

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI (STUDI KASUS SISTEM IPOS/INTEGRATED POSTAL
OPERATIONS SYSTEM PADA PT. POS INDONESIA CABANG KOTA
PEMATANGSIANTAR)**

Ade Mitha Olivia Tambunan

oademitha@gmail.com

Melinda Malau

melinda.malau@uki.ac.id

Jonny Siagian

jonni.siagian@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

Abstract

Businesses must act quickly due to the information technology industry's rapid dynamics. Those who are unable to keep up with the changing dynamics of the information technology industry must be ready to fall behind their rivals. The issue that needs to be addressed in this study is the connection between system quality and information quality and user satisfaction. This study was carried out at PT. POS Indonesia's City Branch at Pematangsiantar. The goal of this study was to find out how user satisfaction is affected by system and information quality. Purposive sampling was used to collect 35 samples from 57 people in total for this study. Multiple linear regression analysis was used in this study's tests. The study's final findings are as follows: 1) User satisfaction is positively correlated with system quality, suggesting that as system quality improves, so will the number of accounting information system users. 2) The positive impact of information quality on user satisfaction suggests that, if information is of high quality, it will also have a positive impact on user satisfaction. 3) User satisfaction is influenced simultaneously by the quality of the system and the quality of the information. This means that users of the accounting information system will be more satisfied with the IPOS system if the quality of the system and the quality of the information are designed appropriately.

Keywords: *Quality, User Satisfaction, and IPO*

1. PENDAHULUAN

Karena persaingan yang ketat, pertumbuhan layanan pengiriman dan penerimaan surat dan barang di era global saat ini menjadi perhatian tahunan bagi masyarakat umum. Pelaku bisnis perlu bertindak cepat karena dinamika industri teknologi informasi yang begitu pesat. Mereka yang tidak mampu mengikuti dinamika industri teknologi informasi harus siap untuk tertinggal dari rivalnya. Temuan (Julius et al., 2020) karena memiliki dampak signifikan terhadap sistem

informasi akuntansi perusahaan, kemajuan teknologi informasi juga signifikan di masa sekarang. Pemrosesan data telah berubah dari sistem manual menjadi sistem komputer berkat perkembangan teknologi informasi, yang memungkinkan bisnis untuk meningkatkan kinerja mereka. Ini adalah dampak nyata. Diyakini bahwa penggunaan teknologi dan informasi perusahaan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnisnya. Penggunaan teknologi secara internal oleh bisnis atau organisasi juga akan mengurangi biaya operasional seperti tenaga kerja, umum dan administrasi, serta biaya pemasaran (Malau, 2021).

PT POS Indonesia merupakan penyedia jasa pengiriman surat dan barang yang dimiliki oleh Negara (BUMN). Kebijakan Program Nasional untuk Ekonomi dan Pembangunan adalah salah satu tanggung jawabnya, dan secara umum menyediakan layanan pengiriman kepada semua masyarakat Indonesia dan non-Indonesia. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan menawarkan layanan kepada masyarakat dalam rangka mempercepat pengiriman domestik dan internasional.

Kualitas produk, layanan, fasilitas, karyawan, dan sistem informasi perusahaan hanyalah beberapa dari banyak aspek yang harus dipertimbangkan. Jika barang-barang yang dimiliki oleh perusahaan berkualitas tinggi, mereka dapat memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan. Demikian pula, sistem yang diterapkan perusahaan harus berkualitas tinggi untuk memastikan kelancaran operasi. Ketika pengguna sistem melakukan pekerjaan atau operasi perusahaan selama periode tertentu, kualitas sistem dapat dilihat. Jika bisnis berjalan lancar dan efektif, ia memiliki sistem yang berkualitas. Hal ini dikatakan demikian karena jika sistemnya mudah digunakan, mudah beradaptasi, dan tepat waktu, maka operasional perusahaan secara alami akan berjalan dengan lancar dan baik. Artinya, seluruh operasional perusahaan bekerja dengan baik dan efisien. Kualitas suatu sistem, di sisi lain, tidak dapat dipisahkan dari penggunaannya. Jika tidak ada pengguna yaitu, manusia sistem tidak dapat berfungsi. Saat menggunakan sistem, jika pengguna tidak puas dengannya, itu akan berdampak pada output sistem dan mencegah perusahaan mencapai tujuannya. Karena itu, sistem perlu dirancang dengan baik, mudah beradaptasi, dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat menggunakannya secara maksimal dan menguntungkan bisnis.

Kualitas sistem, manfaat sistem, dan kepuasan pengguna semuanya dianggap sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem. Selain itu, sistem informasi berbasis komputer saat ini mendukung pengambilan keputusan secara signifikan. Menurut (Melasari, 2017), keberhasilan suatu sistem informasi dapat dipecah menjadi dua kategori besar: personal dan economic.

Secara alami, informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem digunakan sebagai output atau untuk operasi sistem. Informasi adalah hasil dari pengelolaan data dengan cara yang menggambarkan peristiwa nyata (fakta) yang digunakan untuk pengambilan keputusan dengan cara yang lebih berguna dan bermakna bagi penerima. Jika suatu informasi tepat waktu, akurat, dan relevan, itu dikatakan berkualitas tinggi. Perusahaan akan terpengaruh oleh kualitas informasi karena, jika informasi tersebut tidak benar atau tidak lengkap, maka akan mengakibatkan kerugian dengan berbagai ukuran, dan jika kualitas informasi yang buruk tetap ada

di dalam perusahaan, maka akan mengakibatkan hilangnya nilai. Manusia adalah sistem yang menjalankan informasi ini, yang berasal dari data yang diolah dalam suatu sistem.

Oleh karena itu, kualitas informasi juga tergantung pada pengguna; Jika pengguna tidak puas dengan mengoperasikan sistem, menjalankan operasinya, dan memproses data, informasinya akan berkualitas buruk.

