

**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus UPTB KANTOR SAMSAT PANDA)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Mauladen Irawan

21801082262



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

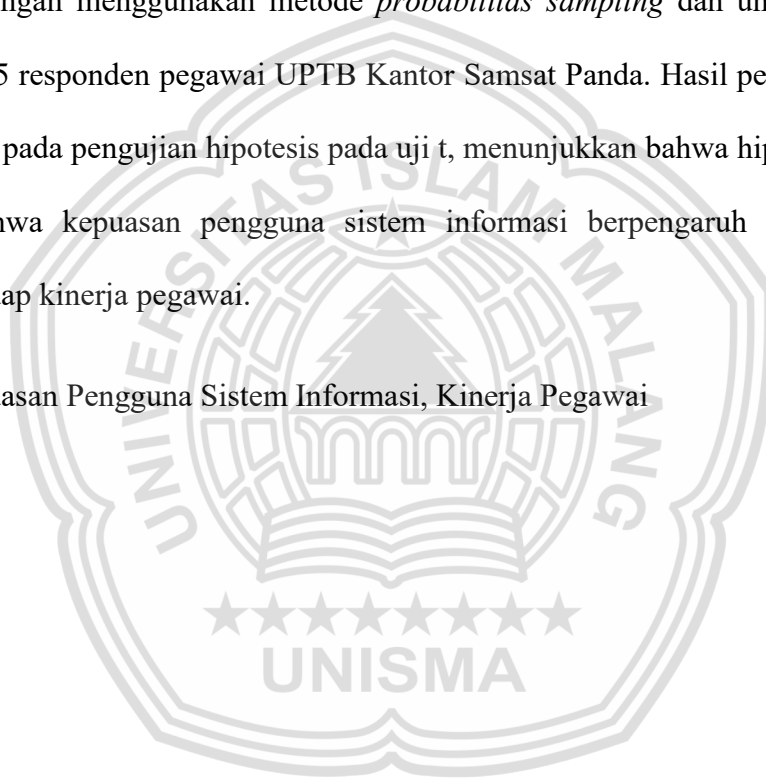
JURUSAN AKUNTANSI

2024

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai UPTB Kantor Samsat Panda. populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai UPTB Kantor Samsat Panda. Penelitian ini termasuk dalam metode kuantitatif karena menggunakan data primer. Untuk metode penelitian ini merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan atau survei dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini diambil dari populasi dengan menggunakan metode *probabilitas sampling* dan untuk sampel data ialah dari 25 responden pegawai UPTB Kantor Samsat Panda. Hasil penelitian ini, yang didasarkan pada pengujian hipotesis pada uji t, menunjukkan bahwa hipotesis (H_1) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

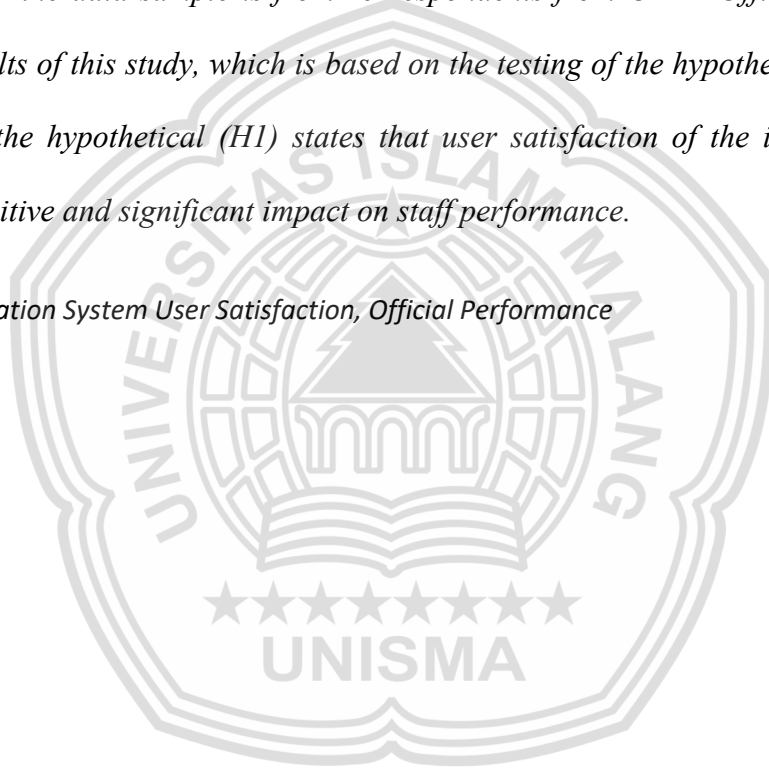
Keywords: Kepuasan Pengguna Sistem Informasi, Kinerja Pegawai



ABSTRACT

The purpose of this study is to see the impact of user satisfaction of the information system on the performance of UPTB officers of Samsat Panda Office. The population in this survey is the UPTB officials of Panda Bureau Samsat. This research is included in the quantitative method because it uses primary data. For this method of research it is a method of data collection using queries or surfers and data collection techniques using questionnaires. The sample was taken from a population using probability sampling and for the data sample is from 25 respondents from UPTB Officer Samsat Panda. The results of this study, which is based on the testing of the hypothesis on the t test, show that the hypothetical (H_1) states that user satisfaction of the information system has a positive and significant impact on staff performance.

