

**Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja
Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung**

(Skripsi)

Oleh :

Neta Agnes Tobing



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

ABSTRACT**EFFECT Accounting Information System User Satisfaction on Employee
Performance Financial Section Pharmaceutical Company
In Bandar Lampung****By****Neta Agnes Tobing**

This study aims demonstrate empirically to accounting information system user satisfaction on employee performance of finance at a pharmaceutical company in Bandar Lampung.

The population in this study are employees of the finance and administration who have access to use Accounting Information Systems Applications in Pharmaceutical Company in Bandar Lampung, the amount of sample that can be representative of the population to be studied is a many as 55 respondents. Methods of data analysis in this study using multiple linear regression. The research concludes that is known that the variable quality of service, the quality of information system and quality of information has positive influence on employee performance of financial at a pharmaceutical company in Bandar Lampung.

**Keywords : Accounting Information Systems, User Satisfaction, and
Employee Performance**

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung

Oleh

Neta Agnes Tobing

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian keuangan dan administrasi yang mempunyai akses untuk menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi pada Perusahaan Farmasi di Bandar Lampung, besarnya sampel yang dapat mewakili populasi untuk diteliti adalah sebanyak 55 orang responden sampel yang akan diteliti. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan

**Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja
Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung**

Oleh :

Neta Agnes Tobing

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Skripsi

: **PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PERUSAHAAN
FARMASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: *Neta Agnes Tobing*