Sistem IPOS (Integrated Postal Operations System) saat ini digunakan di PT Pos Indonesia (Persero). Penawaran umum perdana (Coordinated Postal Tasks Framework) adalah aplikasi kerangka kerja yang digunakan untuk menangani cara paling umum untuk mengirim dan mendapatkan produk, dan menangani pertukaran pengiriman surat dan barang dagangan, serta membantu memperkenalkan informasi yang digunakan untuk membantunya.

Ada banyak keluhan tentang kurangnya efisiensi cabang dalam pengembangan sumber daya manusia di PT POS Indonesia Pematangsiantar. Hal ini terlihat dalam kaitannya dengan karyawan yang kurang responsif. Human error selama proses pengiriman dan penerimaan barang, perbedaan produk, dan seringnya kesalahan dalam sistem pengiriman dan penerimaan merupakan beberapa permasalahan yang sering muncul di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pematangsiantar. Masalah yang muncul adalah karena loket bundel pos itu sendiri. Mengatasi penulisan yang tidak jelas dan tidak lengkap, antara lain Masalah yang muncul selama proses pengiriman mutlak memerlukan strategi yang efektif untuk mencegah kesalahan di masa depan.

Mengingat asal-usul masalah di masa lalu, pencipta masalah sekarang menyusunnya dengan cara berikut:

1. Apakah tingkat kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota di Pematangsiantar?
2. Apakah kepuasan pengguna PT berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi. POS Indonesia Cabang Kota di Pematangsiantar?
3. Apakah sifat kerangka kerja dan sifat data sementara itu mempengaruhi pemenuhan klien dari susunan data pembukuan PT. POS Indonesia Cabang Kota di Pematangsiantar?

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

Dalam (Susanto, 2017) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan bentuk dan dokumen yang mewakili berbagai prosedur dan sistem yang saling berhubungan dalam proses transformasi dan pengolahan data menjadi informasi yang dibutuhkan pengguna. Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah untuk mengkoordinasikan semua transaksi sehari-hari dalam rangka

menghasilkan informasi akuntansi dalam bentuk laporan keuangan yang dapat membantu manajemen dalam memenuhi kewajiban terkait tanggung jawab dan membuat keputusan.

Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan (Romney & Steinbart, 2016). Orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur TI, kontrol internal, dan langkah-langkah keamanan adalah semua komponen dari sistem ini. Sistem informasi akuntansi, di sisi lain, didefinisikan oleh (Susanto, 2017) sebagai kumpulan bagian atau komponen apa pun yang terkandung dalam entitas yang memiliki hubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk memproses data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem untuk transaksi fisik atau non fisik dalam suatu entitas atau organisasi. Semua transaksi terkait perusahaan dikumpulkan, dicatat, disimpan, dan diproses oleh sistem informasi akuntansi ini ke dalam laporan keuangan. Ada sejumlah bagian yang membentuk sistem ini. Bagian-bagian ini terhubung satu sama lain dan bekerja sama untuk membuat sistem informasi akuntansi bekerja.

Dalam (Paulus, 2016), program informasi akuntansi bertujuan untuk mencapai tiga hal:

- a. Dalam rangka melaksanakan setiap kewajiban sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepada seseorang. Itu selalu disebut sebagai tanggung jawab manajemen untuk mengatur dengan jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya perusahaan. Ketersediaan laporan keuangan tradisional dan laporan keuangan lain yang diminta serta laporan pertanggungjawaban manajemen perusahaan sebagai laporan internal yang diperlukan oleh semua tingkatan dimungkinkan oleh adanya sistem informasi.
- b. Dalam hal pengambilan keputusan, manajemen sangat diuntungkan dari setiap informasi yang dihasilkan. Sesuai dengan akuntabilitas yang telah ditetapkan, sistem informasi menyediakan informasi untuk mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan.
- c. Buat memastikan operasional perusahaan sehari-hari dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan sistem informasi.

Dalam (Apriyanti, 2019), komponen sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia adalah manusia yang memiliki potensi untuk berperan dalam penyelenggaraan sistem perusahaan. Sumber daya manusia yang dimanfaatkan biasanya berfungsi sebagai nama sistem informasi akuntansi. Manusia adalah komponen sistem informasi

akuntansi yang mengontrol jalannya sistem informasi dan mengambil keputusan.

- b. Semua sarana dan prasarana yang dimanfaatkan dalam proses pemakaian sistem informasi akuntansi dalam suatu usaha disebut sebagai alat perkakas. Tools merupakan bagian dari sistem informasi akuntansi yang membantu komputer memproses data lebih cepat, membuat perhitungan atau perhitungan lebih akurat, dan membuat bentuk organisasi terlihat lebih baik.
- c. Metode ini meliputi:
 - 1) Organisasi Organisasi adalah tempat di mana dua orang atau lebih dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dalam membangun sistem koordinasi. Istilah "organisasi" mengacu pada faktor yang menentukan pengelompokan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap diperlukan untuk mencapai tujuan. Deskripsi pekerjaan yang mendefinisikan tanggung jawab, hak, dan wewenang setiap pejabat sesuai dengan peran mereka harus ditambahkan ke dalam struktur organisasi.
 - 2) Prosedur A prosedur adalah serangkaian tugas administratif yang biasanya dilakukan oleh beberapa petugas untuk memastikan bahwa transaksi berulang perusahaan dilakukan secara seragam. Prosedur untuk membeli persediaan bahan baku, menerima persediaan bahan baku, menyimpan persediaan tersebut, dan membelanjakan persediaan tersebut semuanya termasuk dalam kegiatan inventarisasi bahan baku.
 - 3) Daftar bidang yang dikenal sebagai formulir Formulir A adalah alat yang mencatat transaksi. Informasi juga dibuat dari struktur yang digunakan sebagai bukti pertukaran yang tersusun, misalnya: faktur untuk penjualan barang, tanda terima, dan dokumen lainnya.
 - 4) Recording Recording adalah proses pengumpulan dan pengorganisasian data, yang biasanya dilakukan dalam buku catatan untuk mempermudah proses pengolahan data selanjutnya. Jurnal buku besar dan buku tambahan adalah format di mana data yang dihasilkan dari catatan disimpan.
 - 5) Pelaporan Pelaporan adalah hasil dari sistem pengolahan data yang mengkoordinasikan personil, alat, dan prosedur perusahaan. Neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan modal, laporan arus kas, laporan laba rugi, laporan harga pokok penjualan, daftar saldo persediaan, dan dokumen serupa lainnya adalah contoh dari jenis informasi ini.

