

**KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ANALISIS PENGARUH INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN
(Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek)**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION INFORMATION PAYMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USING DELONE & MCLEAN METHODS
(Case Study of Go-Pay Payment Services in the Go-Jek Application)***

Zulfa Azzahra¹, Dudi Pratomo, SET., M.Ak²

^{1,2}Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

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

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan dimensi penilaian pengguna sebagai respon dari pemakaian suatu sistem informasi yang bersifat kepuasan subjektif. Rasa puas pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi dapat terwujud melalui kesuksesan sistem informasi. Maka pengukuran kesuksesan sistem penting untuk dilakukan mengingat kepuasan pengguna merupakan tujuan dari setiap perusahaan.

Pengukuran kesuksesan sistem dapat dilakukan dengan berbagai model salah satunya model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean, model tersebut akan digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi pembayaran pada layanan Go-Pay yang terdapat di aplikasi Go-Jek.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah iterasi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan berpengaruh secara signifikan. Secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kesuksesan Sistem, Model Kesuksesan Delone & McLean.

Abstract

User satisfaction is a dimension of user assessment in response to the use of an information system that is subjective satisfaction. User satisfaction in using an information system can be realized through the success of the information system. So measuring the success of the system is important to do considering user satisfaction is the goal of every company.

Measurement of system success can be done with a variety of models, one of which is the success model of Delone & McLean information systems, the model will be used in this study. This study aims to determine the simultaneous and partial influence between system quality, information quality and service quality on user satisfaction payment accounting information system on the Go-Pay.

This research uses quantitative methods. The sampling technique in this study is iteration. The sample used was 100 respondents. The analysis technique used in this study was multiple linear regression.

Based on the results of the study, the variables of system quality, information quality, service quality simultaneously have a significant effect. Partially the system quality, information quality and service quality significantly influence user satisfaction. Based on research results, system quality, information quality, and service quality can affect user satisfaction.

Keywords: Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, System Success, Delone & McLean's Success Model.

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat ditunjukkan oleh teknologi finansia di Indonesia, salah satunya dalam pembayaran digital. Keberadaan pembayaran digital kian diminati oleh masyarakat karena adanya manfaat yang dirasakan oleh pengguna seperti kemudahan untuk melakukan transaksi baik dari segi penjual maupun pembeli, kemudahan pengoperasian sistem, minim risiko dan pencatatan riwayat transaksi yang jelas. Hal ini mendorong banyaknya perusahaan yang membuat pembayaran digital dengan berbagai macam sistem canggih.

Salah satu perusahaan yang mengeluarkan pembayaran digital adalah Go-Jek, dengan menambah layanan keuangan bernama Go-Pay di aplikasinya. Hasil penelitian *Asian Banker Reseach* yang menyatakan bahwa layanan pembayaran Go-Pay dalam aplikasi Go-Jek ini merupakan peringkat satu *mobile payment* di Indonesia pada tahun 2018. Namun pencapaian layanan Go-Pay dalam menguasai industri pembayaran digital belum tentu mencerminkan kepuasan penggunanya. Rasa puas yang ditimbulkan oleh manusia sebagai pengguna akhir suatu sistem merupakan suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan. Aspek kepuasan merupakan faktor penentuan dari kesuksesan berjalannya sistem.

2. Dasar Teori dan Metodologi

Pengertian Kepuasan Pengguna

Pengertian menurut DeLone dan McLean (2003)^[1] kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Pengertian menurut Urbach dan Muller (2011)^[2] kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Menggunakan kepuasan pengguna sebagai parameter penilaian kesuksesan akan sangat membantu ketika penggunaan sistem informasi tersebut tidak dinilai dari intensitas penggunaan sistem.

Pengertian Kualitas Sistem

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut Urbach & Muller (2011) kualitas sistem merupakan sebuah dimensi karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, dan juga mempengaruhi sistem informasi itu sendiri.

Pengertian Kualitas Informasi

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan. Menurut Urbach dan Muller (2011) kualitas informasi merupakan sebuah karakteristik *output* sistem informasi. Maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas informasi pada layanan Go-Pay, karakteristik output sistem informasi yang harus dipenuhi yaitu : tepat waktu, akurat, ketersediaan, mudah dimengerti, dan berguna.

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan reaksi tanggap yang diperoleh dari pengembang sistem informasi dalam bentuk dukungan personel terhadap pemenuhan harapan dan pemberi solusi terhadap kendala pengguna. Menurut DeLone and McLean kualitas layanan memiliki 3 indikator, yaitu daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pembayaran di situs layanan pembayaran Go-Pay pada aplikasi Go-Jek dengan populasi yang berada di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah iterasi dengan hasil 100 responden dan menggunakan alat bantu kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis liner berganda dan analisis statistik deskriptif.

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

Y = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

α = Konstanta

$b_1 \dots b_3$ = Koefesiensi regresi

X_1 = Kualitas Sistem

X_2 = Kualitas Informasi

X_3 = Kualitas Layanan

e = *error term*

4. Hasil Penelitian

Uji Hipotesis (F)

Pengujian hipotesis simultan (uji f) dilakukan untuk membuktikan apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Go-Pay di Kota Bandung. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (terikat) (Ghozali, 2013:98)^[2].