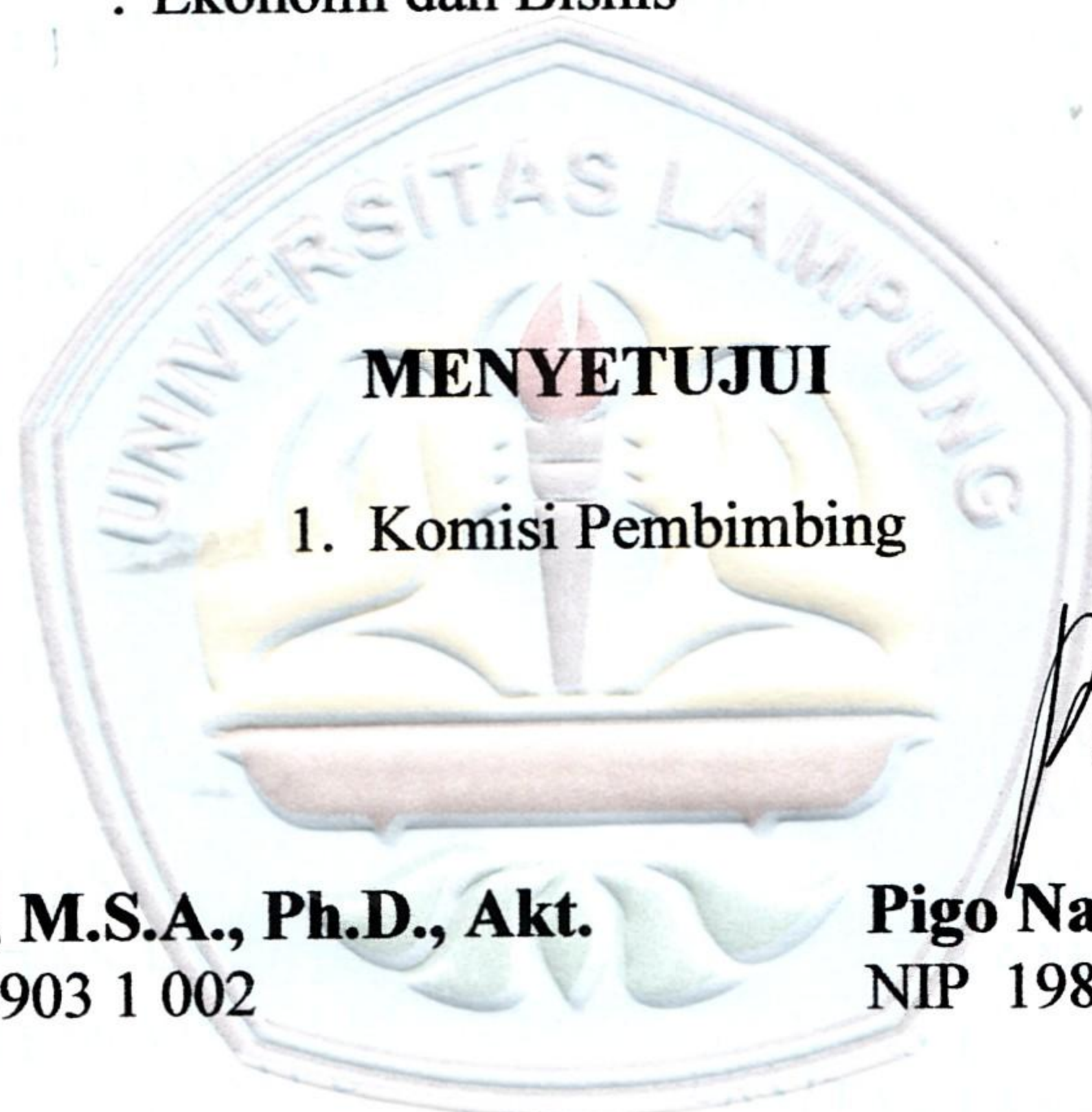
No. Pokok Mahasiswa : 0851031041

Jurusan

: Akuntansi

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



Yuliansyah
Yuliansyah, S.E., M.S.A., Ph.D., Akt.
NIP 19730723 199903 1 002

Pigo Nauli
Pigo Nauli, S.E., M.Sc.
NIP 19820623 200812 1 001

2. Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Fajar Gustiawaty Dewi

Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si., Akt.
NIP 19710802 199512 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Yuliansyah, S.E., M.S.A., Ph.D., Akt.**



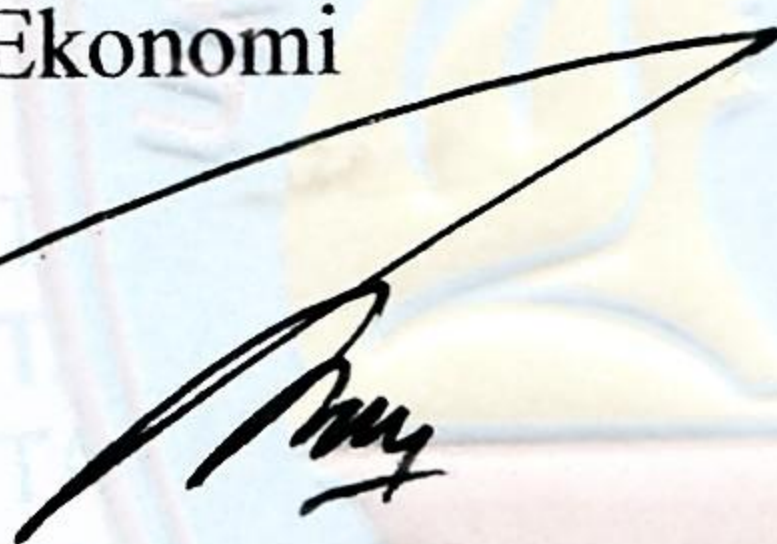
Sekretaris : **Pigo Nauli, S.E., M.Sc.**



Penguji Utama : **Kiagus Andi, S.E., M.Si., Akt., CA.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP. 19610904 198703 1 011

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **08 Januari 2016**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Neta Agnes Tobing

NPM : 0851031041

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian/skripsi serta sumber informasi atau data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada pengurus tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir penelitian/skripsi.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk Hard Copy dan Soft Copy untuk dipublikasikan oleh media cetak maupun elektronik pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntut/meminta ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap hasil penelitian/skripsi saya ini.
4. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Lampung dan sanksi hukum yang berlaku di Negeri Kesatuan Republik Indonesia.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Bandar Lampung, 25 januari 2016
Yang Membuat Pernyataan,



Neta Agnes Tobing

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada Tanggal 15 Agustus 1990, Penulis bernama Neta Agnes Tobing terlahir sebagai anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Tonny O.L Tobing, S.E.,MSP dan Anna Sriwaty Farida Silaen.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis, yaitu :

1. SD XAVERIUS Rawa Laut 2002.
2. SMP IMMANUEL Bandar Lampung 2005.
3. SMAN 10 Bandar Lampung 2008.

Selanjutnya pada tahun 2008 penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Program pendidikan strata 1 (S1).

Penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Panjang Utara, Bandar Lampung.