2.2 IPOS (Intergrated Postal Operation System)

Dalam (Suyono et al., 2016) adalah sistem informasi berbasis web yang digunakan untuk menangani transaksi yang melibatkan pengiriman surat dan barang. Aplikasi IPOS melayani dua fungsi utama: laporan harian tentang transaksi

pengiriman surat dan barang dan menyederhanakan proses pengiriman surat dan barang di dalam negeri dan internasional. Sebaliknya, (Purnamasari et al., 2018) menegaskan bahwa IPOS (Integrated Postal Operations System) adalah sistem informasi yang membantu pengiriman surat dan kiriman non-dokumen lainnya dari pelanggan atau anggota masyarakat umum yang beralamat di loket.

Aplikasi IPOS berbasis web dikembangkan. Semua lokasi POS Indonesia dan server database pusat terintegrasi langsung dengan aplikasi IPOS. Menurut (Djahir & Pratita, 2015), penggunaan server database terpusat bertujuan untuk memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan.

Menurut (Purnamasari et al., 2018), sistem informasi IPOS mencakup seluruh sistem operasi pos, dimulai dengan Pengumpulan, Pemrosesan, Pengangkutan, dan Pengiriman (CPTD). Menurut (Suyono et al., 2016), IPOS saat ini dibangun di atas basis web. Basis web IPOS digunakan oleh petugas loket surat dan paket untuk menjalankan sistem operasi layanan untuk Express Post, Special Express Post, EMS, Express Post, LN Packages, R LN, Express Package Post, dan Ordinary Package Post.

2.3 Kepuasan Pengguna

Menurut (Setyo & Rahmawati, 2015) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai penilaian keseluruhan terhadap pengalaman pengguna sistem dan dampak potensial dari penggunaan sistem informasi. Sebaliknya, (Rukmiyati & Budiarta, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat keceriaan pemakai yang merupakan hasil dari perbandingan harapan pemakai atas produk dengan hasil aktual yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Dalam (Hasibuan, 2016) mendefinisikan keceriaan pemakai sebagai "perasaan bersih dari kesenangan atau ketidaksenangan dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang," di mana keceriaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan program informasi.

Menurut (Hasibuan, 2016), berikut ini adalah indikator kepuasan pengguna:

a. Waktu

Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian tugas mengungkapkan jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya menggunakan sistem.

b. Peningkatan Kinerja

Jumlah total tugas yang dapat diselesaikan menunjukkan peningkatan kinerja sistem.

c. Produktivitas Pengguna

Jumlah tugas yang dapat diselesaikan dalam sehari menunjukkan betapa produktifnya pengguna sistem.

d. Kemanjuran Pengguna

Jumlah waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas menunjukkan keefektifan pengguna sistem.

e. Keyakinan pada Kinerja

- Kemudahan penggunaan sistem menunjukkan kepercayaan pada kinerja.
- f. Manfaat
- Manfaat terkait pekerjaan menunjukkan kecepatan penggunaan sistem.

2.4 Kelebihan Sistem

Menurut (DeLone & McLean, 2003) mendefinisikan kualitas sistem sebagai kualitas kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak sistem informasi. Informasi yang melekat tentang sistem itu sendiri, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, kecanggihan, dan waktu respons, semuanya berkontribusi pada kualitas sistem.

Menurut (Prayanthi et al., 2020) Pengguna sistem informasi akan memiliki banyak waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas lain yang kemungkinan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan jika mereka percaya bahwa menggunakan sistem tersebut sederhana, dapat diandalkan, dan canggih.

Sementara itu, kualitas sistem (Syahputra et al., 2020) adalah cara untuk mengukur proses dalam sistem informasi yang berfokus pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem. Ketersediaan peralatan, keandalan peralatan, keramahan pengguna, dan waktu respons adalah semua aspek kualitas sistem yang mempengaruhi pemanfaatan sistem atau tidak.

Dalam (Melasari, 2017), indikator-indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem:

a. Kemudahan Pemakai

Suatu sistem informasi dikatakan berkualitas tinggi jika dibuat agar mudah digunakan sehingga pengguna senang dengannya. Davis mengungkapkan bahwa kemudahan yang dirasakan seseorang adalah sejauh mana mereka percaya memakai program tertentu akan melepaskan mereka dari kegiatan. Karena lugas, tidak rumit, mudah dipahami, dan akrab (familiar), seseorang yang menggunakan sistem hanya membutuhkan waktu singkat untuk menguasainya. Kemudian, dalam konteks ini, "penggunaan" tidak hanya mengacu pada betapa sederhananya mempelajari dan memakai program, tetapi juga betapa mudahnya menyelesaikan pekerjaan atau tugas ketika menggunakan sistem membuatnya lebih mudah daripada melakukannya secara manual. Pengguna sistem informasi beranggapan bahwa sistem informasi lebih mudah digunakan karena lebih fleksibel, mudah dipahami, dan mudah digunakan.

b. Kecepatan

Akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi (Kecepatan Akses). Perlu dicatat bahwa sistem informasi yang diterapkan berkualitas tinggi jika kecepatan akses ke sana optimal. Akses yang cepat akan memudahkan pemakai dalam memakai program informasi.

c. Reliabilitas

Sistem warita yang handal adalah sistem yang berkualitas tinggi. Perlu menggunakan sistem informasi jika dapat diandalkan. Dalam konteks ini, ketahanan sistem informasi terhadap kesalahan dan malfungsi adalah keandalan sistem. Fakta bahwa sistem informasi ini memenuhi persyaratan penggunaannya tanpa menimbulkan masalah apa pun yang mungkin membuat mereka tidak nyaman untuk menggunakannya menunjukkan keandalannya juga.

d. Fleksibilitas

Kemampuan sistem informasi untuk dimodifikasi dalam berbagai cara menunjukkan kualitasnya yang tinggi. Fleksibilitas yang dipertanyakan mengacu pada kapasitas sistem informasi untuk modifikasi khusus pengguna. Jika suatu sistem informasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, pengguna akan lebih senang saat menggunakannya.

e. Keamanan

Proteksi sistem dapat diandalkan, sistem informasi baik. Data pemakai, yang disimpan dengan aman oleh program warita, menunjukkan keamanan sistem. Dengan menggunakan data yang disimpan oleh sistem informasi, data pengguna ini harus dijaga kerahasiaannya sehingga pengguna lain tidak dapat dengan leluasa mengaksesnya. Akan lebih kecil kemungkinannya bagi pihak ketiga untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi jika data pengguna dapat disimpan dengan aman.