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1453.097	3	484.366	70.228	.000 ^b
Residual	662.119	96	6.897		
Total	2115.215	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X₃), Kualitas Sistem (X₁), Kualitas Informasi (X₂)

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.1 didapat nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Artinya nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai α (0,05), maka H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem(X₁), kualitas informasi (X₂), kualitas layanan (X₃), terhadap kepuasan pengguna (Y) pada layanan pembayaran Go-Pay pada aplikasi Go-Jek di Kota Bandung.

Uji Hipotesis (T)

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.411	2.065		-.199	.843
1					
Kualitas Sistem (X ₁)	.246	.062	.331	3.998	.000
Kualitas Informasi (X ₂)	.237	.055	.375	4.327	.000
Kualitas Layanan (X ₃)	.227	.055	.276	4.138	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pertama yaitu variabel Kualitas Sistem (X₁) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,05$. Sehingga $H_{0,1}$ ditolak dan $H_{a,1}$ diterima yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Sistem (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) layanan pembayaran Go-Pay pada aplikasi Go-Jek di Kota Bandung.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasojo dan Pratomo (2015), Cho et al, (2015), Wang dan Yang (2016), Laumer et al, (2017) Swandewi (2017) dan Wulandari et al, (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel untuk hipotesis kedua yaitu variabel Kualitas Informasi (X₂), diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,05$. Sehingga H₀₂ ditolak H_{a,2} diterima yang artinya bahwa secara parsial variabel kualitas sistem (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y) layanan pembayaran Go-Pay pada aplikasi Go-Jek di Kota Bandung.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Septianita et al. (2014), Cho et al, (2015), Rukmiyati dan Budiarta (2016), Gaardboe et al, (2017), Rinaldi dan Santoso (2018), Baabdullah et al, (2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan untuk hipotesis pertama yaitu variabel Kualitas Layanan (X₃) diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 Lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,05$ Sehingga, H₀₃ ditolak H_{a,3} diterima yang artinya bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (X₃) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) layanan pembayaran Go-Pay pada aplikasi Go-Jek di Kota Bandung.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang dan Yang (2016), Yuliana dan Syarwani (2017), Laksana et al, (2019), Panjaitan et al, (2019), Gaardboe et al, (2017) dan Sharma dan Sharma (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kesimpulan

Dari hasil pengujian dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pembayaran layanan Go-Pay di Aplikasi Go-Jek. Selanjutnya berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pembayaran layanan Go-Pay aplikasi Go-Jek Kota Bandung.

Daftar Pustaka

- [1] Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38-52
- [1] Cho, K. W., Bae, S. K., Ryu, J. H., Kim, K. N., An, C. H., & Chae, Y. M. (2015). Performance evaluation of public hospital information systems by the information system success model. *Healthcare informatics research*, 21(1), 43-48.
- [1] DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2003, The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten Year Update, *Journal Of Information System*
- [1] Gaardboe, R., Nyvang, T., & Sandalgaard, N. (2017). Business intelligence success applied to healthcare information systems. *Procedia computer science*, 121, 483-490.
- [2] Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS (Cetakan Ke-4)*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- [1] Laksana, T., Winoto, Y., & Rodiah, S. (2019). PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN INTEGRATED LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM (ILMS) TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(13), 1-8.
- [1] Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333-360
- [1] Panjaitan, E. S., Hasibuan, S. F., Ula, N. M., & Sembiring, S. (2019, August). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. In *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI) (Vol. 2, No. 1)*.
- [1] Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung). *eProceedings of Management*, 2(1).
- [1] Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1-14.

- [1] 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*.
- [1] Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember). *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 53-56.
- [1] Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: an empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65-75.
- [1] Swandewi, L. P., Ariyanto, D., & Dewi, L. G. K. (2017). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal Akuntansi*, 1803-1831.
- [1] Urbach, N., & Müller, B. (2011). The Updated Delone and McLean Model of Information System Success. *ResearchGate, Vol 1, Int* (September 2016).
- [1] Wang, M. H., & Yang, T. Y. (2016). Investigating the success of knowledge management: An empirical study of small-and medium-sized enterprises. *Asia Pacific Management Review*, 21(2), 79-91.
- [1] Wulandari, D., Setyanto, A., & Nasiri, A. (2019). Analisis Keberhasilan Sistem Informasi PMB AMIKOM Yogyakarta Dengan Metode The Updated Delone & Mclean Is Success Model. *INTECHNO Journal-Information Technology Journal*, 1(3), 1-5.
- [1] Yuliana, K., & Syarwani, A. (2017, December). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN KEMANFAATAN (Net Benefits), TERHADAP PENGGUNAAN WEBSITE PT. POS INDONESIA (Persero) DI REGIONAL IX BANJARBARU. In *Proceeding of National Conference on Asbis* (Vol. 2, No. 1, pp. 231-244).