Kemudian pada tahun 2015 penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Universitas Lampung

MOTO

*Belajar, Memahami, mengerti dan Mengembangkan Pengetahuan, Keahlian
bersama doa dan pengharapan Kepada Tuhan dibalut dengan ketekunan
kesabaran dan asa*

PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan Karya Kecilku ini kepada yang
terkasih Papa Tonny O.L Tobing, S.E., MSP dan
Mama Anna Sriwaty Silaen.*

Abang Denny Christian L. Tobing, S.H.

*Dan kepada yang terkasih Tigor Tohoma Siahaan,
S.Sit Pelayaran.*

*Atas segala doa, kasih sayang, cinta kasih, serta
dukungan semangat yang tidak pernah berhenti
selama ini.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah menciptakanku dengan segala kelebihan dan kekuranganku, karena atas rahmat dan kehendak-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PERUSAHAAN FARMASI DI KOTA BANDAR LAMPUNG”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi sempurnanya tulisan ini di masa depan. Untuk itu, dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
2. Bapak Yuliansyah, S.E., M.S.A., Ph.D., Akt. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan perhatian, pengarahan, masukan, dorongan semangat serta bimbingan, dalam penyusunan tulisan ini.
3. Bapak Pigo Nauli, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan dorongan serta meluangkan waktu membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Ki Agus Andi, S.E., M.Si., Akt. selaku Pembahas yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berarti buat penulisan skripsi ini.
5. Bapak Fitra Darma., S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
6. Ibu Dr. Fajar Gustiawati Dewi, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
7. Ibu Yuztitya Asmaranti, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
8. Para Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses akademis dan kemahasiswaan.
9. Keluarga Besar (alm) S.M.T.L Tobing dan Keluarga Besar (alm) Drs. O.M Silaen, atas dukungan dan kasih sayang, serta nasihat yang diberikan kepada penulis.
10. Papa Tonny O.L. Tobing, S.E., Msp. dan Mama Anna Sriwaty Silaen, atas setiap doa, air mata, kesabaran, kebaikan, cinta kasih dan sayang yang sangat luar biasa Tuhan berikan kepada penulis.
11. Abang Denny Christian L. Tobing, S.H atas segala dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis.
12. Spesial untuk yang terkasih Tigor Tohoma Siahaan, S.Sit Pelayaran. Terima kasih atas segala dukungan doa, kesabaran, kebaikan, dukungan moril maupun materi, kasih sayang, dan cinta kasih yang sangat luar biasa yang Tuhan berikan kepada penulis.

13. Tim hora hore, sahabat terdekat, Aprina Tiara S.H., Dewi Sartika S.H, Putu Suma Putri Utami, S. Sit., Alwansyah Sisvendro Saragih S.H, Reynhad Saragih, Furi Tiara Anggunanda, Ratu Apriliani, Mirtania Ristiani, yang selalu mendukung penulis dan selalu menghibur penulis dikala sedih.
14. Terima kasih kepada Rekan kerja di Grapari Telkomsel villa citra Bandar Lampung, Kak Hendra, Kak Ishakkan, Ayu, Saras, Mba Etik, Desi H, Kak Zai, Kak Nana, Kak Irene, Kak Dhante, Kak Abdul, Frandika, Diota, Yolanda dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. Seluruh keluarga besar ku, Mama Tua dan Bapak Tua Kak Gretty, Nanguda Ida, Tata, Ken, Uda Berta, Nanguda Chelsa, Chelsa, Nanguda Putu, Uda Putu, Putu, Gita, Bou Eva, Amangboru Anton, Bou Susi. Terimakasih atas nasehat dan dukungannya untuk ku.
16. Bapak Nur Rachmad dan ibu selaku dan ketua RT sewaktu KKN di Panjang Utara, RT 1 di kota Bandar Lampung. Terima kasih telah mengajarkan banyak hal kepada penulis, dan terima kasih atas dukungan secara moril.
17. Teman teman seperjuangan FEB Unila angkatan 2008.
18. Teman-teman KKN Periode Januari 2012 di Panjang Utara, kota Bandar Lampung, Enji, (alm) Septa Hans Dinamika Sihombing, S.H, Ade, Conny, Mulya, Terima kasih untuk kebersamaannya selama ini.
19. Almamater-ku Keluarga Besar Universitas Lampung tercinta yang sudah memberi banyak ilmu pengetahuan serta wawasan yang tentu sangat berharga dan berguna untuk menjalani hidup kedepan.

