

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS TERHADAP SISTEM DASHBOARD PDAM TIRTA RAHARJA 2017)**

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, PERCEIVED USEFULNESS, INFORMATION QUALITY TO USER SATISFACTION (CASE STUDY DASHBOARD SYSTEM ON PDAM TIRTA RAHARJA 2017)***

Naufal Hanadia<sup>1</sup>, Sri Rahayu<sup>2</sup>, Djuznimar Zultilisna<sup>3</sup>

Prodi S1 Akuntansi,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>naufaleno@students.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>sriahayu@telkomuniversity.ac.id,

<sup>3</sup>titi.nazwar@gmail.com

---

**Abstrak**

*Dashboard* merupakan sistem informasi yang digunakan di PDAM Tirta Raharja untuk melihat statistik piutang yang belum tertagih, piutang yang sudah tertagih, dan tingkat persentase keefektifitas penagihan piutangnya. Sistem ini bersifat transparansi. Hal ini karyawan / pengguna dapat melihat statistik penagihan piutang pada setiap kantor cabang. Masalah umum yang dihadapi oleh PDAM Tirta Raharja terhadap *dashboard* adalah apabila koneksi internet yang terputus yang sehingga *dashboard* tidak *up to date*, Transaksi yang anomali, dan sebagainya. Dalam penerapan sistem dashboard penagihan piutang pada web PDAM Tirta Raharja, tidak ada unsur riwayat transaksi pada bulan sebelumnya, sehingga setiap kantor pelayanan / cabang PDAM Tirta Raharja yang ada pada *dashboard* tidak dapat melihat selisih piutang pada satu bulan. Permasalahan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan oleh pengguna yang berhubungan dengan *dashboard* penagihan piutang.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran nilai kepuasan pengguna dalam variabel Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Dahboard* PDAM Tirta Raharja.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada karyawan PDAM Tirta Raharja. Populasi karyawan PDAM Tirta Raharja sebesar 325 orang. Sampel yang diambil sebesar 179 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem, *perceived usefulness*, kualitas informasi dan kepuasan pengguna berada pada kategori baik sebesar 80,65% yang berarti menunjukkan pada variabel tersebut sedangkan berdasarkan pengaruh variabel – variabel terhadap kepuasan pengguna tidak semua memiliki hasil yang positif berpengaruh. Variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel *perceived usefulness* dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu *maintenance* kembali informasi yang dihasilkan dan kemanfaatan sistem tersebut agar pengguna / karyawan PDAM Tirta Raharja memiliki kinerja yang produktif dan efektif.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Akhir

---

### **Abstract**

*Dashboard is an information system used in PDAM Tirta Raharja to view statistics of receivables that have not been collectible, receivables that have been collected, and the percentage level of billing effectiveness. This system is transparent. This employee / user can view billing statistics of accounts receivable at each branch office. A common problem faced by PDAM Tirta Raharja against the dashboard is if the internet connection is broken so the dashboard is not up to date, the transaction is anomalous, and so on. In the application of the system of billing dashboard on PDAM Tirta Raharja web site, there is no transaction history element in the previous month, so that every service office / branch of PDAM Tirta Raharja on dashboard can not see the difference of receivables on one month. This issue will affect the user's decision-making associated with the receivables billing dashboard.*

*Through this research will be measured the value of user satisfaction in variable Quality System, Perceived Usefulness, Information Quality to User Satisfaction Dashboard PDAM Tirta Raharja.*

*Data collection method was done by distributing questionnaires to PDAM Tirta Raharja employees. The population of PDAM Tirta Raharja employees is 325 people. Samples taken for 179 people.*

*Based on the results of data processing, it can be seen that variable quality system, perceived usefulness, quality information and user satisfaction is in the good category of 80.65% which means indicate on these variables while based on the influence of variables - the variables to user satisfaction not all have a positive result take effect. The system quality variable has no effect on user satisfaction. Variable perceived usefulness and quality of information affect the user satisfaction.*

*Based on the results of research, to improve user satisfaction, need to re-maintenance of information generated and the benefits of the system so that users / employees PDAM Tirta Raharja have a productive and effective performance.*

