

## **Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi *Software* SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu**

### ***The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu***

Cicilia Angelina Layongan<sup>1</sup>, Grace Nangoi<sup>2</sup>, Meily Kalalo<sup>3</sup>

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

Email: [cicilialayongan28@gmail.com](mailto:cicilialayongan28@gmail.com), [gracebn@yahoo.com](mailto:gracebn@yahoo.com), [yokebetsymeily@unsrat.ac.id](mailto:yokebetsymeily@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Kualitas sistem informasi merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan seberapa besar teknologi dalam sistem komputer dirasakan relatif mudah untuk digunakan dan tidak memerlukan usaha yang banyak untuk dapat menggunakannya, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan sistem informasi maka akan semakin tinggi juga kinerja para pengguna. Kualitas informasi merupakan pengukuran untuk suatu keluaran dari sistem informasi sehingga dapat menunjang dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi *software* SAP terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. Data dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang telah dibagikan kepada 30 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sampel tidak secara acak dengan teknik penentuan sampel jenuh/sensus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi *software* SAP berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu.

**Kata Kunci :** Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, SAP, dan Kepuasan Pengguna

**Abstract:** *The quality of information systems is a measure of the information system itself and how much technology in a computer system is felt to be relatively easy to use and does not require much effort to be able to use it, so the higher the level of user satisfaction with the information system, the higher the performance of users. Information quality is a measurement for an output from the information system so that it can support decision making. The purpose of this study was to determine the effect of information system quality and information quality software SAP on user satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. The data in this study used primary data types. The analytical method used is multiple linear regression analysis method which data collection uses a questionnaire that has been distributed to 30 respondents. The sampling method used a non-random sampling method with a saturated/census sampling technique. The results of this study indicate that the quality of information systems and information quality of software SAP has a positive effect on user satisfaction at PT PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu.*

**Keyword :** *Information System Quality, Information Quality, SAP, and User Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Di era digital sekarang ini, kemajuan teknologi dan informasi telah menjadi bagian yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia termasuk didalamnya aspek usaha. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain, sebuah perusahaan harus menggunakan sarana pendukung dalam hal mencapai tujuannya sehingga diperlukan sistem informasi termasuk didalamnya penggunaan sistem aplikasi dan penerapan teknologi informasi itu sendiri. Sistem yang bisa mengatur semua proses bisnis yang terjadi di perusahaan, dari mulai proses transaksi, proses produksi dan lain-lain, hal ini dilakukan untuk mempercepat pekerjaan yang ada dalam perusahaan.

Sistem informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting yang sangat diperlukan oleh manajemen perusahaan terutama yang berhubungan dengan data keuangan perusahaan (Lestari dan Amri, 2020:2). Penggunaan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dan terintegrasi dengan baik adalah suatu keharusan yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu dalam proses pengambilan keputusan. Untuk mengintegrasikan sistem informasi yang satu dengan yang lain yang terdapat dalam perusahaan agar tercapainya pengendalian yang baik, maka

perusahaan-perusahaan banyak menerapkan sistem SAP (*System Application And Product In Data Processing*). Menurut Wahyuddin dan Afriani (2018:118) SAP (*System Application And Product In Data Processing*) merupakan *software* yang dipakai oleh perusahaan untuk mendukung integrasi proses bisnis. Sistem ini berfungsi untuk memudahkan suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya lebih efektif dan efisien.

Dalam penerapan suatu sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dapat dikatakan bahwa seorang pengguna yang sudah merasa puas dengan hasil dari suatu sistem informasi cenderung akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif. Jika tingkat kepuasan pengguna semakin tinggi terhadap sistem informasi maka akan semakin tinggi juga kinerja seseorang. Kepuasan pengguna merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek dan apakah informasi akuntansi yang disajikan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Apabila para pengguna secara terus menerus merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan, maka dapat dikatakan sistem informasi tersebut bekerja dengan baik atau sukses.