20. Semua pihak dan rekan-rekan yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Merupakan suatu kebanggan bagi penulis apabila tulisan ini memberikan sedikit ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Bandar Lampung, 29 Januari 2016
Penulis,

NETA AGNES TOBING

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan dan Batasan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Teori Dasar Sistem Informasi	6
2.2 Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi.....	7
2.3 Teknologi Informasi	8
2.4 Kinerja Individu.....	10
2.5 Kepuasan Pengguna sebagai Ukuran keberhasilan Sistem Informasi	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	13
2.7 Model Penelitian.....	14
2.8 Hipotesis Penelitian	15
2.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja individu.....	15
2.8.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja individu.....	16
2.8.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja individu.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sampel dan Data Penelitian	19
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	20
3.2.1 Variabel Dependen	21
3.2.2 Variabel Independen.....	21
3.3 Metode Analisis Data.....	22
3.3.1 Statistik Deskriptif	22
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	25
4.1.1 Data dan Sampel	25
4.1.2 Uji Validitas	27
4.1.3 Uji Reliabilitas	28
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	29
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
4.4 Pengujian Hipotesis	34
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi.....	34
4.4.2 Uji Serentak (Uji F).....	34
4.4.3 Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	35
4.5 Pembahasan.....	37
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja individu	37
4.5.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja individu.....	38
4.5.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja individu	39

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	41
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	41
5.3 Saran	42

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL**Tabel**

	Halaman
4.1 Jumlah Sampel Penelitian	25
4.2 Profil Responden.....	26
4.3 Hasil Perhitungan Validitas pada seluruh item Pertanyaan	28
4.4 Hasil Perhitungan Reliabilitas Seluruh Variabel	28
4.5 Statistik Deskriptif	29
4.6 Hasil Uji Normalitas	31
4.7 Hasil Uji Multikonejaritas.....	31
4.8 Hasil Uji Autokorelasi	33
4.9 Model Summary ^b	34
4.10 Uji F	35
4.11 Uji Hipotesis	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

	Halaman
2.1 Model Penelitian	15
4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner penelitian
2. Hasil Jawaban Responden
 - a. Variabel Kinerja karyawan (Y)
 - b. Variabel Kualitas Layanan (X1)
 - c. Variabel Kualitas sistem informasi (X2)
 - d. Variabel Kualitas informasi (X3)
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - a. Variabel Kinerja karyawan (Y)
 - b. Variabel Kualitas Layanan (X1)
 - c. Variabel Kualitas sistem informasi (X2)
 - d. Variabel Kualitas informasi (X3)
4. Perhitungan Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik Dan Regresi
5. Tabel Harga Kritik Product Moment
6. Tabel Uji F ($\alpha = 0.05$)
7. Tabel Uji t

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Sistem Informasi sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Menurut Bodnar dan Hopwood (2004), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan.

Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non-keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi yang dewasa ini semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah di pasaran.

Penyediaan informasi yang cepat, tepat, dan akurat membutuhkan suatu sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi. Sistem komputerisasi merupakan bagian dari salah satu perkembangan teknologi yang sangat diandalkan di dalam mendukung kegiatan perusahaan. Dengan sistem informasi, maka informasi yang

dihasilkan dapat dipergunakan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan, hal tersebut merupakan asset yang berharga dalam suatu organisasi.

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasan ini terhadap kinerja individu yang menggunakan sistem informasi, merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

Sedemikian penting peran sistem informasi yang tepat bagi kepentingan bisnis dan usaha mengakibatkan pengambilan keputusan untuk memilih sistem informasi yang akan digunakan juga merupakan keputusan yang sangat penting bagi badan usaha. Hal ini didasari pada kenyataan bahwa kesalahan dalam pemilihan sistem informasi dapat mengakibatkan proses bisnis yang ada menjadi terhambat,

sehingga terjadi kerugian dalam berbagai bentuk bagi badan usaha tersebut, misalnya kehilangan waktu dan kehilangan peluang pendapatan di masa yang akan datang.

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi, pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna SI terhadap kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung.