2.5 Kualitas Informasi

Menurut (Goyal, 2014), kualitas informasi didefinisikan sebagai kegunaan atau dependabilitas informasi dari segi akurasi, presisi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan sumbernya. Sementara itu, menurut (Hervina, 2020), kualitas informasi adalah informasi yang akurat, mutakhir, mudah dipahami, dan berguna bagi manajer atau otoritas lain dalam suatu organisasi yang harus mengambil keputusan.

Menurut (Jogiyanto, 2016) menegaskan bahwa kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas output sistem informasi. Kualitas informasi yang disajikan dalam bentuk laporan operasional yang terstruktur dan memiliki karakteristik sebagai berikut: relevan; tepat waktu; ketepatan; kelengkapan; ringkas. Model pengukuran untuk kualitas informasi menempatkan penekanan tidak hanya pada nilai output sistem untuk pengguna tetapi juga pada output itu sendiri.

Dalam (Laudon, 2014) dikatakan bahwa penanda atau aspek kualitas data adalah:

a. Akurasi

Data yang digunakan harus akurat.

b. Integritas

Dalam struktur data dan hubungan antara entitas dan atribut

- c. Konsistensi
Definisi elemen data harus konsisten.
- d. Kelengkapan
Membutuhkan adanya semua data yang diperlukan.
- e. Validitas
Nilai catatan harus berada dalam rentang yang telah ditentukan.
- f. Ketepatan waktu
Bila diperlukan, data area harus tersedia.

2.6 Spekulasi Penelitian

Menurut (Wagiran, 2014) spekulasi adalah klarifikasi singkat tentang cara berperilaku tertentu, efek samping atau peristiwa yang telah terjadi atau yang akan terjadi, dan tanggapan yang diberikan tergantung pada hipotesis yang signifikan, daripada belum mengingat realitas observasional yang didapat melalui bermacam-macam informasi. Untuk memberikan respons sementara terhadap identifikasi dalam riset ini, spekulasi diuji. Berikut ini adalah hipotesis penelitian:

2.6.1 Dampak Kualitas Sistem Atas Kepuasan Pelanggan

Informasi yang melekat tentang sistem inilah yang mendefinisikan kualitas sistem. Kualitas kerangka kerja juga dicirikan sebagai kegunaan yang terlihat yaitu seberapa banyak inovasi PC terlihat agak mudah dan digunakan. Ini menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi akan memiliki lebih banyak waktu untuk mengerjakan tugas-tugas lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan jika mereka menganggap sistem tersebut mudah digunakan.

Kualitas sistem komputer yang dimiliki merupakan cerminan dari tingkat kepuasan pengguna terhadapnya. Pengguna lebih cenderung puas dengan kinerja sistem jika mereka menganggapnya berkualitas tinggi. Diharapkan tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna akhir sistem informasi akan meningkat sebanding dengan kualitas sistem informasi.

Keceriaan pemakai direspon secara positif oleh keunggulan program, menurut penelitian (Syahputra et al., 2020). Dalam nada yang sama, studi oleh (Balaban et al., 2012) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem. Menurut temuan penelitian (Rukmiyati & Budiarta, 2016), kepuasan pengguna juga dipengaruhi secara positif oleh kualitas sistem.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, hipotesis pertama penelitian ini adalah:

H1: Manfaat Kepuasan Pengguna Sistem IPOS dari Kualitas Sistem

2.6.2 Dampak Kualitas Informasi atas Kepuasan Pengguna

Kepercayaan klien terjadi ketika data yang diberikan disegarkan, dapat diprediksi, tepat, dan tepat. Memperluas kepercayaan klien kerangka kerja data seharusnya menambah pemenuhan klien dengan kerangka kerja data. Oleh karena itu, kepuasan pengguna akan terpengaruh apabila sistem informasi memiliki kepercayaan pengguna yang tinggi. Pengguna sistem informasi tentu berharap dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan memanfaatkan sistem tersebut. Informasi yang dihasilkan oleh satu sistem informasi mungkin memiliki karakteristik yang berbeda dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lainnya. Kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang terkini, akurat, relevan, sesuai kebutuhan, dan memenuhi kriteria serta ukuran kualitas informasi lainnya. Diharapkan tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna akhir dari status sistem informasi akan meningkat sebanding dengan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Penjelasan di atas didukung oleh penelitian (Rukmiyati & Budiarta, 2016) sebelumnya, yang menemukan bahwa kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kualitas informasi. Dalam (Zai & Dewi, 2014) yang menyatakan bahwa sifat data jelas mempengaruhi pemenuhan klien. Dalam (Nurhayati, 2018), studinya menemukan bahwa pengguna sistem informasi akuntansi lebih puas ketika informasi yang mereka terima berkualitas tinggi.

Hipotesis berikut dari kedua penelitian ini dapat disimpulkan dari penjelasan sebelumnya:

H2: Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh kualitas informasi.

2.6.3 Dampak Kualitas Sistem & Kualitas Informasi Atas Kepuasan Pelanggan

Motivasi pengguna untuk menggunakan sistem dengan cara yang membuat mereka bahagia sangat penting untuk keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam menjalankan kerangka kerja, berfokus pada sifat kerangka kerja dan sifat data dari sistem adalah hal mendasar. Pengguna suatu sistem akan dapat menggunakannya secara efektif dan menghasilkan hasil yang konsisten dengan tujuan penggunaan sistem jika kedua aspek implementasinya dipikirkan dengan matang.

