

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM AKUNTANSI PADA APLIKASI
PENJUALAN TIKET (*RAIL TICKETING SYSTEM*) DI PT.KAI (PERSERO)
MENGUNAKAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN**

(Studi Kasus Di Stasiun Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung)

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF ACCOUNTING SYSTEM AT TICKETING
SALES APPLICATION (RAIL TICKETING SYSTEM) IN PT.KAI (PERSERO) USING
DELONE & MCLEAN APPROACH***

(Case Study At Railway Station Operational Area 2 Bandung)

Mira Vidathya Rosdiyani¹, Dudi Pratomo, S.E.T., M.Ak.², Dedik Nur Triyanto, S.E., M.Acc³

¹²³Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹miravidathya@student.telkomuniversity.ac.id, ²dudipratomo@telkomuniversity.ac.id,

³dediknurtriyanto@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan aplikasi penjualan tiket *Rail Ticketing System* terhadap kepuasan pengguna (studi kasus di PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda model regresi linier berganda yang telah melewati empat pengujian asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Sebelum keempat pengujian tersebut, seluruh hasil kuesioner dari responden telah dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: DeLone dan McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *Rail Ticketing System*

Abstract

This research is done by using Information System Success model which has been designed by DeLone and McLean (2003) by taking some dimensions or variables needed. The purpose of this research is to test the influence of information quality, system quality, service quality of ticket Ticketing System ticket sales application to user satisfaction (case study at PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung).

Population in this research is all employees PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung. The technique of determining the sample using a saturated sampling technique, that is the entire population is sampled. The data used in this study is primary data through questionnaire distribution, then analyzed by multiple regression analysis of multiple linear regression model which has passed four classical assumption test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and autocorrelation test. Before the four tests, all the questionnaire results from the respondents have been declared valid and reliable. Hypothesis testing in this research is done by testing the influence of variable quality of information, system quality, and service quality to user satisfaction through simultaneous test (F test) and partial test (t test).

The result of the research proves that the quality of system, quality of information, and service quality significantly influence the user's satisfaction simultaneously, and also proves that the quality of information, system quality, and service quality have positive and significant influence to user satisfaction.

Keywords: DeLone and McLean, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, *Rail Ticketing System*

1. Pendahuluan

Pergerakan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan luar biasa yang kita alami diantaranya teknologi elektronika, laju informasi, dan telekomunikasi (seperti: komputer, internet, satelit, dan alat komunikasi lainnya). Hal ini menimbulkan adanya lalu lintas barang, jasa, informasi, hingga manusia antarnegara, seolah-olah dunia menjadi tak ada batasnya (*borderless world*) atau kita kenal dengan istilah globalisasi.

“Teknologi merupakan alat yang berguna untuk membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaannya” (Handayani, dalam Ratnaningsih, 2014). Pekerjaan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, membutuhkan suatu sistem aplikasi yang dapat menjembatani antara pekerja dengan teknologi yang mereka gunakan untuk bekerja. Dalam rangka membantu pencapaian tujuan perusahaan untuk melakukan pembenahan tata kelola TI dilakukan dengan penggunaan sistem informasi berbasis komputer. Perusahaan menjadi semakin sadar bahwa mengembangkan teknologi informasi dan sistem informasi dalam proses bisnisnya adalah sumber daya strategis yang sangat penting.

Sebelum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sistem informasi *ticketing* antrian pelanggan untuk mendapatkan tiket kereta api sangat panjang. Pelanggan rela berdesak-desakan dan datang lebih awal dengan harapan tidak tertinggal keberangkatan kereta api. Bahkan beberapa pelanggan rela membeli tiket kereta api dari calo yang harganya akan lebih mahal dua kali lipat dari harga tiket pada umumnya. Fenomena seperti itu sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pada pelanggan.