Alasan pemilihan perusahaan farmasi menjadi objek penelitian, dikarenakan segala hal yang berhubungan dengan obat-obatan, tentunya tidak akan terlepas dari industri farmasi. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari tujuan Indonesia sehat. Salah satunya dengan ketersediaan obat dan alat kesehatan untuk masyarakat. Peran obat di mulai dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, diagnosis, pengobatan serta pemulihan. Sebagai produk dari industri farmasi, obat tentunya tidak lepas dari aspek ekonomi dan teknologi. Maka diperlukan suatu inovasi produk melalui pengembangan-pengembangan *based on research* yang dilakukan oleh industri farmasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang kinerja individu bagian keuangan dan akuntansi dalam menggunakan sistem informasi akuntansi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem**

Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Perusahaan Farmasi di Kota Bandar Lampung”.

1.2 Perumusan dan Batasan Masalah

1.2.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas. Maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung?

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penelitian dan pembahasanya lebih terarah, sehingga hasilnya tidak bias dan sesuai dengan harapan peneliti. Adapun ruang lingkup penelitiannya adalah menguji pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan diatas, maka dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah membuktikan secara empiris kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

- Memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu.
- Memberikan masukan penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pada dunia kerja.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai teknologi informasi yang diterapkan oleh organisasi.
- Memberikan manfaat bagi organisasi khususnya perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung untuk mempertimbangkan dampak penggunaan SIA terhadap kinerja, dan mendorong setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori Dasar Sistem Informasi

Selama ini penelitian yang mengukur keberhasilan pengembangan sistem informasi bertumpu pada model utama (Dishaw dan Strong, 1999), yaitu: *Technology Acceptance Model* atau TAM. TAM beragumen bahwa penerimaan seorang pekerja (individu) terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. TAM berhubungan dengan variabel teknologi dan variable pemanfaatan. Dimana jika seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi akan dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang itu akan terus menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja untuk menginvestigasi dampak dari variable eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi. TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dengan mengganti *determinan attitudinal*, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

Sama dengan TRA, TAM menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, namun perbedaannya adalah bahwa tujuan perilaku ditinjau

secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem dan persepsi kegunaan. Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang digambarkan dalam TAM menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara persepsi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilaku yang diyakininya akan dapat meningkatkan kinerjanya.

2.2 Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu diantaranya adalah *input*, *processing*, dan *output*. *Input* merupakan sekumpulan data mentah dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi untuk diproses dalam suatu SI. *Processing* adalah pemindahan manipulasi dan analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. *Output* adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana *ouput* tersebut segera digunakan. Informasi dalam hal ini juga membutuhkan umpan balik (*feedback*) yaitu ouput yang dikembalikan ke anggota organisasi yang berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki input (Husein dan Wibowo, 2000).

Sistem memiliki arti luas yang dapat diartikan sebagai cara, sedangkan Informasi merupakan suatu data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2005). Pada umumnya dikatakan bahwa informasi yang bernilai paling tinggi adalah informasi

yang mengandung ketidakpastian paling rendah, akan tetapi informasi tidak dapat terbebas sama sekali dari unsur ketidakpastian. Menurut Loudon (1996) dalam Husein dan Wibowo (2000) dari sudut pandang bisnis, SI berbasis komputer adalah pemecahan masalah manajemen dan organisasi berlandaskan pada teknologi informasi untuk menghadapi tantangan dari lingkungan. Sehingga sistem informasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa, biasanya para pemakai membentuk suatu entitas organisasi formal perusahaan/sub unit dibawahnya. Didalam sistem informasi terdapat pengendalian pengolahan informasi yang mencakup penyiapan suatu rencana induk untuk pengembangan sistem informasi.

Dapat dikatakan bahwa suatu entitas yang kuat secara ekonomis adalah entitas yang menguasai informasi. Dengan informasi tersebut, dapat mengambil keputusan-keputusan yang objektif, sehingga hasilnya akan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kini dapat dikatakan bahwa pihak yang unggul dalam persaingan adalah pihak yang menguasai informasi. Dengan prinsip ini, semua pihak yang terlibat dalam persaingan akan berlomba untuk meningkatkan kemampuan sistem informasinya.

2.3 Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (perusahaan). Menurut O'Brien (2003), memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan,

dan strategi peningkatan *competitive advantage*. Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

Wilkinson *et. al.* (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi bisa memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan sehingga organisasi dapat mengambil keuntungan dan kesempatan dengan menggunakan informasi tersebut. Oleh karena itu, banyak perusahaan mengeluarkan dananya untuk membuat teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan ketrampilan seseorang.

