat

diukur dari adanya berbagai kondisi sekitar yang dapat mempengaruhi pemakaian sistem informasi tersebut.

Penelitian yang sama juga pernah dilakukan oleh Roni Siregar (2013) dan Nurul Laksmiati (2015) yang menambahkan faktor kondisi yang memfasilitasi terhadap penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Laksmiati (2015) dan Roni Siregar (2013) menggunakan variabel independen yang terdiri atas Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem Informasi (*Information System Quality*), Kualitas Layanan Sistem Informasi (*Service Quality*), Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*). Variabel Interveningnya adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan variabel dependennya yaitu Kinerja individu (*Individual Performance*). Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem Informasi (*Information System Quality*), Kualitas Layanan Sistem Informasi (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap variabel interveningnya (kepuasan pengguna). Kemudian variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Selanjutnya, variabel kepuasan pengguna sebagai intervening berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Hal yang menarik dari hasil kedua penelitian tersebut yaitu variabel kondisi yang memfasilitasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila perusahaan telah menyediakan sumber dayanya dengan baik untuk memfasilitasi penggunaannya (baik *hardware, software, komputer, server, tenaga ahli, maupun pelatihan*) maka hal tersebut seharusnya dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat mendukung

keberhasilan penerapan sistem informasi di suatu perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin memperoleh bukti empiris bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, kedua penelitian tersebut mengambil studi pada objek yang berbeda. Penelitian Roni Siregar (2013), mengambil studi pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) sedangkan Laksmiati (2015) mengambil studi pada sektor keuangan yakni BNI pusat. Oleh karena itu, peneliti mengambil studi pada perusahaan perdagangan sekaligus perusahaan jasa karena dalam proses bisnisnya perusahaan ini menawarkan barang dan jasa yaitu PT. Samafitro.

Peneliti mengambil objek studi pada PT.Samafitro yang menggunakan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Dhewanto dan Falahah (2007) mendeskripsikan ERP sebagai "Sebuah konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya organisasi agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan nilai tambah bagi seluruh pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) atas organisasi". ERP (*Enterprise Resource Planning*) digunakan untuk meningkatkan sistem yang digunakan sehingga optimal dan efisien di dalam pengolahan informasi perusahaan. Sistem informasi ini mencakup seluruh kerangka kerja perusahaan mulai dari pemrosesan penjualan dan pembelian, manajemen, perencanaan, produksi dan distribusi jasa perusahaan serta keuangan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berisikan kumpulan berbagai permasalahan yang dibuat dalam bentuk pertanyaan. Berbagai pertanyaan yang disajikan diambil dari latar belakang masalah penelitian. Adapun beberapa rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1. Apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan informasi terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*)?
2. Apakah ada pengaruh variabel kualitas sistem informasi terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*)?
3. Apakah ada pengaruh variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*)?
4. Apakah ada pengaruh variabel kondisi yang memfasilitasi sistem informasi terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*) ?
5. Apakah ada pengaruh variabel kepuasan pengguna sistem informasi terhadap variabel kinerja individu (*user*) ?
6. Apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berisikan berbagai pernyataan yang sesuai dengan rumusan masalah. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh secara empiris variabel kualitas layanan informasi (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
2. Menganalisis pengaruh secara empiris variabel kualitas sistem informasi (*System Quality*) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
3. Menganalisis pengaruh secara empiris variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
4. Menganalisis pengaruh secara empiris variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
5. Menganalisis pengaruh secara empiris variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu
6. Menganalisis apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian berisikan dampak pencapaian dari tujuan dan juga rumusan masalah secara nyata. Manfaat tersebut terbagi atas manfaat teoritis dan juga manfaat praktis. Manfaat teoritis diambil dari berbagai penelitian terkait yang telah ada sebelumnya, adapun manfaat praktis diperuntukkan untuk lembaga yang diteliti. Manfaat penelitian teoritis dan praktis dalam penelitian ini yakni

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan pengaruhnya terhadap kinerja individu dan kinerja perusahaan.
2. Secara praktis penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap pihak manajemen dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja individu dan kinerja perusahaan sehingga dapat memperbaiki kinerja sistem informasi yang telah ada.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan pembahasan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan penelitian ini, yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian berikutnya