

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KINERJA PENGGUNA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang)**

SKRIPSI



**Nama : Anita Rosita
NIM : 222013113**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2018**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS
INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KINERJA PENGGUNA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Anita Rosita
NIM : 222013113**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2018**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Di bawah ini :

Nama : Anita Rosita

Nim : 222013113

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang,

Penulis



Anita.Rosita)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada PT. PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbangsel Palembang)

Nama : Anita Rosita
Nim : 22 2013 113
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Sistem Informasi Akuntansi

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Sunardi S.E. M.Si
NIND/NBM: 0269101502/944806

Hj. Ida Zuraidah, S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM : 0206046303/784041

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, SE, M.SI, AK., CA
NIND/NBM: 0216106902/994806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karna sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.*
- *Tidak ada keberhasilan tanpa doa restu dari orang tua dan ridho Allah SWT sedangkan usaha hanya merupakan salah satu cara untuk mencapainya (penulis)*

Persembahan :

Dengan mengharapkan keridhoan Allah SWT cinta Agungku, dan Rasulullah SAW junjunganku, ku persembahkan kepada :

- *Ayahandaku (Amri Safei) dan Ibuku (Mis Nar Wati)*
- *Kakak-kakakku (Hendra Wijaya Saputra S.T.,M.T dan Dedi Hanter)*
- *Adik-adikku (Iyan Cahyana, Riski Syukuri)*
- *Pembimbing Skripsiku*
- *Almamaterku*



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillahirobilalaminin dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus Pada PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang.”** tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Drs. Sunardi, S.E.,M.Si, dan Hj. Ida Zuraidah, S.E.AK.,M.Si yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis sampaikan juga ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi:

1. Kepada bapak DR. Abid Djazuli, SE., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staff Rektorat.

2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, SE., M.Si., Ak., CA., selaku ketua Program Studi Akuntansi dan bapak Mizan, S.E., M.Si., Ak.,CA., selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M.Orba Kurniawan,S.E.,S.H.,M.Si.,B.K.P selaku pembimbing akademik
5. Bapak Drs. Sunardi, S.E.M.Si, dan Ibu Hj.Ida Zuraidah S.E.AK.,M.Si selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pimpinan, dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang atas bantuan dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada pimpinan dan seluruh karyawan/i PT.PLN (Persero) Unit Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban (UP3B) Sumbagsel yang telah membantu penulis dan menyediakan apa yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besarku yang telah memberikan bantuan dan motivasinya, serta doa kepada penulis dalam menjalankan kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seseorang yang tidak pernah lelah untuk selalu memotivasi, mendorong dan mendukungu “Beni Arnika”
10. Sahabat-sahabat terbaikku (Ranti,Evi,Hasana,Selvi,Beka,dan Selis)

11. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

12. Almamaterku

Semoga Allah SWT, berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarokatu

Palembang, 2018

Penulis,

Anita Rosita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRAKATA	v
HALAMAN DAFTAR ISI	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	ix
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II. PENDAHULUAN	
A. Landasan Teori.....	14
1. Teori <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	14
2. <i>Teori System Application Product (SAP)</i>	15
3. Kualitas Sistem Informasi.....	16
4. Kualitas Informasi.....	18
5. Kepuasan Pengguna.....	24
6. Kinerja Pengguna Sistem Informasi.....	27
B. Penelitian Sebelumnya.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis.....	33