Menurut penelitian (Dewi et al., 2021), kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kualitas sistem dan informasi. Ini mendukung penjelasan sebelumnya. (Risdiyanto, 2016) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna berkorelasi positif terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi. Temuan serupa diperoleh (Septianita et al., 2014), yaitu bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh kualitas sistem dan kualitas informasi.

Hipotesis dapat diturunkan dari penjelasan sebelumnya:

H3: Kualitas kerangka kerja dan kualitas data jelas memengaruhi pemenuhan klien

3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Model Eksplorasi

Tujuan dari riset ini untuk mengevaluasi efisiensi prosedur IPOS untuk menerima dan mengirim barang. Dalam kebanyakan kasus, penelitian dilakukan dengan menggunakan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif. Metodologi penelitian ini adalah kuantitatif.

Menurut (Creswell, 2016), pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif atas perhitungan ilmiah yang bersumber dari sampel orang atau penduduk yang diminta untuk menjawab sejumlah pertanyaan dan pernyataan tentang survei untuk menemukan frekuensi dan persentase respon. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persentase responden terhadap survei.

3.2 Area Riset

Riset dilaksanakan di PT POS Indonesia Cabang Pematangsiantar Kota, dan dilakukan antara bulan Maret hingga Juli 2022.

3.3 Komunitas serta Tes

3.3.1 Komunitas

Dalam (Sugiyono, 2019) mengatakan bahwa komunitas adalah area penyamarataan dari berbagai hal dan orang-orang yang mempunyai keunggulan dan ciri mereka sendiri yang telah diputuskan oleh penulis agar diproses dan juga menarik kesimpulan informasi. Peserta penelitian ini adalah karyawan PT. dari bulan Maret hingga Juli, POS Indonesia cabang Pematangsiantar City. Saat ini ada 57 karyawan yang dipekerjakan di sana.

3.3.2 Tes

Dalam (Riduwan, 2015) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data untuk secara akurat mewakili populasi baik dari segi jumlah maupun karakteristiknya. Purposive sampling digunakan sebagai strategi sampling dalam penelitian ini. Purposive sampling, menurut (Sugiyono, 2019), merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Metode purposive sampling ini digunakan karena dapat digunakan dalam penelitian yang tidak menggeneralisasi atau dalam penelitian kuantitatif. Faktor-faktor berikut diperhitungkan ketika memilih sampel penelitian:

- a. Tenaga yang dipekerjakan oleh PT POS Indonesia bagian dari Kota Pematangsiantar
- b. Sistem IPOS dimanfaatkan oleh karyawan yang melaksanakan tugas operasionalnya.

Dari 2 ukuran diatas contoh yang diperoleh oleh pencipta adalah 35 pekerja.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional, menurut (Sugiyono, 2019), adalah penentuan konfigurasi atau sifat yang akan diteliti sehingga dapat diukur. Variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) digunakan dalam penelitian ini.

3.4.1 Variable Independen

Menurut (Wijaya, 2011) mendefinisikan variabel independen sebagai variabel yang tujuannya untuk menjelaskan (mempengaruhi) variabel dependen. Berikut ini adalah variabel independen penelitian:

a. Kualitas Sistem

Menurut (Agustina et al., 2021) menggambarkan keunggulan program sebagai pengukuran proses sistem informasi yang berkonsentrasi pada hasil interaksi pengguna-sistem. Ketersediaan peralatan, keandalan peralatan, keramahan pengguna, dan waktu respons adalah semua aspek kualitas sistem yang mempengaruhi pemanfaatan sistem atau tidak.

b. Kualitas Informasi Menurut (Goyal, 2014), kualitas informasi adalah kesesuaian atau keandalannya untuk digunakan, berdasarkan akurasi, presisi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan sumbernya.

3.4.2 Variable Terikat

Dalam (Erlina, 2011) mendefinisikan variabel terikat sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi efek sebagai akibat dari adanya variabel penyebab atau variabel bebas. Keceriaan pemakai adalah variabel dependen penelitian. Menurut (Rukmiyati & Budiarta, 2016) pemenuhan klien dicirikan sebagai tingkat sensasi klien yang merupakan konsekuensi dari korelasi antara asumsi klien untuk suatu item dan hasil asli yang didapat oleh klien dari item tersebut.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Sebagai hadiah, penulis menggunakan dua metode untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

a. Pengamatan

Praktik melakukan penelitian dengan mengamati langsung subjek yang ada. Tujuan pengamatan penulis adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang masalah PT dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.

b. Kuesioner

Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden dalam bentuk laporan tentang kehidupan pribadi responden atau pengetahuan tentang topik tertentu. Dalam pemesanan polling ini menggunakan skala likert (Sugiyono, 2019). Deskripsi:

STS	:Sangat Bertentangan
TS	:Tidak Setuju
N	:Tidak Berpihak
S	:Sepakat
SS	:Benar-benar setuju

3.6 Tes Alat Riset

3.6.1 Uji Legitimasi

Tes validasi menunjukkan bahwa variabel yang diukur adalah variabel yang ingin diselidiki oleh peneliti. Instrumen yang valid adalah instrumen yang sangat cocok untuk mengukur hal yang ingin Anda ukur.

Dengan kata lain, uji validitas adalah langkah yang dilakukan pada isi instrumen untuk menentukan seberapa akurat instrumen tersebut dalam sebuah penelitian. Kriteria evaluasi uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Item kuesioner valid jika jumlah r lebih besar dari tabel r (pada tingkat signifikan 5%).
- b. Item kuesioner valid jika jumlah r kuran dari tabel r (pada tingkat signifikan 5%).

3.7 Uji Keandalan

Uji Keandalan, tes indeks, menunjukkan keandalan alat ukur. Ini menunjukkan konsistensi hasil pengukuran ketika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan dapat diandalkan ketika beberapa pengukuran menghasilkan hasil yang sama. Kalau:

- a. Jika r alpha positif dan lebih penting daripada 0,60, variabel dianggap dapat diandalkan.
- b. Variabel dianggap tidak dapat diandalkan jika r alpha negatif dan sama dengan 0,60.