Pada bulan November 2011, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sistem informasi *ticketing* yang bernama *Rail Ticketing System* yaitu aplikasi pembelian tiket yang dikonseptualkan secara elektronik secara sistemik. Tiket bisa dipesan jauh sebelum hari keberangkatan yaitu hingga H-90, sehingga kekecewaan masyarakat karena kehabisan tiket diharapkan tidak terjadi lagi. Tiket online berbasis *Rail Ticketing System* ini juga diharapkan mampu mempersempit ruang gerak calo, karena dengan sistem ini setiap satu tiket harus disertai dengan satu identitas penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api untuk mengimplementasikan terobosan *one seat one passenger*.

2. Dasar Teori dan Metodologi Penelitian

Sistem

Menurut Marlina (2014:4) dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen Sistem adalah 11 seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling berkerjasama untuk mencapai beberapa tujuan. Menurut A. Rusdiana (2014) sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling berkerjasama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Pengertian Informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan sehari-hari. Beberapa ahli mendefinisikan informasi sebagai berikut:

Menurut A. Rusdiana (2014:74) informasi merupakan suatu data atau objek yang diproses terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga memiliki arti bagi penerimanya, yang selanjutnya menjadi pengetahuan bagi penerima tentang suatu hal tertentu yang membantu pengambilan keputusan secara tepat.

Pengertian Akuntansi

Menurut *American Accounting Association* (AAA) mendefinisikan bahwa: “Akuntansi sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas/operasi/peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi.” Pengertian akuntansi menurut Safri (2011:3) adalah: “Akuntansi adalah suatu kegiatan jasa. Fungsinya adalah memberikan informasi kuantitatif, umumnya dalam ukuran uang, mengenai suatu badan ekonomi yang dimaksudkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan ekonomi sebagai dasar memilih diantara beberapa alternatif.” Safri (2011:3) mendefinisikan akuntansi sebagai berikut: “Akuntansi adalah seni pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran dengan cara tertentu dan dalam ukuran moneter, transaksi, dan kejadian-kejadian yang umumnya bersifat keuangan dan termasuk menafsirkan hasil-hasilnya.”

Sistem Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:46), Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Suatu organisasi sangat tergantung pada informasi sebagai dasar untuk melaksanakan aktivitasnya, informasi dihasilkan oleh sistem informasi yang merupakan alat untuk memprosesnya. Sistem informasi akuntansi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, begitu pula dengan organisasi, akan senantiasa memerlukan informasi terutama sistem informasi akuntansi. Karena hampir semua bidang kegiatan dalam

organisasi tidak terlepas dari dukungan informasi yang menunjang kelancaran setiap program yang telah ditetapkan dalam organisasi. Menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1) sistem informasi akuntansi adalah: “*An accounting information system is a collection of resources, such as people and equipment, design to transform financial and other data into information*”. Pernyataan Bodnar dan Hopwood menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009:28) sistem informasi akuntansi adalah: “*An accounting information system is a system that collect, records, stores and processes data to produce information for decision makers*”. Pernyataan yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan. Susanto (2013:72) juga menjelaskan lebih detail bahwa: “Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasikan) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.” Sedangkan pengertian sistem informasi akuntansi menurut Mardi (2011:4) yaitu: “Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan.” Berdasarkan pengertian tersebut, maka sistem informasi akuntansi dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan keuangan yang digunakan pihak-pihak berkepentingan mengenai kegiatan ekonomi dan kondisi perusahaan.

Pengertian Laporan Keuangan

Menurut PSAK No. 1 (2015: 1), “Laporan keuangan adalah penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas”. Laporan ini menampilkan sejarah entitas yang dikuantifikasi dalam nilai moneter.

Teori Model Kesuksesan DeLone & McLean

Model yang diuji pada penelitian ini, merupakan model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dalam penelitian mereka yang berjudul: *Information Sistem Success: The Quest for the Dependent Variable*, pada tahun 1992. DeLone dan McLean mencoba untuk membangun suatu taksonomi yang terdiri atas enam dimensi keberhasilan sistem informasi, yakni: *system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact*, dan *organizational impact*. Hasil penelitian dari DeLone dan McLean menunjukkan bahwa, diantara enam kategori yang membangun keberhasilan sistem informasi ini, terdapat suatu keterkaitan dan ketergantungan yang kemudian menentukan berhasil atau tidaknya penerapan suatu sistem informasi.