**Keywords: System Quality, Perceived Usefulness, Information Quality, End User Satisfaction**

### **1. Pendahuluan**

Saat ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Semakin ketat pula persaingan antar perusahaan, terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam segmen bisnis yang sama. Salah satu permasalahan yang ingin dikaji oleh peneliti adalah mengenai Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Kualitas Informasi terhadap penggunaannya yaitu karyawan PDAM Tirta Raharja. Ketiga unsur ini memiliki hubungan yang kuat untuk menjamin kesuksesan sistem informasi pada organisasi pemerintah.<sup>[1]</sup>

Sistem informasi yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sistem informasi mengenai tampilan pada penagihan piutang pada web PDAM Tirta Raharja yang disebut *Dashboard*. *Dashboard* merupakan sistem informasi yang digunakan di PDAM Tirta Raharja untuk melihat statistik piutang yang belum tertagih, piutang yang sudah tertagih, dan tingkat persentase keefektifitas penagihan piutangnya. *Dashboard* ini bersifat real – time yang artinya informasi yang dihasilkan selalu *update* setiap 20 detik setelah bagian loket menginput transaksi penagihan piutang. *Dashboard* ini menggunakan sistem *ranking* yang setiap kantor cabangnya memiliki posisi urutan masing masing. Kantor cabang yang paling banyak dalam penagihan dan pelanggan akhirnya bayar, kantor cabang tersebut berada di posisi pertama dan diikuti oleh kantor cabang selanjutnya yang berada di posisi kedua. Sistem ini bersifat transparansi. Hal ini karyawan / pengguna dapat melihat statistik penagihan piutang pada setiap kantor cabang. Masalah umum yang dihadapi oleh PDAM Tirta Raharja terhadap

*dashboard* adalah apabila koneksi internet yang terputus yang sehingga *dashboard* tidak *up to date*, Transaksi yang anomali, dan sebagainya. Dalam penerapan sistem dashboard penagihan piutang pada web PDAM Tirta Raharja, tidak ada unsur riwayat transaksi pada bulan sebelumnya, sehingga setiap kantor pelayanan / cabang PDAM Tirta Raharja yang ada pada *dashboard* tidak dapat melihat selisih piutang pada satu bulan. Permasalahan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan oleh pengguna yang berhubungan dengan *dashboard* penagihan piutang dan akan berdampak kepada pengguna yang tidak berhubungan dengan *dashboard* yaitu salah satu contohnya adalah penghasilan dan bonus yang menurun.

*Hardware* yang dipakai untuk melihat *dashboard* tidak memerlukan syarat yang tinggi. *Handphone*, komputer, televisi dapat melihat *dashboard* dengan cara mengakses urlnya. *Software* yang dipakai pada *dashboard* tidak rumit dan tidak berat. Hanya menggunakan php. Informasi yang dihasilkan dalam *dashboard* ini berupa jumlah piutang yang telah tertagih, jumlah piutang yang belum tertagih, dan tingkat persentase keefektifitas dalam penagihan piutang yang berbentuk *ranking* agar setiap kantor cabang selalu bersaing dan usaha dalam menagihkan piutang kepada pelanggannya.

## 2. Tinjauan Teoretis dan Hipotesis

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk<sup>[2]</sup>. Suatu produk yang sama dapat memiliki penilaian kualitas yang berbeda dari masing-masing orang, hal ini disebabkan karena persepsi tiap orang mengenai kualitas berbeda-beda atau dapat dikatakan bahwa kualitas itu sesuatu hal yang relatif dan sangat subjektif. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean yaitu:

### 1. Adaptasi (*Adaptability*)

Adaptasi atau penyesuaian digunakan untuk menyatakan sistem informasi dapat beradaptasi dalam semua kondisi. Pengguna dapat menyesuaikan penggunaan sistem informasi dengan mudah.

### 2. Ketersediaan (*Availability*)

Ketersediaan (*Availability*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Dalam ketersediaan dapat dikatakan bahwa bagaimana sistem informasi tersebut tersedia untuk dioperasikan atau digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 3. Waktu Respon (*Response Time*)

Waktu respon merupakan kemampuan waktu sistem informasi mersepon adanya perintah dari pengguna sistem informasi tersebut.

### 4. Kegunaan (*Usability*)

Kemudahan penggunaan sistem informasi merupakan suatu tingkatan dimana para pengguna percaya bahwa sistem informasi dapat dengan mudah dipahami. Maka penggunaan sistem informasi tidak memerlukan hal yang sulit.

### 5. Keandalan (*Reliability*)

Sistem informasi adalah sistem informasi yang dapat diandalkan kegunaannya. Jika sistem informasi tersebut dapat digunakan maka sistem informasi layak digunakan. Keandalan sistem informasi ini dilihat dari kesalahan atau kerusakan pada *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut..