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995) dalam Husein dan Wibowo (2000). Infrastruktur tersebut terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis dan *database*. Infrastruktur ini akan menyokong posisi perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hal ini bisa menjadi sumber keunggulan bersaing jika perusahaan berkinerja lebih baik dari pesaing yang memiliki asset yang sama. Infrastruktur teknologi informasi tidak bisa menjadi keunggulan bersaing jika pesaing dapat membelinya dan meniru. Untuk itu perlu infrastruktur yang terintegrasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing. Pembangunan infrastruktur yang terintegrasi memerlukan waktu, usaha dan melibatkan pembelajaran pengalaman. Infrastruktur teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan

mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, hal ini akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda.

2.4 Kinerja Individu

Organisasi atau perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Salman Jumaili, 2005). Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan kinerja. Penelitian Goodhue dan Thompson (1995), pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas.

Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, oleh pekerja, apakah berhasil atau gagal. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Jin, 2003).

Tingkat kesesuaian tugas teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan dalam situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu

yang lebih besar dari nol, suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas perusahaan. Dengan demikian kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas teknologi.

Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh individu (pemakai), dan apabila cocok maka perlu dilakukan identifikasi perilaku individu dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian.

Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat lebih tinggi maka aktifitas kerja harus dapat diidentifikasi dan dianalisis.

2.5 Kepuasan Pengguna sebagai Ukuran keberhasilan Sistem Informasi

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai et.al 2002). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quqlity*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan *user* yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari

Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

2.6 Penelitian Terdahulu

Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness*, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi, menurut persepsi mereka.

Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI. Kondisi yang akan memfasilitasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SI. Tetapi dalam penelitian tersebut, minat pemanfaatan SI berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan SI.

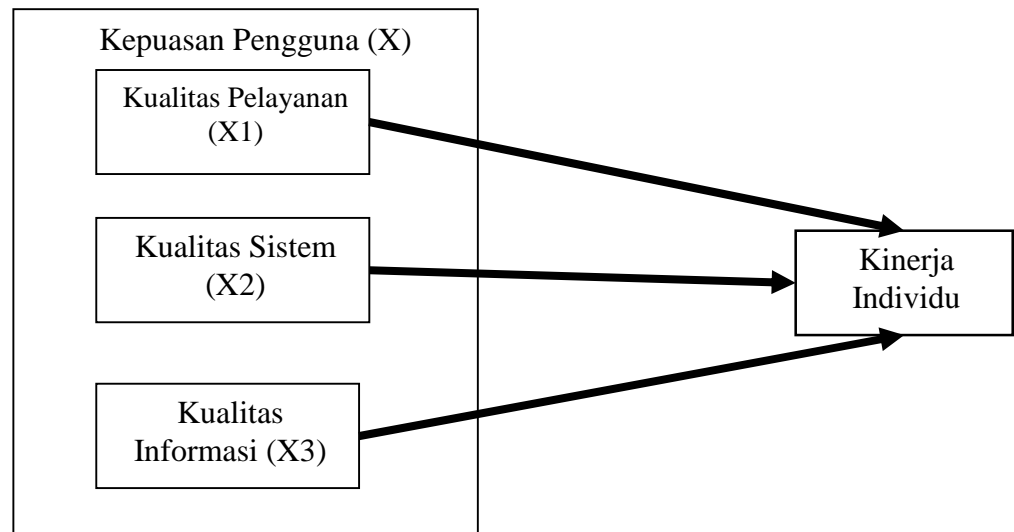
Istianingsih dan Utami (2009), dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan

kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

2.7 Model Penelitian

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut.

Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem Informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini mempunyai indikator kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, berikut adalah gambar yang menunjukkan kerangka pikir dalam penelitian ini:

Gambar 2.1. Model Penelitian

2.8 Hipotesis Penelitian

2.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja individu

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan. Myers, *et. al.* (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kinerja individu pemakai sistem tersebut. Sementara itu, Seddon (1997, dalam Livari, 2005) mendefinisikan kinerja individu ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam

meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. Davis (1989) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan skala pengukuran yang valid untuk mengukur individual impact yang terkait dengan kinerja individu yang menggunakan sistem informasi ini. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja individu

2.8.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja individu

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et.al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) 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. Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*.