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Operasional Variabel.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Data yang Diperlukan.....	41
F. Metode Pengumpulan data.....	42
G. Analisis data dan Teknik Analisis Data.....	43
1. Analisis Data	43
2. Teknik Analisis Data.....	46
a. Statistik Deskriptif.....	46
b. Uji Validitas.....	46
c. Uji Reabilitas.....	48
d. Uji Asumsi Klasik.....	49
e. Koefisien Determinasi (R Square).....	52
f. Analisis Regresi Berganda.....	53
g. Uji Hipotesis	53
1. Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F).....	54
2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel PLG....	58
2. Fungsi Pokok PT PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel PLG	58
3. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero)P3B Sumatera UPB Sumbagsel	59
B. Analisis Dan Pengelolaan Data.....	59
1. Analisis Statistik Deskritif.....	59
2. Uji Validitas dan Reabilitas	61
3. Uji Asumsi Klasik.....	65
4. Analisis Regresi Berganda.....	71
5. Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji t).....	73
6. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	76
7. Uji Koefisien Determinasi.....	78
C. Pembahasan Analisis Hasil Penelitian.....	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Survei Pendahuluan.....	11
Tabel II.2	Penelitian Sebelumnya.....	32
Tabel III.3	Operasional Variabel.....	39
Tabel IV.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	62
Tabel IV.1	Uji validitas Kualitas Sistem Informasi.....	62
Tabel IV.2	Uji validitas Kualitas Informasi.....	62
Tabel IV.3	Uji validitas Kepuasan Pengguna.....	63
Tabel IV.4	Uji Validitas Kinerja Pengguna Sistem Informasi.....	64
Tabel IV.5	Hasil Statistik Normalitas.....	67
Tabel IV.6	Hasil Statistik Multikolonieritas.....	68
Tabel IV.7	Hasil Heteroskedastisitas.....	70
Tabel IV.8	Hasil Uji Regresi Berganda.....	72
Tabel IV.8	Hasil Uji F.....	72
Tabel IV.8	Hasil Uji t.....	72
Tabel IV.9	Hasil Uji Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Hipotesis	33
Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT.PLN(persero).....	59
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas.....	66
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat selesai Riset dari PT.PLN (Persero) P3B Sumatera UPB
Sumbagsel Palembang
- Lampiran 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Aktivitas Bimbing Skripsi
- Lampiran 5 : Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Quran
- Lampiran 6 : Sertifikat TOEFL
- Lampiran 7 : Sertifikat KKN
- Lampiran 8 : Kuesioner
- Lampiran 9 : Hasil Penggelolahan Data SPSS 24
- Lampiran 10 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Anita Rosita/222013113/2018/Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Studi Kasus pada PT. PLN PERSERO P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas informasi, Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Studi Kasus pada PT. PLN PERSERO P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang. Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna system pada PT. PLN Persero P3B Sumatera secara . Hasil ini juga mengemukakan sebesar 20,7% variable Kinerja Pengguna dipengaruhi oleh variable Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Pengguna, sedangkan sisanya 79,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Kinerja Pengguna Sistem Informasi.

ABSTRACT

Anita Rosita / 222013113/2018 / Influence Quality of Information Systems, System Quality, and User Satisfaction Against User Performance Information System Case Study at PT. PLN PERSERO P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang.

The formulation of the problem in this research is how the influence of Information System Quality, Information Quality, User Satisfaction Against User Performance Information System Case Study at PT. PLN PERSERO P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang. The data used is primary data. Data collection methods used were questionnaires, interviews and documentation.

The results showed that there is influence of systematic quality of information, quality of information and user satisfaction on the performance of system users at PT. PLN Persero P3B Sumatra on. This result also put forward by 20,7% User Performance variable influenced by variable of Quality of Information System, Quality of Information, and User Satisfaction, while the rest 79,3% influenced by other factor not included in this research.

Keywords: Quality of Information System, Quality of Information, User Satisfaction of Information System User Performance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi. Sistem informasi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Romney & Paul, 2012: 25). Teknologi dan sistem informasi menghasilkan informasi untuk mendukung proses monitoring dan evaluasi yang dapat membantu perusahaan dalam mengatur perencanaan jangka pendek seperti pembiayaan dan cash flow. Proses pengambilan keputusan merupakan wujud pengalokasian sumber daya. Informasi memiliki nilai ekonomis jika informasi tersebut dapat memfasilitasi keputusan pengalokasian sumber daya (Bodnar & Hopwood, 2006: 4).

Persaingan di dunia bisnis semakin kompleks, perusahaan-perusahaan mencoba untuk meningkatkan jumlah konsumennya dengan melakukan pelayanan yang cepat dan biaya yang murah. Hal ini mengharuskan perusahaan menilai kejadian ini sebagai kesempatan dan tidak melihatnya sebagai ancaman. Penggunaan teknologi informasi secara optimal dan membantu proses dan kegiatan untuk bisa menghemat tenaga, waktu dan lebih akurat. Era bisnis global menuntut perusahaan-perusahaan menggunakan teknologi informasi untuk menunjang kinerja karyawannya dalam melaksanakan proses dan kegiatan operasional.