Dalam PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu berhubungan dengan sistem informasi yaitu *software* SAP terdapat kendala-kendala yang sering terjadi seperti kendala pada setiap perpindahan user akibat rolling pegawai yang menyebabkan kurang menguasainya user baru atas modul *Financial Management* atau bisa dikatakan kurangnya sosialisasi dan pembelajaran mendalam tentang pengoperasian sistem tersebut sehingga menyebabkan keterlambatan pengunggahan data dan mengarah pada informasi menjadi tidak tepat waktu, adanya kendala yang berhubungan dengan pengelolaan material seperti stok di SAP tidak sama dengan stok yang ada di aplikasi internal yaitu AGO (Aplikasi Gudang Online) dimana stok AGO harus selalu mengikuti stok SAP MM (*Material Management*) agar dapat membantu dalam hal pengelolaan material, adapun kendala seperti kesalahan penginputan data atau salah input jurnal karena terlalu banyaknya kode transaksi, adanya kondisi seperti ini dapat membuat informasi yang disajikan perusahaan kurang akurat.

Dari fenomena tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi *Software* SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu.”

### 1.1. Pengertian Akuntansi

Menurut Sastroatmodjo dan Purnairawan (2021 : 1) Akuntansi diartikan sebagai suatu proses pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran terhadap transaksi keuangan yang dilakukan secara sistematis dan kronologis disajikan dalam bentuk laporan keuangan yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan laporan keuangan tersebut untuk langkah pengambilan keputusan.

### 1.2. Pengertian Akuntansi Manajemen

*National Associations of Accountants* yang mendefinisikan akuntansi manajemen sebagai proses identifikasi, pengukuran, akumulasi, analisis, penyiapan, interpretasi dan pengkomunikasian informasi keuangan yang digunakan oleh manajemen untuk perencanaan, evaluasi, pengendalian dan pengambilan keputusan ekonomis suatu perusahaan, serta untuk menjamin ketepatan penggunaan sumber-sumber ekonomi perusahaan dan sebagai pertanggungjawaban (*accountability*) manajemen (Kholmi, 2019 : 2).

### 1.3. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga dapat menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan (TMBooks, 2017:6). Sistem informasi akuntansi (SIA) sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak di bidang apapun karena mengandung sebuah proses untuk melaporkan kondisi keuangan perusahaan secara akurat dan benar untuk semua pihak yang membutuhkan (Mardia dkk, 2021:31). Menurut Mulyadi (2016:15) tujuan umum sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
2. Untuk memperbaiki sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada.
3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal.
4. Untuk melengkapi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

#### 1.4. SAP (System Application And Product In Data Processing)

SAP (*Systems Applications and Product in Data Processing*) merupakan *software* ERP yang diciptakan oleh perusahaan SAP AG di Walldorf, Jerman. SAP AG (*System, Anwendung, Und Produkte In Der Datenverarbeitung*, yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi *System, Application, And Product In Data Processing*) yang kini bernama SAP SE (*Software Enterprise*) didirikan pada tahun 1972 oleh lima mantan karyawan IBM. Perusahaan multinasional ini telah memiliki kantor cabang di 130 negara dan 293.500 konsumen di 190 negara. Modul-modul yang terdapat di SAP adalah FI (*Financial Accounting*), CO (*Controlling*), AM (*Fixed Assets Management*), PS (*Project Management System*), WF (*Workflow Management*), IS (*Industry Solutions*), HR (*Human Resources*), PM (*Plant Maintenance*), QM (*Quality Management*), PP (*Production Planning*), MM (*Material Management*), dan SD (*Sales and Distribution*) (Zamzami dkk, 2021:87-89).

#### 1.5. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna (Relubun dkk, 2020:268). Indikator kualitas sistem informasi akuntansi pada penelitian Afrizon, dikutip dalam Cahyadi, dkk (2020:4) pertama adalah fleksibilitas dimana sistem dapat menyesuaikan perubahan dan keinginan pengguna serta mampu menangani perubahan operasional, kedua adalah terintegrasi yang memungkinkan data dapat terintegrasi dan bekerja secara harmonis, dimensi ketiga adalah kemudahan akses dimana informasi mudah diakses dimanapun, Dimensi keempat adalah mudah digunakan.