Ukuran kinerja individu pengguna sistem komputer secara tidak langsung dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995, dalam Istianingsih dan Utami,2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka kinerja individu cenderung akan meningkat.

Hasil penelitian Istiningsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan sebagai berikut :

H2 : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

2.8.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja individu

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et. al.* ,2002). Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas iformasi ini adalah: *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredudancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciceness, dan informativeness* (Weber, 1999). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan 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 sehingga

pekerjaan dapat terselesaikan. 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 kinerja individu pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut.

H3: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sampel dan Data Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. (Sugiono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian keuangan dan administrasi yang mempunyai akses untuk menggunakan Aplikasi Sistem Informasi akuntansi pada Perusahaan Farmasi di Bandar Lampung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini pegawai yang menjadi sampel dipilih berdasarkan *Purposive Sampling* (kriteria yang dikehendaki). Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karyawan yang tercatat sebagai pegawai tetap pada perusahaan farmasi di Bandar Lampung.
2. Karyawan bagian keuangan dan Administrasi yang telah menggunakan Aplikasi Sistem Informasi akuntansi lebih dari 6 Bulan.

Kriteria tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan sampel yang dalam kegiatan operasionalnya memahami berbagai hal yang terkait dengan basis komputerisasi, kemudian nantinya hasil tersebut dapat digunakan dalam pengambilan keputusan,

sehingga dirasa sesuai untuk menjadi sampel pada penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer, karena data diperoleh secara langsung atau tidak melalui media perantara.

Data yang terkumpul melalui daftar pertanyaan merupakan data kualitatif kemudian selanjutnya diubah menjadi data kuantitatif dengan cara pemberian nilai pada masing-masing jawaban, Pengukuran terhadap variabel terikat dan variabel bebas dilakukan berdasarkan skala *Likert* yang dimodifikasi dalam bentuk ordinal, sehingga pengukuran terhadap pernyataan seseorang dapat dikuantifikasi secara matematis. Responden di minta untuk mengisi pertanyaan dalam kategori berikut ini :

- Jika jawaban Sangat Setuju (SS), diberi skor 5
- Jika jawaban Setuju (S), diberi skor 4
- Jika jawaban Netral (N), diberi skor 3
- Jika jawaban Tidak Setuju (TS), diberi skor 2
- Jika jawabannya Sangat Tidak Setuju (STS), diberi skor 1

Dalam menjawab kuesioner, responden di minta untuk memilih alternatif jawaban yang telah disediakan.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik simpulan (Sugiyono, 2007). Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen / terikat (Sugiono, 2007).

- **Kinerja Karyawan Bagian Keuangan**

Variabel ini mengukur sejauh mana dampak penggunaan Aplikasi Sistem Informasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja individu ini diambil dari penelitian Davis *et al*, (1988), dengan modifikasi yang sesuai agar relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan Aplikasi Sistem Informasi akuntansi.

3.2.2 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen / terikat (Sugiono, 2007).

Variable independen dalam penelitian ini adalah:

1. **Kualitas Layanan**

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang dimaksudkan adalah sejauh mana persepsi pengguna paket program aplikasi atas kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi Sistem Informasi. Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari kuesioner yang ada dalam penelitian Jiang *et.al*. (2000). Terdapat lima komponen untuk mengukur variabel ini, kelima komponen tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

2. Kualitas sistem informasi

System quality yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas Aplikasi Sistem Informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan farmasi tersebut. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003) merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun Davis *et al.*, (1988).

3. Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean 1992). Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian McGill *et al.*, (2003).

3.3 Metode Analisis Data

3.3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan deskripsi atau variabel-variabel penelitian. Statistik deskriptif akan memberikan gambaran atau deskripsi umum dari variabel penelitian mengenai nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum, sum. Pengujian ini dilakukan untuk mempermudah dalam memahami variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Pengujiannya dilakukan dengan cara melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor konstruk. Jika korelasi antara masing-masing skor indikator terhadap total skor konstruk memiliki nilai signifikansi dibawah ($<0,05$) maka dapat dikatakan bahwa setiap pertanyaan tersebut adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan hanya pertanyaan-pertanyaan yang telah dianggap valid. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Kriteria pengujian uji reliabilitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009):

- Alpha $> 0,60$ konstruk (variabel) memiliki reliabilitas,
- Alpha $< 0,60$ konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas.