3.8 Pengujian Instrumen

3.8.1 Tes Normalitas

Uji normalitas, sebagaimana didefinisikan oleh (Ghozali, 2018), adalah uji yang dilakukan dengan maksud untuk menentukan apakah distribusi data dalam suatu kelompok data atau variable terdistribusi secara normal atau tidak. Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk memeriksa kenormalan. Dimungkinkan

untuk menegaskan bahwa variabel didistribusikan secara normal bila nilai signifikansi hasil tes Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari $= 0,05$.

3.8.2 Tes Multicholnearity

Dalam penelitian yang menggunakan model regresi linier berganda, tujuan uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antara variabel independen.

Hubungan antara variabel variabel bebas dan variabel terikat akan terganggu jika ada hubungan antara variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini tidak menunjukkan multikolinearitas apabila uji multikolinearitas mengungkapkan bahwa semua korelasi antar variabel bebas memiliki nilai VIF keluaran regresi linier berganda kurang dari 10 dan nilai TOL lebih besar dari 0,1.

3.8.3 Tes Regresi Linier Berganda

Jenis analisis regresi yang disebut regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independen) dan pengubah respons (variabel dependen) berhubungan satu sama lain. Rumus dapat digunakan untuk mengekspresikan analisis ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon_i$$

Information:

Y= User Satisfaction

a= Konstanta

β_1 - β_2 = Independent variable regression coefficient

X1= System Quality

X2= Quality of Information

ϵ_i = Error coefficient

3.9 Pengujian Spekulasi

3.9.1 Tes Setengah Jalan (Uji t)

Tes kepentingan batas tunggal menunjukkan seberapa jauh faktor bebas tunggal berdampak dalam menggambarkan berbagai faktor lingkungan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan derajat kritis 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria berikut menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak:

- a. H0 ditolak jika nilai signifikan 0,05 menunjukkan bahwa satu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- b. H0 diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa satu variabel independen tidak memiliki dampak signifikan pada yang lain.

3.9.2 Uji Bersamaan (Uji Terstruktur F)

Tujuan dari uji signifikan simultan adalah untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas mempunyai dampak gabungan terhadap variabel terikat dengan membandingkannya dengan variabel terikat. Kriteria yang digunakan dalam uji signifikansi simultan adalah sebagai berikut:

- a. Tidak ada pengaruh signifikan atau H0 diterima dan Ha ditolak jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05.
- b. Jika probabilitas signifikansi kurang dari 0,05, baik H0 ditolak dan Ha diterima atau ada pengaruh yang signifikan.

3.9.3 Tes Keandalan Jaminan (Diubah R²)

Hubungan antara variabel independen dan dependen dapat diperiksa menggunakan koefisien determinasi. Nilai R² berkisar dari 0 hingga 1. Kapasitas variabel independen untuk menggambarkan variabel dependen sangat terbatas ketika nilai R² rendah. Ketika R² mendekati 1, di sisi lain, ini menunjukkan bahwa variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

- a. Koefisien determinasi, sebagaimana dinyatakan oleh (Siagian & Sugiarto, 2006), memiliki sifat memiliki nilai nol R²:

Jika R² adalah nol, apakah tidak ada hubungan antara X dan Y atau model regresi yang dibangun tidak dapat secara akurat memprediksi Y.

- b. Jika R² adalah 1, garis regresi yang terbentuk dapat secara akurat memprediksi Y.

4 HASIL DAN DISKUSI

4.1 Uji Legitimasi

Instrumen yang baik harus memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang tinggi (Sugiyono, 2019). Jika instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur, itu dikatakan valid. Sementara itu, instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan jika data yang sama diperoleh setiap kali digunakan untuk mengukur hal yang sama.

4.1.1 Uji Legitimasi Variable Kualitas Sistem (X1)

Berikut ini adalah hasil uji validitas angket penelitian ini:

Table 4.1
Legitimasi Terhadap Variable Kualitas Sistem (X1)

Item	r menghitung	R tabel (df=35,a=0,05)	Informasi
Q1	0,395	0,3246	Berlaku
Q2	0,510	0,3246	Berlaku
Q3	0,625	0,3246	Berlaku
Q4	0,387	0,3246	Berlaku
Q5	0,443	0,3246	Berlaku
Q6	0,721	0,3246	Berlaku
Q7	0,401	0,3246	Berlaku
Q8	0,573	0,3246	Berlaku

Terbukti dari tabel 4.1 sebelumnya bahwa R yang dihitung dari setiap item pertanyaan kuesioner lebih besar dari tabel R. Ini menunjukkan bahwa setiap BAB dari pertanyaan kualitas sistem adalah benar. Dari hasil ini, dapat diduga bahwa, semua pertanyaan sehubungan dengan sifat kerangka kerja yang dibuat pada jajak pendapat dapat memahami atau menggambarkan bagaimana sifat kerangka kerja di PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.

4.1.2 Tes Legitimasi Variable Kualitas Informasi (X₂)

Table 4.2
Legitimasi Terhadap Variable Kualitas Sistem (X₁)

Item	r menghitung	R tabel (df=35,a=0,05)	Informasi
Q1	0,715	0,3246	Berlaku
Q2	0,467	0,3246	Berlaku
Q3	0,695	0,3246	Berlaku
Q4	0,713	0,3246	Berlaku
Q5	0,639	0,3246	Berlaku
Q6	0,475	0,3246	Berlaku

Setiap item pertanyaan pada kuesioner memiliki R yang dihitung yang lebih besar dari tabel R, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.2. Ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan mengenai kualitas informasi adalah valid. Berdasarkan temuan ini, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa setiap pertanyaan kuesioner tentang kualitas informasi dapat menjelaskan atau menggambarkan bagaimana kualitas informasi di PT bekerja. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.