*Perceived usefulness* merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna<sup>[3]</sup>. Dimensi *perceived usefulness* yaitu<sup>[3]</sup>:

#### 1. Mengembangkan kinerja pekerjaan

Yaitu dengan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja pengguna terutama dalam pekerjaan yang membutuhkan data diproses secara cepat.

#### 2. Mempercepat pekerjaan

Yaitu dengan adanya sistem informasi, pengguna merasa pekerjaannya terbantu dan cepat terselesaikan.

### 3. **Bermanfaat**

Sistem informasi berguna dalam menyelesaikan tugas serta kebutuhan-kebutuhan lain.

### 4. **Efektif**

Dengan menggunakan sistem informasi dapat mempercepat waktu pengguna menyelesaikan pekerjaannya.

### 5. **Mempermudah pekerjaan**

Dengan adanya sistem informasi, pengguna mudah untuk memproses data serta informasi yang dibutuhkan tanpa memakan waktu lama.

### 6. **Menambah produktivitas**

Sistem informasi mampu meningkatkan pengetahuan pengguna dalam hal pekerjaan yang sedang dilakukan

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh system informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat. Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka.<sup>[4]</sup> Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan mudah di mengerti (*Easy of Understanding*). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2009:17-19) yaitu:

#### 1. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

#### 2. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh system informasi.

#### 3. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi yang dimiliki oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Dalam pengambilan keputusan informasi sangat dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang lengkap ini berupa seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang digunakan.

#### 4. Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*)

Informasi yang diberikan oleh sistem informai dapat dikatakan layak apabila pengguna mengerti apa yang dimaksud dari informasi tersebut. Format penulisan informasi harus mudah dipahami oleh penggunanya. Jika informasi yang diterima oleh pengguna mudah untuk dipahami maka akan memuaskan pengguna.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan yang diinginkan.<sup>[2]</sup> Indikator pada kepuasan pengguna dalam penelitian menurut DeLone dan McLean (2003) yaitu:

#### 1. **Kepuasan Informasi**

Pada saat menggunakan sistem informasi dan pengguna merasa yakin bahwa informasi yang diberikan baik maka, Pengguna pada sistem informasi tersebut merasa puas terhadap informasi yang diberikan pada sistem informasi tersebut, apabila pengguna merasa percaya terhadap informasi yang xdiberikan.

## 2. Kepuasan Menyeluruh

Secara umum, penilaian sebuah sistem informasi tidak hanya dilihat dari informasi yang dihasilkan saja tetapi juga dari sistem maupun layanan yang diberikan oleh sistem informasi itu sendiri. Pengguna akan membandingkan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima dengan yang lainnya. Pengguna pada sistem informasi tersebut merasa puas terhadap sistem informasi yang disediakan oleh pengembang sistem apabila sistem informasi telah memenuhi kebutuhan sesuai yang pengguna inginkan baik mengenai Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, maupun Persepsi Manfaatnya.

## 3. Kunjungan Berulang

Pada saat menggunakan sebuah sistem informasi, pengguna secara tidak langsung akan menilai bagaimana sistem informasi tersebut berjalan. Saat menggunakan sistem informasi yang baik pengguna akan terus menggunakan sistem informasi tersebut. Kunjungan berulang akan dilakukan oleh pengguna, apabila pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan pengguna**

Kualitas sistem dan kualitas informasi mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Perceived Usefulness* mengacu pada Davis (1989) yang diadaptasi oleh dalam Hussein et al. Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem, sistem memberikan manfaat kepada pengguna, dan memberikan informasi yang berguna maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.

H1: Kualitas sistem, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem yang mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean memiliki indikator pengukuran, yaitu: Adaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Waktu Respon (*Response time*), Kegunaan (*Usability*), Keandalan (*Reliability*). Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati, I Ketut Budiarta (2016) menunjukkan bahwa “kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang digunakan.”

H2: Kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna**

*Perceived Usefulness* yang mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diadaptasi oleh penelitian Hussein et al memiliki indikator pengukuran, yaitu: mengembangkan kinerja pekerjaan, mempercepat pekerjaan, bermanfaat, efektif, mempercepat pekerjaan, dan menambah produktivitas. Semakin tinggi manfaat yang dihasilkan oleh sistem dan informasi, akan semakin meningkat kepuasan pemakai (DeLone, 2003 yang diadaptasi oleh penelitian Hussein et al). Penelitian yang dilakukan oleh Hussein et al, menunjukkan bahwa “*perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang digunakan.”