3.3.3 Analisis Regresi Berganda

Metode regresi dilakukan terhadap model yang diajukan oleh peneliti menggunakan program SPSS untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2009). Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan sebelumnya, maka model penelitian yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_t$$

Keterangan :

Y	: Kinerja karyawan
X ₁	: Kualitas Layanan
X ₂	: Kualitas sistem informasi
X ₃	: Kualitas informasi
e _t	: <i>Error term</i>

Regresi linier berganda pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 (=5%). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independent yang diuji secara bersama–sama (simultan) dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent (Ghozali, 2009).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini merupakan studi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian keuangan dan administrasi yang mempunyai akses untuk menggunakan Aplikasi Sistem Informasi akuntansi pada Perusahaan Farmasi di Bandar Lampung, besarnya sampel yang dapat mewakili populasi untuk diteliti adalah sebanyak 55 orang responden sampel yang akan diteliti. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan uraian pada pembahasan, maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada perusahaan farmasi yang ada di Kota Bandar Lampung.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penggunaan metode ini hanya dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner, sehingga memungkinkan terjadinya perbedaan persepsi masing-masing responden dalam menjawab pertanyaan.

2. Tidak adanya daftar karyawan yang saat penelitian ini dilakukan menggunakan Aplikasi sistem informasi akuntansi, sehingga dalam menyebar kuesioner penulis hanya mendapat 55 sampel yang dijadikan responden.

5.3 Saran

1. Diharapkan bagi perusahaan farmasi, lebih meningkatkan kemampuan sistem informasi Aplikasi, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas sistem dan kualitas informasi Aplikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan yang menggunakan aplikasi tersebut.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan faktor lain seperti pendidikan, pelatihan serta faktor pengalaman dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan bagian keuangan. Selain itu diharapkan dapat menambah jumlah sampel dan memperluas lokasi pengambilan sampel tidak hanya pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi tetapi kepada perancang atau pembuat aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ang, Robert, 1997, *Buku Pintar: Pasar Modal Indonesia*, Mediasoft Indonesia
- Ashari dan Santosa, Purbaya Budi (2005). *Analisa Statistik dengan microsofft Excel &SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Baridwan, Zaki. 2007. *Intermediate Accounting. Millenium Edition*. BPFE Press. Yogyakarta.
- Bodnar, George H. & Hoopwood, William S., 2001. *Accounting Information System, Eight Edition*, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Davis, Fred D., Bagozzi Richard P., dan Warshaw Paul R. 1989. *User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models*, Management Science, 35(8): 982-1003
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A ten-Year Update*, Journal of Management Information, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.31Doll, W.J., Xia, W., and Torkzadeh, G. 1994. A Conformatory Factor Analysis of the end-user Computing Satisfaction Instrument, MIS Quarterly, 12(2): 159-174.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality, Quality Management Journal*, 10(4): 39- 54.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Skripsi, Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, STIE Atma Bhakti Surakarta
- Istianingsih. 2007. *Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*, Thesis s2, Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Jiang, J. J., Klein, G., Crampton, S. M. 2000. *A note on SERVQUAL reliability and validity in information system service quality Measurement*, Decision Sciences; Summer 31, 3: 725-744.

- Kim, Sung & McHaney Roger. 2000. *Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments*, The Journal of Computer Information System, vol.41.,Iss. 1: 49.
- Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success*, Database for Advances in Information Systems, Spring, 36(2): 8-27.
- McLeod, R. Jr., and George Schell. 2001. *Management Information System, Eight Edition*, Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Myers, Barry L, Kappelman Leon A. & Prybutok, Victor.R. 2007. *A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment*, Information Resource Management Journal, Winter, 10(1): 6-25.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*. Journal of Marketing, 49 (4): 41-50.
- Pitt, Leyland F., Watson, Richard T. 1997. *Measuring Information Systems Service Quality: Concerns For A Complete Canvas*. MIS Quarterly, 21(2): 209-222.
- Venkatesh, Viswanath; Morris, Michael G.; Davis, Gordon B.; Davis, Fred D., “*User acceptance of information technology: Toward a unified view*”, MIS Quarterly, 2003, 27, 3, 425-478.

____ www.google.co.id