Keywords: Information System User Satisfaction, Official Performance



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan atau kegagalan suatu sistem informasi terjadi jika sistem tersebut tidak mendokumentasikan atau dirancang dengan baik, dioperasi pada waktu tertentu, atau digunakan sebagaimana mestinya. Masalah utama yang terkait dengan kegagalan sistem informasi dapat dibagi menjadi empat kategori: desain, informasi, biaya, dan kinerja. Keberhasilan suatu sistem tidak semua orang mempunyai pendapat yang sama tentang sistem informasi ketika menjalankan sebuah sistem. Pertimbangan orang-orang yang memiliki tipe pengambilan keputusan berbeda atau menggunakan pendekatan yang berbeda terhadap masalah. Untuk menjalankan keberhasilan ini, ada enam faktor dievaluasi: kualitas sistem, kualitas data, pengguna, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.

Komponen sistem informasi termasuk proses penciptaan dan data, yang kemudian dapat diproses oleh komponen *hardware*, *software*, *brainware*, dan menghasilkan informasi. Komputer dengan *hardware*, *software*, dan *brainware* yang baik sangat penting untuk menjalankan suatu sistem yang dalam memproses data. Marimin et al (2016). Bahwasanya suatu organisasi sangat penting memiliki sebuah sistem informasi ini, karena dapat membantu dan mempermudah sebuah organisasi untuk menghasilkan suatu informasi yang bermanfaat serta berkualitas dan dapat meningkatkan suatu organisasi.

Peranan sistem informasi terhadap suatu organisasi sangat penting bagi organisasi, termasuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan koordinasi dan kolaborasi, mengurangi biaya, serta mengurangi resiko.

Mengingat kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawai, maka setiap pegawai dalam organisasi diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dengan bekerja dengan baik (Gibson, 1995). Kinerja adalah sejauh mana para pegawai mendapatkan apa yang mereka butuhkan secara efektif dan efisien (Simamora, 2006). Keberhasilan usaha didefinisikan sebagai perbandingan hasil kerja aktual yang dapat diamati dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi (Robbins, 2008). Selanjutnya, kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil yang telah dicapai oleh pegawai selama menjalankan tugasnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini tertarik untuk mengkaji lebih mendalam, dengan demikian judul penelitian ini adalah **“pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai”**

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai di UPTB Kantor Samsat Panda?

1.3 Tujuan penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai UPTB Kantor Samsat Panda.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti, terutama dalam bidang ekonomi Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa dan orang lain sebagai sumber bacaan ilmiah. Apalagi pemikiran dan ilmu yang di dapatkan hasil penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Direktorat Sistem Informasi

peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pegawai, untuk itu Direktorat sistem informasi bisa memberikan inovasi dalam hal mengembangkan teknologi dan sistem tersebut.

- b. Bagi universitas

Peneliti ini diharapkan dapat membantu dan memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan pada bidang akuntansi. Terutama dalam bidang sistem informasi, oleh sebab itu untuk penelitian ini bisa dipakai oleh mahasiswa/siswi sebagai

literatur ilmiah yang dapat diakses di perpustakaan dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan lainnya.



BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena variabel independen dalam penelitian ini hanya 1 variabel, metode analisis regresi linear sederhana digunakan berdasarkan temuan, tujuan, dan rumusan masalah penelitian ini. Untuk hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan dan positif.