4.1.3 Tes Legitimasi Kepuasan Pengguna (Y)

Table 4.3 Validity for User Satisfaction Variables (Y)

Item	r menghitung	R tabel (df=35,a=0,05)	Informasi
Q1	0,485	0,3246	Berlaku
Q2	0,720	0,3246	Berlaku
Q3	0,517	0,3246	Berlaku
Q4	0,419	0,3246	Berlaku
Q5	0,477	0,3246	Berlaku
Q6	0,434	0,3246	Berlaku
Q7	0,592	0,3246	Berlaku

Seperti dapat dilihat dari tabel 4.3 sebelumnya, R yang dihitung setiap item pertanyaan lebih besar dari tabel R. Ini menunjukkan bahwa setiap komponen pertanyaan kepuasan pengguna adalah sah. Berdasarkan temuan ini, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa setiap pertanyaan kuesioner tentang kualitas sistem dapat menunjukkan seberapa puas karyawan PT dengan menggunakan sistem IPOS. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.

4.2 Uji Keandalan

Tujuan dari uji keandalan adalah untuk menentukan apakah indikator atau alat ukur dapat diandalkan dan menjaga konsistensi bahkan setelah pengukuran berulang. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas penelitian ini 2.7:

4.2.1 Uji Keandalan Variable Kualitas Sistem (X₁)

Table 4.4
System Quality Variable Reliability Test (X₁)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.727	.704	9

Nilai Alpha Cronbach sebesar 0,727 dilihat dari pembentukan SPSS 22 pada tabel 4.2 di atas. Nilai ralpha adalah nilai Alpha Cronbach. Karena nilai Alpha lebih besar dari 0,60, dapat diperkecil bahwa alat pengukur variable kualitas sistem dapat

dipercaya. Hal ini menunjukkan konsistensi indikator yang dipakai dalam riset untuk mengevaluasi kualitas sistem.

4.2.2 Uji Keandalan Variable Kualitas Informasi (X₂)

Table 4.5
Reliability Test of Information Quality Variables (X₂)

<i>Croncbach's Alpha</i>	<i>Croncbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.689	.681	7

Dapat dilihat dari tabel 4,2 sebelumnya bahwa diperoleh hasil yaitu 0,689. Dikarenakan nilai alfa-nya lebih besar dari 0, 60, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa alat yang digunakan untuk mengukur variable keunggulan sistem dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan konsistensi unsur yang dipakai dalam riset untuk mengevaluasi kualitas informasi.

4.2.3 Uji Keandalan Variable Kepuasan Pengguna (Y)

Table 4.6
Reliability Test of User Satisfaction Variables (Y)

Croncbach's Alpha	Croncbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.735	8

Dapat dilihat dari tabel 4,3 sebelumnya bahwa diperoleh sebesar 0,842. Dikarenakan hasil alfa-nya lebih besar dari 0, 60, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan alat yang digunakan untuk mengukur variable keunggula sistem dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan konsistensi unsur yang dipakai dalam riset untuk mengevaluasi kualitas informasi.

4.3 Tes Spekulasi Penelitian

4.3.1 Dampak Kualitas Sistem Atas Kepuasan Pengguna

Table 4.8, kolom t, berisi hasil uji hipotesis parsial untuk korelasi antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Untuk variable keunggulan sistem didapatkan hasil t hitung 2,795, sedangkan tabel t diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 35$ adalah 1,68957. Nilai t yang dihitung ditemukan lebih tinggi dari nilai t tabel jika dibandingkan dengan itu. Nilai 0, 09, yang lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0, 05$, juga diperoleh di kolom signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa keceriaan pemakai dipengaruhi secara positif oleh keunggulan sistem.

4.3.2 Dampak Kualitas Sistem Atas Kepuasan Pengguna

Tabel 4.8, kolom t, berisi hasil uji hipotesis parsial untuk relasi antara keunggulan informasi dengan keceriaan pemakai. Variabel kualitas sistem memiliki nilai t yang dihitung sebesar 2,497, sedangkan ttabel yang diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 35$ adalah 1,68957. Nilai t yang dihitung ditemukan lebih tinggi dari nilai t tabel jika dibandingkan dengan itu. Nilai 0,18, yang lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0,05$, juga diperoleh di kolom signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh kualitas sistem.

4.3.3 Dampak Kualitas Sistem Kualitas Informasi Atas Kepuasan Pengguna

Table 4.7 Uji F

ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	120.756	2	55.173	13.482	,000 ^b
	Residual	120.443	32	3.457		
	Total	241.199	34			

Terbukti dari hasil pengujian pada tabel bahwa hasil F dihitung lebih besar dari nilai tabel F ($15.960 > 3,27$); akibatnya, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa H_03 ditolak dan H_a3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi serta kualitas informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap seberapa puas pengguna sistem informasi akuntansi.

5 Penutup

5.1 Kesimpulan

Setiap asosiasi, termasuk asosiasi area publik, diharapkan terus mengembangkan eksekusi. kondisi ini memecut pelaku usaha bagi menggunakan program informasi dalam operasional setiap hari. Kemampuan setiap karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka akan difasilitasi dan dipercepat oleh penggunaan sistem informasi oleh organisasi, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem akan terpengaruh.

Kesimpulan berikut dicapai berdasarkan temuan analisis:

1. Nilai t yang dihitung untuk variabel kualitas sistem adalah 2,795, dan tabel t yang diperoleh $\alpha = 0,05$ dan $df = 35$ adalah 1,68957. Nilai t yang dihitung ditemukan lebih tinggi dari nilai t tabel jika dibandingkan dengan itu. Nilai 0,09, yang lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0,05$, juga diperoleh di kolom

signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman pengguna dipengaruhi secara positif oleh kelebihan sistem.