#### 1.6. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan (Suwardjono, dikutip dalam Puspitawati, 2021:152). Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna informasi (Jansen et al, 2018:3). Informasi yang berkualitas tinggi dibutuhkan untuk menghasilkan keputusan yang berkualitas tinggi, apabila keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi tidak sesuai kriteria maka proses pengambilan keputusan akan sulit dilakukan (Laudon dan Laudon, 2017:452).

#### 1.7. Kepuasan Pengguna

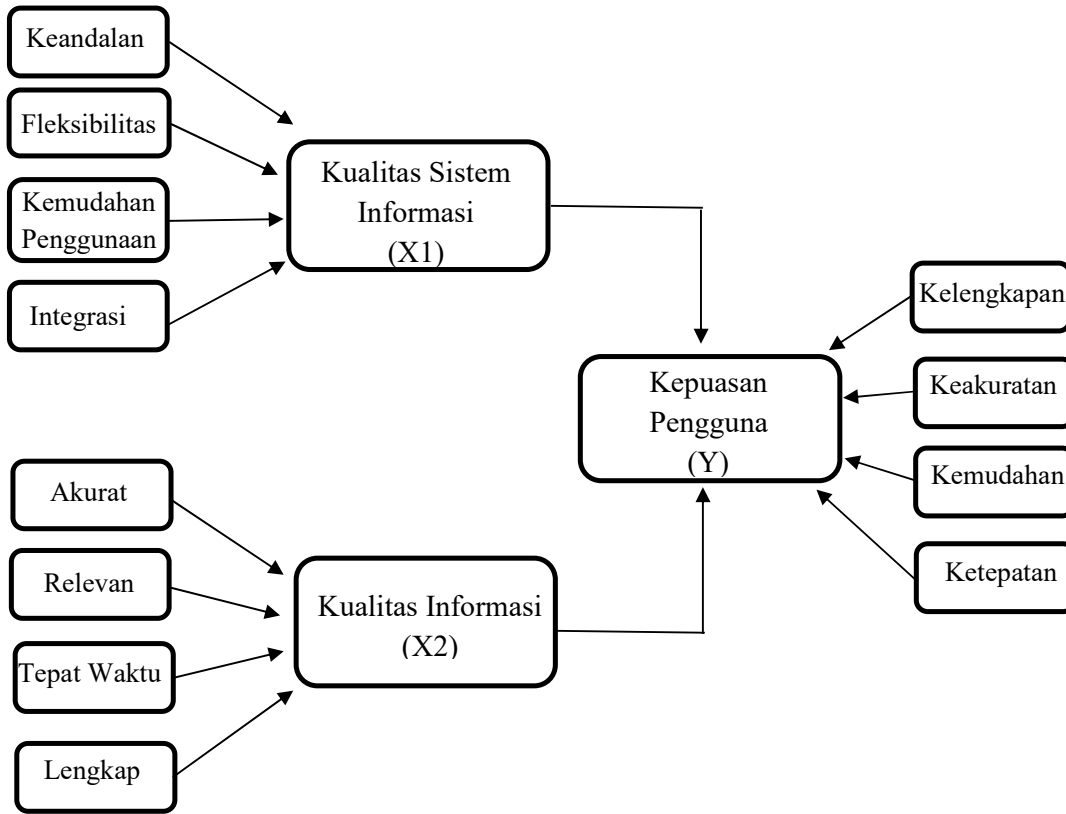
Menurut Lovelock dan Wirtz, dikutip dalam Sumartini dan Tias (2019:114) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan pengguna adalah penilaian seseorang terhadap performa yang diterima dari suatu sistem dalam kaitannya dengan harapan dari sistem tersebut (Kotler dan Keller, dikutip dalam Prayanthi, 2020:2).