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi (George H. Bodnar, 2006: 3). Untuk mendapatkan informasi keuangan yang diperlukan dengan akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap, maka dibutuhkan suatu kualitas yang mendukung. Dengan perkembangan teknologi sistem informasi akuntansi telah berkembang sangat pesat menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer.

Tujuan informasi tersebut adalah memberikan petunjuk dalam memilih tindakan yang paling baik untuk mengalokasikan sumber daya yang langka pada aktivitas bisnis dan ekonomi. Sedangkan tanggung jawab untuk pemilik perusahaan adalah mengalihkan operasi, pemilik menetapkan tujuan, mereka merekrut para manajer untuk memimpin jalan, dan para karyawan untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan.

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu bidang teknologi informasi yang didukung dengan kemampuan dan penguasaan dalam bidang akuntansi (Romney dan Steinbart, 2014:4) sistem informasi akuntansi terdiri dari lima komponen, yaitu orang-orang (*people*), prosedur-prosedur (*procedure*), data (*data*), perangkat lunak (*software*), dan infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*).

Selanjutnya, dari lima komponen tersebut memungkinkan sistem informasi akuntansi memenuhi tiga fungsi penting dalam organisasi, yaitu mengumpulkan dan menyimpan data aktivitas organisasi, menghasilkan informasi yang berguna bagi manajemen untuk mengambil keputusan, dan sebagai pengendalian internal organisasi (Romney dan Steinbart, 2014).

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi juga didefinisikan dalam Istianingsih dan Utami (2009) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Dalam Istianingsih dan Utami (2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Dengan demikian semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Istianingsih dan Wijanto (2008).

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan

interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kinerja pengguna sistem informasi merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi pada pihak yang berkepentingan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan suatu organisasi. Kinerja pengguna dapat menunjukkan dampak positif dan negatif pada kebijakan organisasi. (Triastuti, 2008).

Setelah perusahaan menetapkan untuk menerapkan sistem yang baru pastinya akan berpengaruh kepada faktor-faktor lingkungan internal perusahaan. 6 terutama pada kinerja individu karyawan. Kinerja individu karyawan merupakan salah satu indikator yang sangat penting, karena individu merupakan sebuah mesin penggerak organisasi. atau dapat dikatakan juga bahwa informasi dalam penilaian kinerja individu karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan. Kinerja karyawan dipengolah oleh macam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi karena kinerja individu merupakan fondasi dari kinerja perusahaan.

Untuk mengukur perilaku itu sendiri atau sejauh mana individu berperilaku sesuai dengan apa yang diliaapkan oleh organisasi atau institusi yaitu prestasi yang pada umumnya dikaitkan dengan pencapaian basil dari

standar kerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting untuk memahami beberapa perilaku individu dalam perusahaan sebelum menilai kinerja individu seorang pegawai.

Seiring dengan kemajuan teknologi, sistem informasi berkembang menjadi sistem informasi berbasis komputer sehingga dapat memudahkan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengambilan keputusan (Irianto, 2012). Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna dan mengoptimalkan kinerja sehingga perilaku pengguna akan mendukung penerapan teknologi informasi. Pencapaian kinerja juga berkaitan dengan tugas, kebutuhan, dan kemampuan individu dalam organisasi, karena sistem informasi, karena sistem informasi dalam organisasi akan menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan individu.

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) yang berjudul pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu pada pengguna sistem informasi akuntansi di Indonesia. Hasil dari

penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Studi ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi kinerja individu.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Indriani & Reza (2009) yang berjudul Pengaruh kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi pada PT. Universitas Syah Kuala. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Hasilnya menunjukkan reliabilitas, fleksibilitas, dan fungsionalitas berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Irianto (2012) yang berjudul pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pada PT. PLN (persero) distribusi Jawa Tengah., Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa 1) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; 2) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; 3) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saleh, Darwanis & Usman (2012) yang berjudul kualitas informasi terhadap kepuasan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi pada pemerintah Aceh. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