2. Nilai t yang dihitung untuk variabel kualitas informasi adalah 2,497, dan t tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 35$ adalah 1,68957. Nilai t yang dihitung ditemukan lebih tinggi dari nilai t tabel jika dibandingkan dengan itu. Nilai 0,18, yang lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0,05$, juga diperoleh di kolom signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman pengguna dipengaruhi secara positif oleh kelebihan informasi.
3. Terbukti dari hasil uji hipotesis simultan (uji F) bahwa nilai yang dihitung F lebih besar dari nilai tabel F ($15,960 > 3,27$); akibatnya, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa H_03 ditolak dan H_a3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kelebihan sistem informasi akuntansi serta kelebihan informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap seberapa puas pengguna sistem informasi akuntansi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Selama penelitian ini, ditemukan batasan-batasan berikut:

1. Kejujuran responden dalam menanggapi kuesioner penelitian sangat penting untuk keberhasilan penelitian ini.
2. Meskipun paradigma yang dipakai riset ini hanya menghubungkan variabel yang diperkirakan mempunyai relasi dengan variabel dependen, namun tetap ada kemungkinan variabel tambahan yang berdampak pada variabel dependen belum masuk ke dalam kerangka kerja.
3. Cara penyatuan data dalam riset ini terkendala. Ketika peneliti melakukan wawancara atau mengisi kuesioner, pastinya aktivitas responden dapat menyulitkan mereka untuk berkonsentrasi menjawab pertanyaan. Ketika responden sedang istirahat, peneliti melakukan wawancara atau mendistribusikan kuesioner untuk menghindari batasan ini.

5.3 Keterlibatan

Atas dasar temuan tersebut di atas, implikasi teoritis dan praktisnya, yaitu:

1. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keceriaan pemakai dipengaruhi seBAB atau bersamaan oleh variabel keunggulan program dan keunggulan informasi. Ini menunjukkan bahwa sistem harus dirancang dan terstruktur dengan baik agar pengguna dapat menggunakannya dan menerima informasi yang diberikannya dengan benar.
2. Keterlibatan Praktis Temuan penelitian ini diperhitungkan oleh PT dalam praktiknya. POS Indonesia pada desain sistem yang digunakan untuk mengirim dan menerima barang sehingga penggunaannya dapat menggunakannya dengan benar dan mencapai tujuan sistem yang terbaik.

5.4 Anjuran (Keterlibatan Penelitian Selanjutnya)

Diharapkan bimbingan yang diberikan oleh peneliti akan dimanfaatkan dalam perancangan penelitian selanjutnya.

1. Untuk Bisnis Berdasarkan temuan penelitian ini, pt. POS Indonesia Cabang Pematangsiantar City dapat lebih fokus pada pemenuhan klien dari kerangka penawaran umum Perdana. Dalam penelitian ini, kelebihan sistem dan kelebihan informasi merupakan dua faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna sistem.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya:
 - a. Diharapkan bahwa studi di masa depan tidak akan membatasi organisasi pengambilan sampel untuk satu organisasi akibatnya mereka dapat mewakili populasi yang lebih besar dengan lebih baik.
 - b. Penelitian ini tidak memperhitungkan atau menyelidiki banyak faktor penerapan sistem informasi lain yang dapat berdampak pada kelebihan pemakai sistem informasi. Diharapkan bahwa faktor-faktor tambahan dengan dampak yang signifikan akan dimasukkan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Gustiana, R., & Amini, O. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismaatama Cabang Banjarmasin. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 189–205.
- Apriyanti, A. (2019). Evaluation of Accounting Sales Accounting Information Systems. *COSTING: Journal of Economic, Business, and Accounting*, 3(1).
- Balaban, M. O., Chombeau, M., Gumus, B., & Cırbın, D. (2012). Quality Evaluation of Alaska Pollock (*Theragra chalcogramma*) Roe by Image Analysis. Part I: Weight Prediction. *Journal of Aquatic Food Product Technology*, 21(1), 59–71.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(4), 60–95.
- Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1).
- Djahir, Y., & Pratita, D. (2015). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Deepublish.
- Erlina. (2011). *Metodologi Penelitian*. Pusat Sistem Informasi Universitas Sumateta Utara.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goyal, D. P. (2014). *Management Information System : Managerial Perspectives*. Vikas.
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sinar.
- Hervina, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Dan Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Survei Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Jogiyanto, H. (2016). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Salemba Empat.
- Julius, A., Malau, M., & Simanjuntak, R. (2020). *Pengaruh Kompetensi Auditor, Penguasaan TI, dan Sikap Etis Auditor terhadap Kualitas Audit*. Universitas Kristen Indonesia.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital* (13th ed.). Salemba Empat.
- Malau, M. (2021). Dari Digitalisasi Menuju Internasionalisasi: Studi Mengenai Financial Technology, Konsep, dan Implementasinya. In *Bunga Rampai Karya Ilmiah Dosen “Digitalisasi dan Internasionalisasi Menuju APT Unggul dan UKI Hebat” Dies Natalis ke 67 Universitas Kristen Indonesia* (pp. 227–238). UKI Press.
- Melasari, R. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Integritas Karyawan sebagai Variabel Pemoderasi Pada Perbankan Di Tembilahan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1).

- Nurhayati. (2018). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan Pada PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Utara. *Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi*, 7(2).
- Paulus, A. (2016). Fungsi Sistem Informasi Akuntansi Atas Pengendalian Internal Pendapatan. *Jurnal EMBA*, 4(4), 922–931.
- 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).
- Purnamasari, A., Pratiwi, U., & S. Sukirman. (2018). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap 22 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14(1), 22–39.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Risdiyanto. (2016). *Rancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Mempercepat Waktu Proses Layanan Perbaikan Purna-Jual Pada Perusahaan Elektronik Di Jakarta*. Universitas Mercu Buana.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1).
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) to User Satisfaction. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 53–56.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Efektif Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 47–59.
- Siagian, D., & Sugiarto. (2006). *Metode Statistika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Pemahaman Konsep Secara Terpadu*. Lingga Jaya.
- Suyono, A. A., Indianiati, U. N., Rizki, E. M., Hamidah, S., & Jannah, E. N. (2016). Analisis Aplikasi Integrated Postal Operations System (IPOS) Pada PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Jombang Menggunakan Metode PIECES. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 2(1).
- Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Bayuputra, R. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk mengukur kualitas sistem informasi ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 334–340.
- Wagiran. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks.
- Zai, S. N. P., & Dewi, A. F. (2014). Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam

Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 1–13.