3. Metodologi Penelitian

Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pegawai PT KAI (persero) Daerah Operasi 2 Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna (pegawai) yang menggunakan RTS (*Rail Ticketing System*) di PT KAI (persero) Daerah Operasi 2 Bandung. Yang menjadi sampel penelitian ini adalah pengguna (pegawai) kereta yang menggunakan RTS (*Rail Ticketing System*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Y = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

α = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisiensi regresi

X_1 = Kualitas Sistem

X_2 = Kualitas Informasi

X_3 = Kualitas Layanan

e = error term

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan 26 item pertanyaan dengan jumlah responden yang di kumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 32 responden. Analisis responden dapat dilihat dalam bentuk *pie chart*. Karakteristik responden yang diteliti yaitu Stasiun Kereta Api DAOP 2 Bandung.



Gambar 1 Data Responden

Berdasarkan gambar 1, maka hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden dari Stasiun Cicalengka adalah sebanyak 6 orang atau sebesar 19%, responden dari Stasiun Rancaekek adalah sebanyak 4 orang atau sebesar 12%, responden dari Stasiun Kiaracondong adalah sebanyak 4 orang atau sebesar 12%, responden dari Stasiun Bandung adalah sebanyak 6 orang atau sebesar 19%, responden dari Stasiun Cimindi adalah sebanyak 3 orang atau sebesar 9%, responden dari Stasiun Cimahi adalah sebanyak 4 orang atau sebesar 12%, dan responden dari Stasiun Padalarang adalah sebanyak 5 orang atau sebesar 16%.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*. Jika pada tabel K-S nilai *Asymp.Sig* >0,05 maka variabel terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 32 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .98687318 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .177 |
| | Positive | .177 |
| | Negative | -.144 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.002 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .268 |

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel 1 tersebut, menunjukkan bahwa nilai probabilitas K-S (*Asymp.Sig*) yaitu sebesar 0,268 sehingga nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Dalam menentukan ada tidaknya multikolonieritas dapat digunakan cara sebagai berikut :

1. Nilai tolerance adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (a). Jika nilai tolerance >0.10 maka tidak terjadi multikolonieritas dan jika nilai tolerance <0.10 maka terjadi multikolonieritas.
2. Nilai variance inflator factor (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat. Jika nilai VIF <10.00 maka tidak terjadi multikolonieritas dan jika nilai VIF >0.10 maka terjadi multikolonieritas.

Tabel 2
Uji Multikolonieritas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .982 | 2.245 | | .437 | .665 | | |
| kualitas sistem | .065 | .057 | .200 | 1.154 | .258 | .351 | 2.852 |
| kualitas informasi | .428 | .103 | .659 | 4.146 | .000 | .419 | 2.388 |
| kualitas layanan | .019 | .101 | .027 | .184 | .855 | .483 | 2.070 |

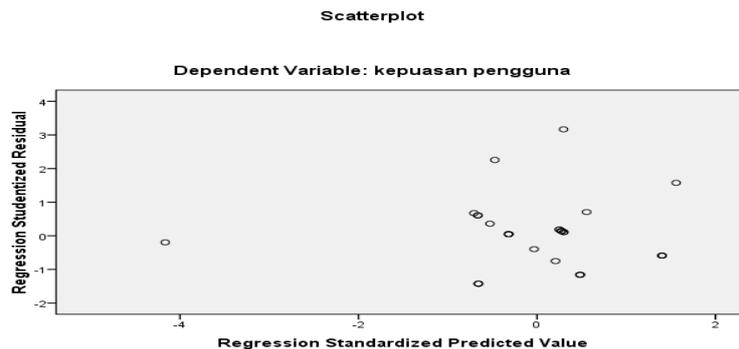
a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil nilai tolerance ketiga variabel independen yaitu Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai tolerance 0,351, Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai tolerance 0,419, dan Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai tolerance 0,483 dimana ketiga variabel independen memiliki nilai tolerance > 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama, ketiga variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai VIF 2,852, Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai VIF 2,388, dan Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai VIF 2,070 dimana ketiga variabel independen memiliki nilai VIF $< 10,00$. Dengan demikian pengujian ini menyatakan bahwa tidak adanya korelasi antara variabel independen, atau dengan kata lain terbebas dari masalah multikolonieritas. Salah satu syarat regresi berganda telah terpenuhi.