#### 1.8. Hipotesis

H1 : Kualitas sistem informasi *software* SAP diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu

H2 : Kualitas informasi *software* SAP diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu

1.9. Kerangka Konseptual Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
 Sumber: Olahan Peneliti (2021)

**METODE PENELITIAN**

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini melihat pengaruh variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab akibat (kausal), sehingga terdapat variabel independen dan dependen dalam penelitiannya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.

2.2. Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai atau user SAP bagian *Material Management* (Pengelolaan Material), *Financial Management* (Keuangan dan Akuntansi), dan *Human Resource* (SDM dan Umum) yang terlibat secara langsung dalam penggunaan *software* SAP berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini memakai seluruh anggota populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Metode *Non Probability Sampling* dengan penentuan jumlah sampel yaitu metode sampel jenuh/sensus. Metode sampel jenuh artinya seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel untuk mencapai kesesuaian.

### 2.3. Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan data

#### 2.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dan tertera dalam bentuk angka-angka atau jumlah (akumulasi) dan dapat diukur/dihitung besar kecilnya serta bersifat objektif sehingga dapat ditafsirkan sama halnya oleh orang lain (Trisliatanto, 2019:135).

#### 2.3.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari pihak pertama dengan memberikan kuesioner kepada para pengguna *software* SAP pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu.

#### 2.3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab.

### 2.4. Metode dan Proses Analisis

#### 2.4.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan pengolahan data primer berdasarkan pendapat responden kemudian diolah sehingga memberikan gambaran atau deskripsi suatu data/variabel yang diperoleh dari nilai rata-rata, maksimum, minimum dan standar deviasi.

#### 2.4.2. Uji Kualitas Data

##### 2.4.2.1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan yaitu menguji valid atau tidaknya tiap-tiap item pada kuesioner yang telah dirancang. Dengan kriteria pengujian yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat diasumsikan bahwa data tersebut valid, dan dilihat juga dari nilai signifikan jika nilai  $< 0,05$  maka data tersebut valid, begitu pula sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka data tersebut tidak valid.

##### 2.4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cornbach's Alpha*  $> 0,70$ .

#### 2.4.3. Uji Asumsi Klasik

##### 2.4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran grafik Normal P-Plot. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, dikutip dalam Ismail, 2019:7). Untuk mendeteksi normalitas data maka dilakukan dengan menggunakan uji *shapiro wilk*. Dengan kriteria pengujian apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal sebaliknya apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.

##### 2.4.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel independen (bebas) yang satu dengan variabel independen lainnya. Suatu model regresi dinyatakan menunjukkan adanya gejala multikolinieritas yaitu jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $> 10$  atau nilai *Tolerance*  $< 0,10$ . Sebaliknya jika nilai VIF  $< 10$  atau nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

2.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) yang dimana titik-titik (data) menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika terdapat pola tertentu yang teratur seperti melebar kemudian menyempit maka menandakan terjadinya heteroskedastisitas.

2.4.4. Pengujian Hipotesis

2.4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan lebih dari satu variabel bebas. Pengolahannya menggunakan alat bantu statistik software SPSS versi 25. Untuk menghasilkan suatu model yang dikatakan baik, analisis regresi memerlukan pengujian kualitas data dan pengujian asumsi klasik.

2.4.4.2. Uji Hipotesis T

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (sendiri) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan dasar pengambilan keputusan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikannya  $<$  tingkat signifikansi 0,05. Artinya dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

2.4.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Uji ini dilakukan dengan syarat jika ( $R^2$ ) sama dengan 0 maka tidak ada sedikit pun persentase pengaruh yang diberikan variabel independen kepada variabel dependen (pengaruh rendah) namun jika ( $R^2$ ) mendekati 1 maka dapat dikatakan bahwa terdapat persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen kepada variabel dependen (pengaruh kuat). Nilai untuk pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai *R Square*.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