PT PLN (Persero) adalah perusahaan nasional yang bergerak di bidang kelistrikan, yang berorientasi dalam menyediakan tenaga listrik bagi setiap masyarakat Indonesia. Di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sistem informasi pengelolaan yang dapat mendukung transaksi atau operasi sehari-hari yang berbubungan dengan pengelolaan sumber daya sebuah perusahaan sudah di terapkan yaitu *Enterprise Resource Planning* yang aplikasinya menggunakan *System Application and Product in data processing* (SAP). SAP sebagai bagian dari sistem ERP mempunyai peran yang penting, karena *software* SAP bagian dari sistem yang berbubungan langsung dengan user pengguna sangat berperan dalam berhasil atau tidaknya suatu sistem informasi yang diimplementasikan pada suatu organisasi atau perusahaan.

Adapun sistem yang digunakan sebelum menggunakan *software* SAP adalah Sistem Informasi Pegawai (SIPEG) terdapat di bagian SDM, Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMKLU) terdapat di bagian Keuangan, dan Sistem Material (SIMAT) terdapat di bagian logistik.

Sistem-sistem tersebut masih belum bisa terintegrasikan dengan pusat. dengan kata lain Sistem Informasi Pegawai ini masih belum terkoneksi dengan kantor pusat. sehingga kantor pusat tidak bisa mengontrol atau mengambil data yang diperlukan secara online, jadi ketika akan mengirimkan data harus dilakukan secara manual. Hal inilah yang menjadikan PT PLN (Persero) ingin melakukan penyeragaman sistem pada seluruh Indonesia dengan menggunakan *software* SAP.

Dengan penerapan sistem yang baru, ketika kantor pusat membutuhkan informasi atau data mengenai anak perusahaan dapat langsung mengambilnya secara online. Selain itu kantor pusat juga bisa mengamati secara langsung kondisi anak perusahaan secara online.

Harapan PT. PLN (Persero) dalam mengimplementasikan SAP adalah untuk standarisasi proses bisnis di seluruh unit bisnis. disamping itu juga SAP juga diharapkan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan dan kinerja pegawai yang lebih baik lagi. PT PLN (Persero) dalam operasionalnya, memonopoli penyaluran dan penjualan tenaga listrik di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) memiliki kantor perwakilan di setiap provinsi di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, PT PLN (Persero) juga bertanggung jawab penuh dalam hal menyediakan dan menyalurkan tenaga listrik untuk setiap masyarakat Indonesia.

Dalam kegiatan operasionalnya, PT. PLN (Persero) bertanggung jawab dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat Indonesia. Sesuai dengan Undang Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 2 yang menyatakan bahwa "Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara".

PT PLN (Persero) kemudian ditugaskan untuk menjadi satu-salunya perusahaan yang berhak mengelola tenaga listrik di Indonesia. Dikarenakan PT PLN (Persero) diherikan bak penuh dalam mengelola tenaga listrik di Indonesia, maka PT PLN (Persero) memiliki cabang di setiap provinsi di Indonesia, salah satunya di kota Palembang dengan nama status wilayah Unit

Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban ('P3B) Sumbagsel. PT PLN (Persero) Unit Pengatur Beban terdapat berbagai macam bagian yang mendukung berjalannya semua kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Diantaranya terdapat bagian SDM, akuntansi, keuangan dan bagian sistem informasi, bagian ini bertujuan untuk menyediakan informasi untuk mengambil keputusan. menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh manajemen dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan dengan mewawancarai karyawan di PT. PLN (Persero) bahwa kualitas sistem informasi yang ada di PT. PLN (Persero) sudah berjalan tetapi ada faktor yang menyebabkan sistem itu kurang baik yaitu sistem jaringan sering mengalami gangguan, dan juga lambatnya informasi yang dihasilkan oleh sistem di PT. PLN (Persero). Untuk itu kadang operasional atau aktivitas perusahaan itu tidak berjalan pada saat sistem informasi yang mempermudah karyawan untuk menginput semua data pelanggan dan mempermudah pekerjaan karyawan.