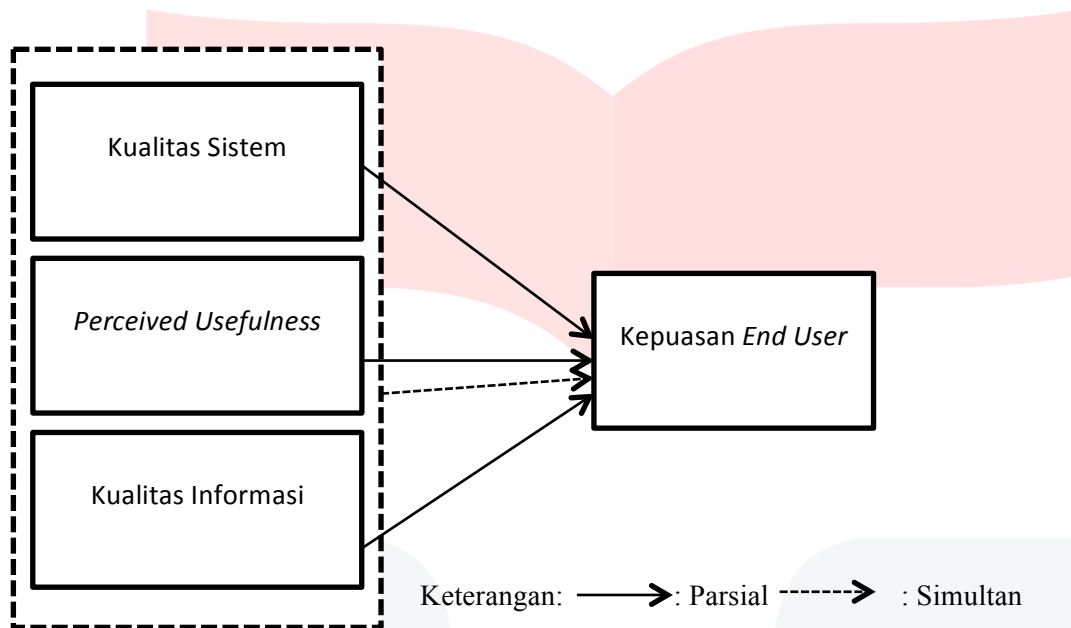
H3: *Perceived Usefulness* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas Informasi yang mengacu kepada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean memiliki indikator pengukuran, yaitu: Akurat (*accuracy*), Relevan (*Relevance*), Kelengkapan (*Completeness*), dan Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*). Pada penelitian

HanaeRokya dan Youssef Al Meriouh menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian Fan-Yun Pai dan Kai-I Huang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”<sup>[6]</sup> Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan PDAM Tirta Raharja. Sampel pada penelitian ini diukur menggunakan pendekatan Rumus Slovin. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 179 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yaitu analisis yaitu untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel terhadap satu variabel independen dengan satu variabel terikat.

### 4. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Untuk melihat penilaian para pengguna terhadap variabel kualitas sistem, *perceived usefulness*, kualitas informasi, serta melihat seberapa besar nilai kepuasan pengguna *Dashboard* maka digunakan analisis deskriptif. Berikut adalah presentase nilai dari variabel tersebut:

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif

No	Variabel	Skor Total	Skor Ideal	Dalam Persentase	Kategori
1	Kualitas Sistem	718.167	895	80%	Baik
2	<i>Perceived Usefulness</i>	719.10	895	80,35%	Baik
3	Kualitas Informasi	727.25	895	81,26%	Baik
4	Kepuasan Pengguna	722.8	895	80,76%	Baik
	<b>Total</b>	<b>2887.317</b>	<b>3580</b>	<b>80,65%</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai kualitas sistem, *perceived usefulness*, kualitas informasi dan pengguna *dashboard* secara baik dalam persentase rata rata 80,65% dan total skor sebesar 2887.317