3.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	N	Mean	Minimum	Maximum	Std. Deviation
Kualitas sistem informasi (X1)	30	72,33	61	85	6,272
Kualitas informasi (X2)	30	78,80	61	94	7,160
Kepuasan Pengguna (Y)	30	75,00	62	92	7,002

Sumber: Data olah, 2021

Berdasarkan Tabel 1. yang ditampilkan dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki nilai terkecil sebesar 61, nilai tertinggi sebesar 85, nilai rata-rata sebesar 72,33 dan standar deviasi sebesar 6,272. Variabel kualitas informasi memiliki nilai terkecil sebesar 61, nilai tertinggi sebesar 94, nilai rata-rata sebesar 78,80 dan standar deviasi sebesar 7,160. Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai terkecil sebesar 62, nilai tertinggi sebesar 92, nilai rata-rata sebesar 75,00 dan standar deviasi sebesar 7,002. Secara keseluruhan variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna dapat dikatakan baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpangan lebih rendah dari mean.

3.2. Hasil Uji Kualitas Data

3.2.1. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Informasi

Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
X1.1	0,473	0,008	Valid
X1.2	0,573	0,001	Valid
X1.3	0,533	0,002	Valid
X1.4	0,577	0,001	Valid
X1.5	0,532	0,002	Valid
X1.6	0,705	0,000	Valid
X1.7	0,584	0,001	Valid
X1.8	0,565	0,001	Valid
X1.9	0,505	0,004	Valid
X1.10	0,517	0,003	Valid
X1.11	0,435	0,016	Valid
X1.12	0,577	0,001	Valid
X1.13	0,518	0,003	Valid
X1.14	0,670	0,000	Valid
X1.15	0,588	0,001	Valid
X1.16	0,409	0,025	Valid
X1.17	0,375	0,041	Valid
X1.18	0,670	0,000	Valid

Sumber: Data Olah (2021)

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  (*Pearson Correlation*) >  $r_{tabel}$  (0,361). Diketahui jumlah pernyataan pada variabel kualitas sistem informasi adalah 18 pernyataan. Diketahui nilai signifikan < 0,05. Jadi dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh data tersebut valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
X2.1	0,790	0,000	Valid
X2.2	0,763	0,000	Valid
X2.3	0,698	0,000	Valid
X2.4	0,401	0,028	Valid
X2.5	0,401	0,028	Valid

X2.6	0,667	0,000	Valid
X2.7	0,626	0,000	Valid
X2.8	0,453	0,012	Valid
X2.9	0,789	0,000	Valid
X2.10	0,370	0,044	Valid
X2.11	0,761	0,000	Valid
X2.12	0,372	0,043	Valid
X2.13	0,469	0,009	Valid
X2.14	0,422	0,020	Valid
X2.15	0,689	0,000	Valid
X2.16	0,454	0,012	Valid
X2.17	0,417	0,022	Valid
X2.18	0,738	0,000	Valid
X2.19	0,465	0,010	Valid
X2.20	0,653	0,000	Valid

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  (*Pearson Correlation*) >  $r_{tabel}$  (0,361). Diketahui jumlah pernyataan pada variabel kualitas informasi adalah 20 pernyataan. Diketahui juga nilai signifikan < 0,05. Jadi dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh data tersebut valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
Y1	0,813	0,000	Valid
Y2	0,755	0,000	Valid
Y3	0,645	0,000	Valid
Y4	0,591	0,001	Valid
Y5	0,607	0,000	Valid
Y6	0,558	0,001	Valid
Y7	0,630	0,000	Valid
Y8	0,676	0,000	Valid
Y9	0,463	0,010	Valid
Y10	0,542	0,002	Valid
Y11	0,468	0,009	Valid
Y12	0,676	0,000	Valid
Y13	0,662	0,000	Valid
Y14	0,671	0,000	Valid



Y15	0,557	0,001	Valid
Y16	0,549	0,002	Valid
Y17	0,616	0,000	Valid
Y18	0,504	0,005	Valid
Y19	0,598	0,000	Valid

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 4. dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  (*Pearson Correlation*)  $> r_{tabel}$  (0,361). Diketahui jumlah pernyataan pada variabel kepuasan pengguna adalah 19 pernyataan. Diketahui nilai signifikan  $< 0,05$ . Jadi dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh data tersebut valid.