5.2 Keterbatasan

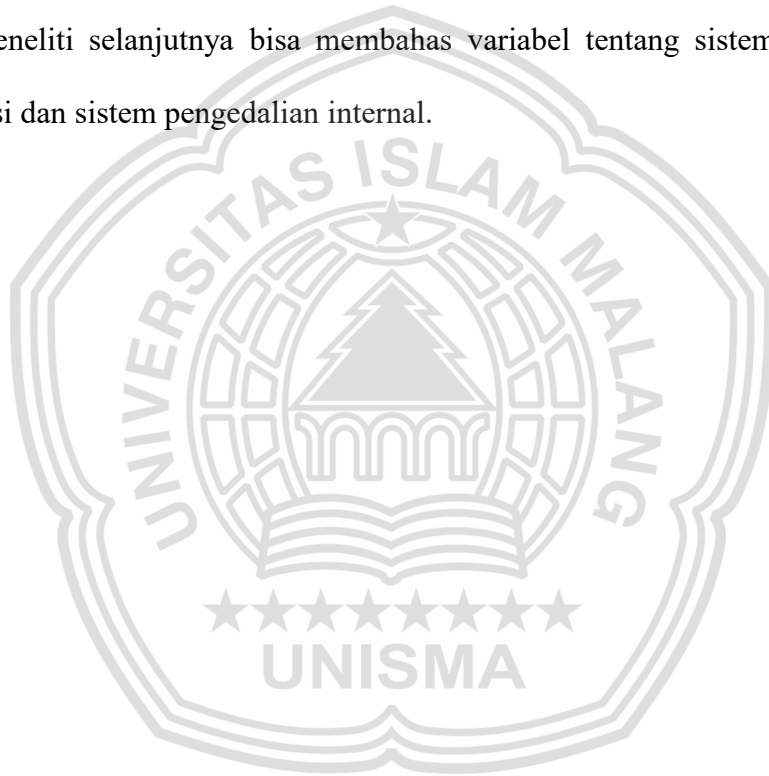
beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Dalam penyebaran kuesioner melalui google form tidak efektif dikarenakan responden terlalu sibuk karena banyaknya tugas yang harus ditangani oleh pegawai kantor
2. Jumlah variabel yang digunakan hanya menggunakan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

5.3 Saran

Sebagai peneliti, saya dapat memberikan rekomendasi berikut berdasarkan hasil temuan saya:

1. Peneliti mengharapkan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa ketemu langsung secara fisik ke responden (pemimpin kantor), untuk bisa lebih lancar para responden mengisi kuesioner google form tersebut.
2. Peneliti berharap bahwa penelitian lanjutan akan memanfaatkan variabel yang belum disebutkan dalam penelitian ini. Selain itu, elemen lain yang dibahas dalam penelitian ini masih memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Contoh untuk peneliti selanjutnya bisa membahas variabel tentang sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal.



DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, D. (2014). Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Otomasi Tulis Dengan Menggunakan Metode UTAUT. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Anastasya, D. E., & Rohman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness*, Dan *User Competency* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (studi empiris terhadap Bank BTN di Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(4), 1-10. <http://ejournal-21.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Arikunto, S. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka
- Asmana, Y. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Persero Tbk, di Jakarta Selatan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 59-74.
- Bonnie Soeherman dan Mario Pinontoan, (2008). Designing Information Sistem. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori Sumber Daya Manusia. *In Kinerja Karyawan*
- Dr. R. Agoes Kamaroellah, M. (2013). Manajemen Kinerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699
- Gibson, et, al, (1995). Organisasi dan Manajemen Edisi Ke Empat. Jakarta: Erlangga
- Hakim, B. R. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. *In Aswaja Pressindo*
- Iranto, B. D. (2012). Pengaruh Kepuasan Prngguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *Fakultas Ekonomi*, 4-20.
- Kuncoro, Y. C. (2020). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu dalam Level Manajer (Studi pada Perusahaan (Persero) Manufaktur di Semarang) (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).
- Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT PLN (persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobogu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 309-322
- Leman. (1998). Metodologi Pengembangan Sistem Informasi/ Elex Media Komputindo

- Marimin, et. al. (2016). *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Gransindo
- Marya, T. (2020). Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Kemampuan Pemakai Sistem Informasi, ukuran Organisasi, Program Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 36-46
- Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia
- Oktavia, G. (2019). Pengantar Sistem Informasi, *Igrass 2017, March*, 1-30. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Sistem_Informasi/8VNLdWAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Prabadewi Apsari, I A., & Putra Astika, I. B. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna SIMDA. *E-jurnal Akuntansi*, 30(3), 611. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p05>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245-260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.245-260>
- Rahadi, D. R. (2010). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. In *Dr. Dedi Rianto Rahadi*
- Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo
- Rusdiana, M. (2014). Sistem Informasi Manajemen. *Sistem informasi Manajemen*, 1-387
- Santoso, Singgih. (2016). *Panduan Lengkap Spss Versi 23*. Jakarta: Elekmedia Computindo
- Simamora. (2006). *Manajeme Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE TKPN
- Septianim Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Rineka Cipta

- Supriyatna, A. (2015). Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan *Pieces Framework*. *Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43-52
- Tsauri, S. (2014). Manajemen Kinerja *Permormance Management*. In *STAIN Jember Press*
- Ulfa, M. N. (2021). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Dan Kemampuan Teknis Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan.
- Widagdo, S., Maulyda, M. A., & R, K. (2020). Penilaian Kinerja, Budaya Kerja & Kepemimpinan Optimalisasi Peningkatan Kinerja Guru, *Mandala Press*, 42.
- Wijaya, D. A., & Priono, H. (2022). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal terhadap kinerja karyawan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5409-5420.
- Witarto. (2004). Memahami Sistem Informasi Pendekatan Praktis Rekayasa Sistem Informasi Melalui Kasus-kasus Sistem Informasi Disekitar Kita. Bandung: Informatika