Uji heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Jika pada *scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji heterokedastisitas dengan bantuan SPSS.



Gambar 3
Diagram sebar : Scatterplot

Sumber : output SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data dan diperoleh hasil grafik scatterplot yang menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Uji Autokorelasi

Tabel 3 Uji autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .839 ^a | .704 | .672 | 1.038 | 2.007 |

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Output SPSS

Nilai DW pada penelitian ini sebesar 2,007 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai table yang menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel (n)=32 dan jumlah variabel independen 3 (k-3), maka di table Durbin Watson akan didapatkan nilai dl=1,81885 dan du=1,84029. Nilai dl dan du bisa didapatkan di table Durbin Watson yang terdapat pada lampiran dengan kolom n=32 dan k=3. Oleh karena itu, nilai DW 2,007 lebih kecil

dari $4 - du(4 - 1,84029) = 2,1597$ sehingga $1,84029 < 2,007 < 2,1597$ ($du < d < 4 - du$) maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4
Uji Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .982 | 2.245 | | .437 | .665 | | |
| kualitas system | .065 | .057 | .200 | 1.154 | .258 | .351 | 2.852 |
| kualitas informasi | .428 | .103 | .659 | 4.146 | .000 | .419 | 2.388 |
| kualitas layanan | .019 | .101 | .027 | .184 | .855 | .483 | 2.070 |

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil output pada table 4 di atas, diperoleh a (konstanta) sebesar 0,982, nilai β_1 sebesar 0,065, nilai β_2 sebesar 0,428, nilai β_3 sebesar 0,019. Dengan demikian dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda dengan berikut:

$$Y = 0,982 + 0,065X_1 + 0,428X_2 + 0,019X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,982 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) dianggap konstan, maka tingkat Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,982. Artinya apabila tidak ada variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) maka Kepuasan Pengguna (Y) pada Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung akan bernilai positif.
2. Koefisien regresi Kualitas Sistem (X1), bernilai positif sebesar 0,065 menyatakan bahwa setiap peningkatan Kualitas Sistem sebesar satu-satuan akan menyebabkan Kepuasan Pengguna (Y) naik sebesar 0,065. Artinya semakin baik Kualitas Sistem (X1) maka akan menyebabkan semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna (Y) pada Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung dan begitu juga sebaliknya.
3. Koefisien regresi Kualitas Informasi (X2), bernilai positif sebesar 0,428 menyatakan bahwa setiap peningkatan Kualitas Informasi sebesar satu-satuan akan menyebabkan Kepuasan Pengguna (Y) naik sebesar 0,428. Artinya semakin baik Kualitas Informasi (X2) maka akan menyebabkan semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna (Y) Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung dan begitu juga sebaliknya.
4. Koefisien regresi Kualitas Layanan (X3), bernilai positif sebesar 0,019 menyatakan bahwa setiap peningkatan Kualitas Layanan sebesar satu-satuan akan menyebabkan Kepuasan Pengguna (Y) naik sebesar 0,019. Artinya semakin baik Kualitas Layanan (X3) maka akan menyebabkan semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna (Y) pada Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung dan begitu juga sebaliknya.