3.2.2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (X1)	0,858	0,70	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,893	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,892	0,70	Reliabel

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 5. dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel menunjukkan angka  $> 0,70$ . Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

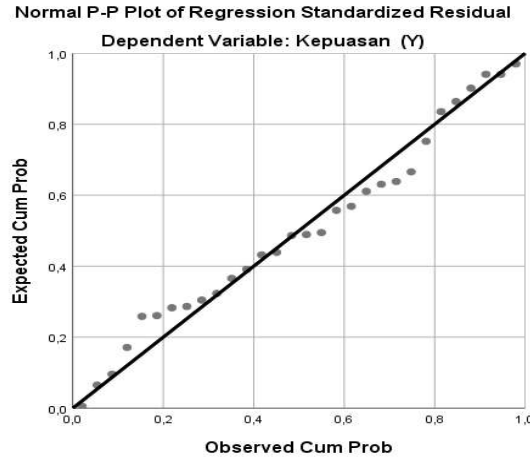
Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas sistem informasi (X1)	,089	30	,200*	,982	30	,872
Kualitas informasi (X2)	,133	30	,182	,976	30	,722
Kepuasan pengguna (Y)	,143	30	,119	,968	30	,494

\*. This is a lower bound of the true significance.  
 a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 6. diketahui bahwa nilai Sig. *Shapiro Wilk* variabel kualitas sistem informasi adalah  $0,872 > 0,05$ , variabel kualitas informasi adalah  $0,722 > 0,05$ , dan variabel kepuasan pengguna adalah  $0,494 > 0,05$  maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas  
 Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Gambar 2. dapat dilihat bahwa grafik *Normal P-P Plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal atau penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal tersebut pun membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

3.3.2. Uji Multikolinieritas

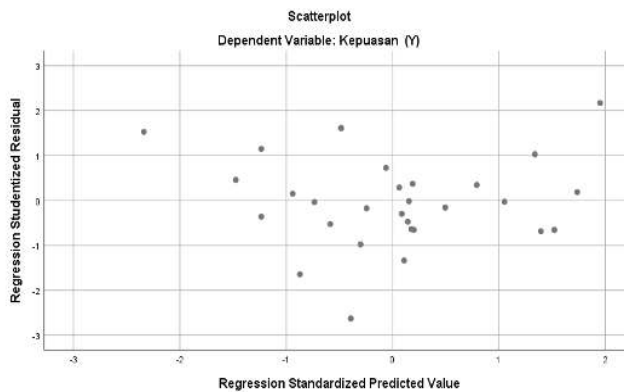
Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas sistem informasi (X1)	0,173	5,767	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas informasi (X2)	0,173	5,767	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 7. diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas sistem informasi (X1) dan kualitas informasi (X2) adalah sebesar  $5,767 < 10$  dan nilai *Tolerance* adalah sebesar  $0.173 > 0,10$  maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

3.3.3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
 Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Gambar 3. dapat dilihat bahwa grafik *scatterplot* uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah sekitar angka 0 pada sumbu Y. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas untuk variabel penelitian, sehingga asumsi dasar bahwa varian residual sama untuk semua pengamatan terpenuhi.

