



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI DAN
KEPUASAAN PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada Perusahaan Jasa Perbankan di Kota Padang)**

Oleh :

**FERNITA E.S
03 157 018**

Mahasiswa Program S-1 Jurusan Akuntansi

*Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PADANG
2009**





No Alumni Universitas	FERNITA E.S	No Alumni Fakultas:
-----------------------	--------------------	---------------------

Biodata

A). Tempat/Tgl Lahir : Lintau / 7 Februari 1986. B). Nama Orang Tua : Eldineri, S.Pd
 C). Fakultas : Ekonomi Program S-1 Reguler Mandiri, D). Jurusan : Akuntansi, E.) No.Bp : 03157018 F). Tanggal Lulus : 14 Februari 2009 H). Prediket Lulus : Sangat Memuaskan G). Ipk :2.92 H). Lama Studi : 5 Tahun 6 Bulan I). Alamat Orang Tua: Tepi Selo Lintau Batusangkar

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAAN
 PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI**

Skripsi S1 Oleh **Fernita E.S**, Pembimbing : **Drs. Rafdinal, MSi. Ak**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Konteks penelitian ini pada perusahaan jasa perbankan yang ada di kota Padang. Sampel penelitian berasal dari populasi para pengguna jasa departemen sistem informasi perusahaan jasa perbankan di Sumatra Barat. Pemilihan sample dilakukan melalui *purposive sampling*. Variabel dependennya adalah kualitas dan kepuasan pemakai sistem informasi. Keandalan sistem informasi, ketersediaan sistem informasi, keterpercayaan data, perhatian terhadap sistem informasi, masalah yang memengaruhi, dan pemakai terhadap sistem informasi merupakan variabel independen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey dengan mengirimkan kuesioner kepada manajer, kepala bagian/kepala divisi pada perusahaan jasa perbankan yang ada di kota Padang. Pengolahan data ini menggunakan model uji korelasi dan regresi dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product Services Solution*) for windows.

Variabel keandalan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai β sebesar 0.000 ($\beta < 0.05$). Variabel ketersediaan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.170 ($\beta < 0.05$). Variabel keterpercayaan data terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.201 ($\beta < 0.05$). Variabel perhatian terhadap sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.021. Variabel masalah yang memengaruhi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.171 ($\beta < 0.05$). Variabel pemakai terhadap sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.004.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 14 Februari 2009, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs. Fauzi Saad, Ak	Drs. Riwayadi, MBA, Ak	Firdaus, SE, M.Si

Mengetahui :

a/n Ketua Jurusan Akuntansi : **Drs. Riwayadi, MBA, Ak**
 Sekretaris Jurusan Akuntansi NIP. 131 993 973

_____ Tandatangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan:

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut adanya berbagai perubahan terhadap praktek bisnis yang dilakukan. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi-organisasi bisnis tetap exists dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Berbagai praktek bisnis seperti business process reengineering, aliansi bisnis, seta pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Teknnologi informasi dalam hal ini merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan praktek-praktek bisnis tersebut (Mulyadi 1999:121).

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem inforomasi. Fungsi sistem informasi perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi, terutama munculnya dominasi sistem disentralisasi dan end-user computing. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga makin sering (Mulyadi 1999:121).

Delone dan Mc Lean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, teridri atas enam kategori, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, dan kepuasan pengguna, pengaruh pribadi dan pengaruh

organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowsky (1998) memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Ives, Olson dan Baroudi (1983), dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi (*User Satisfaction Information Service Function / USISF*) sebagai berikut: kualitas produk informasi (KPI-USISF), tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF) dan sikap para staf fungsi sistem informasi (SSF-USISF) (Mulyadi 1999:122).

Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (SUM-USISF) (Mulyadi 1999). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan kualitas jasa sistem informasi kedalam pengukuran tersebut. Disamping itu, menurut Ives, dkk (1983), adanya perbedaan posisi/jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi keputusan pengguna tersebut (Taniel dan Manao 1999:2).

Pengembangan suatu sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati. Hal ini untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang sedang dikembangkan (*resistance to change*), karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan-perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood 1995:22). Dalam lingkup sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem supaya sistem yang akan diterapkan didalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menguji secara langsung keandalan sistem informasi, ketersediaan sistem informasi, keterpercayaan data, perhatian terhadap sistem informasi, masalah yang memengaruhi, dan pemakai terhadap sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi. Konteks penelitian ini yaitu pada perusahaan jasa perbankan yang ada di kota Padang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey dengan mengirimkan kuesioner kepada manajer, kepala bagian/kepala divisi pada perusahaan jasa perbankan yang ada di kota Padang. Dari 150 kuesioner yang disebarkan, kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut hanya 58 kuesioner.

Berikut kesimpulan hasil penelitian:

1. Variabel keandalan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai β sebesar 0.000 ($\beta < 0.05$). Koefisien regresi parsial positif 0.545 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara keandalan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi.
2. Variabel ketersediaan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi menunjukkan pengaruh yang signifikan β sebesar 0.170 ($\beta < 0.05$). koefisien regresi parsial negatif 0.315 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif antara ketersediaan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. 2004. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Pada Berbagai Level Perkembangan Sistem Informasi*. Skripsi. Universitas Bung Hatta. Padang
- Barudi, J.J dan W. Orlikowski. 1998. *A Short Form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on Use*. *Journal of MIS* (Spring):44-59
- Berry Zeithaml dan Parasuraman, 1997, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rieneka Cipta, Jakarta
- Bhuono, Agung, Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Bodnar, G. H., William. S, Hopwood. *Accounting Information Systems*, Prentice Hall International. 6th Ed, 1995
- Chusing, Barry E., *Accounting Information System and Business Organizations*, Philipines: Addison Wesley Publishing Company, Inc. 1974
- Delone, W.H & McLean E.R. 1992. *Information System Success: The Quest for Dependent Variable*, *Information System Research*. 3(1), 60-95
- Elmelia, Indragiri. 2000. *Hubungan antara Kinerja Sistem Informasi dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi pada Berbagai Level*. Skripsi. Universitas Bung Hatta. Padang:16-28
- Franz, C.R. dan D. Robey. 1986. *Organizational Context, User Involvement, and Usefulness of Information System*. *Decision Science*. Vol. 17 No. 4