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS, penulis memperoleh hasil analisis koefisien determinasi yang dijelaskan pada tabel 5:

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .839 ^a | .704 | .672 | 1.038 | 2.007 |

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan output pada table 5, diperoleh angka R square sebesar 67%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen mencapai 67%. Atau variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pengguna sebesar 67%, sedangkan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji F (Pengaruh Secara Simultan)

Adapun hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

Ha : Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

Tabel 6
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 71.684 | 3 | 23.895 | 22.160 | .000 ^a |
| | Residual | 30.191 | 28 | 1.078 | | |
| | Total | 101.875 | 31 | | | |

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas system

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 22.160 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:99). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dan nilai signifikan. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut

a. Jika probabilitas $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel X secara individu (parsial) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y.

b. Jika probabilitas $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel X secara individu (parsial) tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y.

Berdasarkan signifikansi dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi $> 0,05$ maka Ho diterima, jika signifikansi $< 0,05$ maka Ho ditolak.

Hipotesis secara parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 7
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | .982 | 2.245 | | .437 | .665 |
| kualitas sistem | .065 | .057 | .200 | 1.154 | .258 |
| kualitas informasi | .428 | .103 | .659 | 4.146 | .000 |
| kualitas layanan | .019 | .101 | .027 | .184 | .855 |

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian nilai signifikan pada variabel Kualitas Sistem (X1) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,258. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho1 diterima dan Ha1 ditolak, artinya Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi (X2) lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, artinya Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kemudian, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Layanan (X3) lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,855. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho3 diterima dan Ha3 ditolak, artinya Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji t (secara parsial) kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Pegawai PT.KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa H_01 diterima dan H_{a1} ditolak, hal ini berarti secara parsial Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan analisis regresi linier berganda kualitas sistem memiliki nilai positif sebesar 0,065 hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas sistem sebesar satu satuan kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,065.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji t (secara parsial) kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Pegawai PT.KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung) dengan nilai signifikansi $0,01 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, hal ini berarti secara parsial Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan analisis regresi linier berganda kualitas informasi memiliki nilai negatif sebesar 0,428 hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas informasi sebesar satu satuan kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,0428.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan uji t (secara parsial) kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (Pegawai PT.KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung) dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_03 ditolak dan H_{a3} diterima, hal ini berarti secara parsial Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan analisis regresi linier berganda kualitas layanan memiliki nilai positif sebesar 0,019 hal ini menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,019.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Besarnya pengaruh tersebut data dilihat berdasarkan analisis koefisien determinasi dimana R-square sebesar 67% yang artinya variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 67% terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Rail Ticketing System*. Sisanya sebesar 33% merupakan faktor lain diluar ketiga variabel yang diteliti. Jadi, tinggi rendahnya efektivitas dan efisiensi Aplikasi *Rail Ticketing System* ini bukan hanya Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan saja, namun ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada BAB IV, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan skala likert *Rail Ticketing System* memiliki Kualitas Sistem yang tinggi.
2. Berdasarkan skala likert *Rail Ticketing System* memiliki Kualitas Informasi yang tinggi.
3. Berdasarkan skala likert *Rail Ticketing System* memiliki Kualitas Layanan yang tinggi.
4. *Rail Ticketing System* memberikan Kepuasan yang tinggi pada penggunanya.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial Variabel Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
8. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial Variabel Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- A Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen, Bandung: Pustaka Setia, 2014
- Bodnar, George H., and William S. Hopwood. 2010. *Accounting Information System*. Yogyakarta: ANDI.
- B, Marshal Romney, dan Steinbart, Paul John. 2009. *Accounting Information Systems. USA: Cengage Learning*.
- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap Sofyan Syafri (2011), Teori Akuntansi Edisi Revisi 2011. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan.
- Mardi. (2011). Sistem Informasi Akuntansi. Bogor: Ghalia.
- Marliana B. Winanti,S.Si.,M.Si. 2014. Sistem Informasi Manajemen. Bandung.
- Ratnaningsih, Kadek Endah dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana. (2014). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, dan Pengetahuan Manajer Akuntansi pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 6(1): 1-16.
- Sutabri, Tata. 2012. "Analisis Sistem Informasi". Yogyakarta: Andi Offset.
- Susanto, Azhar;. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung : Lingga Jaya.