3.4. Hasil Pengujian Hipotesis  
 3.4.1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-1,237	4,499		-,275	,785
Kualitas sistem informasi (X1)	,307	,148	,275	2,072	,048
Kualitas informasi (X2)	,686	,130	,701	5,292	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna (Y)

Sumber: Data Olah, 2021

Sesuai dengan data yang ditampilkan pada Tabel 8. maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh bahwa variabel kualitas sistem informasi *software* SAP (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh bersifat positif, sehingga peningkatan pada kualitas sistem informasi *software* SAP akan mengakibatkan peningkatan pula pada kepuasan pengguna. Semakin baiknya kualitas sistem dalam hal keandalan sistem, fleksibilitas sistem, kemudahan penggunaan sistem, dan terintegrasinya sistem maka pengguna akan semakin puas.
2. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh bahwa variabel kualitas informasi *software* SAP (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh bersifat positif, sehingga peningkatan pada kualitas informasi *software* SAP akan mengakibatkan peningkatan pula pada kepuasan pengguna. Semakin baiknya kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem seperti dalam hal akurat, relevan, tepat waktu dan lengkapnya informasi yang diperoleh maka pengguna akan semakin puas.

3.4.2. Uji Hipotesis T

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-1,237	4,499		-,275	,785
Kualitas sistem informasi (X1)	,307	,148	,275	2,072	,048
Kualitas informasi (X2)	,686	,130	,701	5,292	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna (Y)

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan tabel 9. diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dapat dilihat bahwa nilai t sebesar 2,072 dan nilai sig. sebesar 0,048. Oleh karena itu, diketahui  $t_{hitung} (2,072) > t_{tabel} (2,052)$  serta bernilai  $sig. 0,048 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kualitas sistem informasi *software* SAP secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Dapat dilihat bahwa nilai t sebesar 5,292 dan nilai sig. sebesar 0,000. Oleh karena itu, diketahui  $t_{hitung} (5,292) > t_{tabel} (2,052)$  serta bernilai  $sig. 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya

variabel kualitas informasi *software* SAP secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

3.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,958 <sup>a</sup>	,918	,912	2,081

a. Predictors: (Constant), Kualitas informasi (X2), Kualitas sistem informasi (X1)

Sumber: Data Olah, 2021

Berdasarkan Tabel 10. menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0,918 yang artinya 91,8% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi *software* SAP atau dapat dikatakan memiliki pengaruh yang kuat. Sedangkan sisanya 8,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Pembahasan**

3.6. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan dalam penelitian ini diterima dibuktikan dengan uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hitung} (2,072) > t_{tabel} (2,052)$  dan nilai signifikansi  $0,048 < 0,05$  yang artinya sistem informasi *software* SAP mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, juga didukung dengan hasil analisis regresi linier berganda yang menyatakan bahwa koefisien regresi variabel X1 bernilai positif dan asumsi bahwa meningkatnya kualitas sistem informasi maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna. kualitas sistem informasi *software* SAP merupakan kemampuan dari *software* itu sendiri yang dimana seberapa besar teknologi sistem informasi dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan penggunaannya. Dapat dikatakan bahwa apabila para pengguna percaya dengan sistem informasi *software* SAP yang digunakan dan berjalan dengan baik mereka akan puas dan merasakan manfaat dari sistem informasi tersebut, maka dapat disimpulkan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi maka akan semakin tinggi juga kinerjanya. Kualitas sistem informasi yang andal tersebut mencerminkan kemampuan sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang akurat dan sesuai harapan pengguna.

3.7. Pengaruh Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna

Hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini diterima dibuktikan dengan uji t yang menyatakan bahwa nilai  $t_{hitung} (5,292) > t_{tabel} (2,052)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas informasi *software* SAP mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dinyatakan juga dalam hasil analisis regresi berganda yang menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel X2 bernilai positif dan asumsi bahwa peningkatan pada kualitas informasi *software* SAP akan mengakibatkan peningkatan pula pada kepuasan pengguna. kualitas informasi *software* SAP merupakan suatu ukuran terhadap output yang dihasilkan dari sistem informasi atau keluaran dari sistem informasi yang telah digunakan sehingga dapat menunjang pengambilan keputusan perusahaan. Kualitas informasi *software* SAP ini menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, yang jika semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan dalam hal ini dapat dilihat dari segi akurat, tepat waktu dan lengkapnya informasi maka akan semakin tepat juga dalam pengambilan keputusan penggunaannya.