Karyawan tidak lagi memakai data pelanggan secara manual karena sudah menggunakan sistem informasi, pengembangan sistem informasi di PT. PLN (Persero) setiap tahunnya mengalami peningkatan. Tingkat kepuasan karyawan dalam kepuasan penggunaan kualitas sistem informasi, misalnya karyawan yang ikut partisipasi dalam penggunaan sistem informasi. memiliki berbagai keunggulan dimana pihak manajemen dapat secara langsung melakukan kontrol terhadap kinerja para pengguna sistem secara real time

tanpa harus meminta laporan progress harian para pengguna sistem. PT. PLN Persero dalam aktifitasnya menerapkan aplikasi (SAP) masih mendapat beberapa kendala, berdasarkan informasi yang di dapatkan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa orang karyawan yang terlibat langsung pada penggunaan aplikasi SAP diantaranya kurangnya informasi yang didapatkan para pengguna sistem pada PT. PLN Persero, dan kurang puasnya para pengguna sistem dikarenakan applikasi SAP memiliki fitur yang kurang mudah digunakan sehingga membuat pengguna kesulitan dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk membaca kembali manual book yang diberikan pengembang aplikasi hal ini membuat terganggunya kinerja para pengguna sistem pada PT. PLN (Persero).

Tabel I.I
Survei Pendahuluan

No	Variabel	Kondisi
1	Kualitas Sistem Informasi	Sudah berjalan tetapi masih terdapat beberapa penyebab sistem itu kurang baik yaitu jaringan sering mengalami gangguan yang kesulitan dalam menjalankan sistem SAP, dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi dan pembelajaran lebih mendalam tentang pengoperasian sistem tersebut. Hal ini menyebabkan implementasi <i>System Application Product</i> (SAP) relatif kurang mudah untuk dioptimalkan.
2	Kualitas Informasi	Menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan oleh aplikasi sistem tersebut mempunyai pengaruh pada pemakainya atau lebih akurat harus jelas mencerminkan dari sumber informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
3	Kepuasan Pengguna	Pada perusahaan mempunyai bagian yang sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut aplikasi SAP diantaranya kurangnya informasi yang didapatkan para pengguna sistem pada PT. PLN Persero, dan kurang puasnya para pengguna sistem dikarenakan aplikasi SAP memiliki fitur yang kurang mudah digunakan sehingga membuat pengguna kesulitan dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk membaca kembali manual book yang diberikan pengembang aplikasi.
4	Kinerja Pengguna Sistem Informasi	Berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu oleh pekerja, apakah berhasil atau gagal. Pencapaian kinerja tersebut dikaitkan dengan perilaku dan pekerja selama proses penilaian kinerja yang semakin melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan produktivitas, efektifitas dalam kinerja yang dapat memenuhi keandalan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas.

Sumber; Penulis, 2018

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena diatas dan beberapa penelitian sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus PT. PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang)”**.

B. Rumusan Masalah

Latar belakang maka permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Memberikan masukan penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi yang diaplikasikan pada dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Bagi PT. PLN (Persero) P3B Sumatera UPB Sumbagsel Palembang untuk mempertimbangkan dampak penggunaan Sistem informasi terhadap kinerja, dan mendorong setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kinerja.

3. Bagi Almamater.

Hasil penelitian ini memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana manfaat teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H. Williams S, Hopwood (2006) *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 9, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam (2009) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriani & Reza (2009) Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi PT Universitas Syiah Kuala, *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol 2, No 1
- Irianto, Bondan Dwi (2012) Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY), *Jurnal*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas diponegoro. Semarang.
- Istianingsih & Utami (2009) Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu pada Pengguna Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia). *Skripsi* Universitas Mercubuana Palembang.
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak.
- Misbahuddin (2013), *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta PT. Bumi Aksara
- Program Strata Satu (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Romney & Paul (2012) *Accounting Information Systems Global Edition*, Twelfth Edition, Pearson, England
- Saleh, Darwanis, Usman (2012) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada Pemerintah Aceh, *Jurnal Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 1, No 1.

- Sutabri, T. (2012). *Kualitas Informasi* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, Penerbit Alfabeta.
- Surjarweni. V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian*, YogyakartaPustaka Baru Press
- Triastuti, Maulidah (2008) Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu pada SKPD Lingkungan Kota Malang, *Jurnal, Universitas Brawijaya, Malang*.
- Wirahuma, Gomar (2011) Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada DPKAD Kota Semarang *Skripsi*, UNDIP, Semarang