Secara simultan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas sistem (X1), *perceived usefulness* (X2), kualitas informasi (X3) dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh kualitas sistem, *perceived usefulness* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna secara parsial akan diuraikan seperti berikut:

a) Kualitas Sistem

Hal tersebut dibuktikan berdasarkan parameter dari tingkat signifikansi uji t yang menunjukkan tingkat pengaruh pada kepuasan pengguna sistem Dashboard. Jika tingkat signifikansi  $>0,05$  maka kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap pengguna. Begitupun sebaliknya, jika tingkat signifikansi  $<0,05$  maka kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari uji t untuk kepuasan pengguna akhir pada sistem *Dashboard* PDAM Tirta Raharja menunjukkan tingkat signifikansi 0,904 atau  $>0,05$ , maka sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini justru menunjukkan bahwa pentingnya sistem memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Karena sistem yang diterapkan merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh staf atau pengguna sistem, maka sistem yang diterapkan dinilai penting meskipun pengguna tidak mendapatkan kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut. Kajian penjelasan atas ditolaknya hipotesis ini karena responden masih bekerja menggunakan sistem yang lama dan sulit untuk beradaptasi dengan sistem yang baru.

b) *Perceived Usefulness*

Pengujian hipotesis pada *perceived usefulness* untuk menentukan tingkat pengaruh kepuasan pengguna berdasarkan parameter tingkat signifikansi ( $\text{sig} < 0,05$ ), menunjukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini ditunjukkan pada nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  bahwa semakin tinggi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem *Dashboard* maka semakin meningkat kinerja pengguna pada PDAM Tirta Raharja. Sebaliknya, apabila semakin rendah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dirasakan oleh pengguna sistem *Dashboard* maka semakin menurun kinerja pengguna pada PDAM Tirta Raharja. Responden yang menggunakan *Dashboard* dengan berbagai macam karakteristik, merasakan manfaat sistem *Dashboard* sebesar 80,35% responden.

c) Kualitas Informasi

Hal ini ditunjukkan pada nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh pengguna terhadap sistem *Dashboard* maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada PDAM Tirta Raharja. Sebaliknya, apabila semakin rendah kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem terhadap pengguna *Dashboard* maka semakin menurun kepuasan pengguna pada PDAM Tirta Raharja.

Di PDAM Tirta Raharja, informasi dihasilkan oleh *Dashboard* yang diterapkan di PDAM Tirta Raharja sangat membantu pengguna dalam bekerja. Pengguna sistem di PDAM Tirta Raharja berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem. Meskipun sistem yang

diterapkan di PDAM Tirta Raharja tidak memberikan kepuasan terhadap pengguna, namun pengguna tetap membutuhkan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut dalam menunjang kinerja mereka. Hal ini juga dapat ditunjukkan pada responden yang bekerja lebih dari 5 tahun yaitu sebesar 76%, kurang dari 5 tahun 24% dan. Dari data responden tersebut dapat dipastikan bahwa 76% responden memahami informasi yang mereka butuhkan untuk menjalankan tugas-tugas mereka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa prioritas utama responden dalam bekerja yakni menghasilkan informasi yang dapat lengkap, akurat, kredibel dan auditabel. Meskipun perkembangan sistem dinilai terhambat dan sistem bersifat *mandatory*, namun pengguna sistem mampu memberikan pelaporan yang baik bagi instansi dan bagi pemerintah. Menghasilkan laporan keuangan yang lengkap, akurat, kredibel dan auditabel merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna sistem.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data secara simultan, variabel kualitas sistem, *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,000 atau  $<0,05$ . Berdasarkan hasil pengolahan data secara parsial, variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,904 atau  $>0,05$ . Variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,000 atau  $<0,05$ . Variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,000 atau  $<0,05$ .

## Daftar Pustaka

- [1] Hussein, R., Selamat, H., Abdul Karim, N.S. 2005. *The Impact of Technological Factors on Information Systems Success In The Electronic government Context. The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05). Februari 12. Available at: [www.it-innovations.ae/iit005/proceedings/.../F\\_3\\_IIT05\\_Hussein.pdf](http://www.it-innovations.ae/iit005/proceedings/.../F_3_IIT05_Hussein.pdf)*
- [2] DeLone, W.H., and Mclean, E.R. (2003). *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A ten-Year Update, Journal of Management Information, Vol. 19, No.4 9-30.*
- [3] [5] Mutiara Amalia, Syara. (2016). Skripsi” *Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)*”. Universitas Telkom.
- [4] Seddon.P.B. 1997. A Respecification and Extension of The DeLone and McLean’s Model of IS Success. *Information System Research*.8.September. 240-250.
- [6] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi ( Mixed Method)* Bandung: Alfabeta.