**PENUTUP**

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi *software* SAP (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. Hal ini terbukti dari hasil uji t yaitu  $t_{hitung} (2,072) > t_{tabel} (2,052)$

dan bernilai signifikansi  $0,048 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi sebesar 0,307 yang artinya menunjukkan pengaruh positif. Hal ini juga didukung dengan hipotesis 1 (H1) diterima.

2. Kualitas informasi *software* SAP (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. Hal ini terbukti dari hasil uji  $t$  yaitu  $t_{hitung} (5,292) > t_{tabel} (2,052)$  dan bernilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi sebesar 0,686 yang artinya menunjukkan pengaruh positif. Hal ini juga didukung oleh hipotesis 2 (H2) diterima.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan beberapa kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi pada PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu telah berjalan dengan baik, namun masih harus ditingkatkan lagi dalam penggunaan *software* SAP pada perusahaan ini seperti memberikan pelatihan kepada karyawan dalam penerapan SAP yang baik, sehingga membuat karyawan menjadi lebih profesional lagi.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model yang sudah ada dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang belum digunakan dalam model penelitian ini.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah populasi yang digunakan sehingga jumlah besaran sampel menjadi lebih maksimal agar dapat meningkatkan akurasi dari hasil penelitian.
4. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan penelitian ini dengan cara melakukan penelitian pada perusahaan lain yang memiliki sistem yang berbeda atau melakukan penelitian pada lebih dari satu perusahaan dengan jenis sistem yang sama.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, W., Mukhlisin, M., & Pramono, S. E. (2020). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Asuransi Syariah*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp1-10> Diakses pada 28 September 2021.
- Ismail, F. F., dan Sudarmadi, D. (2019). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan PT Beton Elemen Persada*. JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi), 3(1), 1-13. <https://www.neliti.com/publications/284413/pengaruh-sistem-informasi-akuntansi-dan-pengendalian-internal-terhadap-kinerja-k> Diakses pada 01 September 2021.
- Jansen, Cornelia Ferny, Jenny Morasa, dan Anneke Wangkar, 2018. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Keahlian Pemakai terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan)*, *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Vol. 13, No. 3, Tahun 2018, 63-71. <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.19994.2018> Diakses pada 07 Juni 2021.
- Kholmi, M. (2019). *Akuntansi Manajemen* (Vol.2). UMMPress.
- Laudon, Kenneth C., Jane P. Laudon. (2017). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi 13, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Lestari, K. C., dan Amri, A. M. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi (Beserta Contoh Penerapan Aplikasi Sia Sederhana dalam UMKM)*. Deepublish.
- Mardia, M., Tanjung, R., Karim, A., Ismail, M., Wagiu, E. B., Sudarmanto, E., ... dan Ardiana, D. P. Y. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Mulyadi, (2016). *Sistem Akuntansi*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1-11. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11> Diakses pada 28 September 2021.
- Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Rekayasa Sains.

- Relubun, D. A., Kurnia, R., dan Umar, S. O. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada IAIN Ambon*. Jurnal TAHKIM, 15(2), 265-279. <https://core.ac.uk/download/pdf/287221264.pdf> Diakses pada 28 Agustus 2021.
- Sastroatmodjo, S., dan Purnairawan, E. (2021). *Pengantar Akuntansi*. Media Sains Indonesia.
- Sumartini, L. C., dan Tias, D. F. A. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 3(2), 111-118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124> Diakses pada 07 Juni 2021.
- TMBooks. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi*. Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Trisliantanto, D. A. (2019). *Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah*. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuddin, W., dan Afriani, M. (2018). *Pengaruh Penggunaan Software Akuntansi System Application And Product (SAP) dan Kualitas Nilai Informasi Pelaporan Keuangan terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) Kantor Wilayah Aceh-Kota Banda Aceh)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 6(2), 115-128. <https://doi.org/10.29103/jak.v6i2.1830> Diakses pada 28 September 2021.
- Zamzami, F., Nusa, N. D., dan Faiz, I. A. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi*. UGM PRESS.