

## Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *System Application And Product In Data Processing* Pada PT Perusahaan Listrik Negara UPT Makassar

*The Influence of System Quality and Information Quality on User Satisfaction of Application Systems and Products in Data Processing at State Electricity Company UPT Makassar*

**Apriansi\*, Muhtar Sapiri, Indah Syamsuddin**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

\*Correspondent author email: [apriansi24@gmail.com](mailto:apriansi24@gmail.com)

Diterima: 08 Mei 2023 / Disetujui: 30 Agustus 2023

**Abstrak.** Tujuan penelitian adalah untuk menguji apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer dengan melakukan survei langsung ke lapangan dengan menyebarkan kuesioner berupa seperangkat pernyataan yang diberikan kepada 36 responden yang terlibat dalam penggunaan SAP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Makassar.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, SAP, PLN

**Abstract.** The purpose of this research is to test whether system quality and information quality affect SAP user satisfaction. The method used in this study is to use quantitative methods. In this study, researchers used primary data types by conducting direct surveys to the field by distributing questionnaires in the form of a set of statements given to 36 respondents who were involved in the use of SAP. The results of this study indicate that the quality of the system has no effect and the quality of information affects the satisfaction of SAP users at PT PLN (Persero) UPT Makassar.

**Keywords:** System Quality, Information Quality, User Satisfaction, SAP, PLN



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### A. PENDAHULUAN

Peningkatan inovasi data yang cepat karena kebutuhan manusia yang sangat rumit. Perbaikan mekanis memberikan berbagai akomodasi yang ditawarkan, jika ini dapat digunakan dengan tepat, dapat secara tidak langsung mengembangkan eksekusi lebih lanjut untuk kliennya. Kerangka data yang besar, maka, pada saat itu, organisasi akan benar-benar ingin menjamin keamanan dan aksesibilitas informasi yang diperlukan. Banyak organisasi tertarik untuk menilai kerangka data yang mereka gunakan sebagai akibat dari kerentanan tentang nilai asli dari usaha mereka dan perluasan kepentingan perusahaan dalam kerangka data. Salah satu upaya untuk memiliki opsi untuk berpendapat bahwa yang harus dilakukan adalah dengan menggunakan inovasi Kerangka data sebagai moneter fungsional organisasi. Salah satu ide model Sistem Informasi yang paling banyak digunakan hingga saat ini adalah Perencanaan Sumber Daya Perusahaan (ERP) yang berfungsi untuk mengawasi dan mengoordinasikan berbagai latihan fungsional dalam bisnis. Organisasi kekuasaan yang terletak di Cina dan Malaysia, secara terpisah ditangani oleh shanghai power dan tenaga bhd. telah lama menjalankan kerangka kerja SAP (aplikasi sistem dan produk dalam penanganan informasi). Oleh karena itu, organisasi tenaga listrik berusaha menyeimbangkan diri dengan tingkat dunia, PT PLN (Persero) mengharapkan untuk mengeksekusi kerangka kerja berbasis ERP-SAP untuk bekerja pada kemampuan organisasi, sehingga pada tahun 2005 PT PLN (Persero) melaksanakan kerangka kerja ERP-SAP yang diterapkan di tiga bidang termasuk Keuangan (Manajemen Keuangan), pergudangan (Manajemen Material), dan Sumber Daya Manusia (Sumber Daya Manusia) (Ramadhan, 2020).

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana transmisi Makassar ditata mengingat pilihan badan pengatur nomor 1789.P / DIR / 2018 tanggal 19 Desember 2018 setelah baru-baru ini bernama Unit Layanan transmisi Makassar. Tugas utama PLN UPT Makassar adalah untuk merencanakan, melaksanakan dan menilai dan membuat memberikan rincian mengenai latihan fungsional pengangkutan listrik dan pemeliharaan organisasi transmisi dan gardu produktif dengan kualitas yang hebat dan kehandalan. PT PLN (Persero) UPT terletak di Makassar yang melibatkan kerangka kerja dalam penanganan informasi atau konfirmasi pertukaran, kerangka kerja yang digunakan dalam organisasi ini adalah SAP (framework Application and Product in information handling). Di setiap bidang dalam organisasi ini dapat masuk untuk menjadi klien dari sistem SAP (aplikasi sistem dan produk dalam penanganan informasi) jelas dengan kode VPN fokus. Penggunaan pemrograman SAP di PT PLN (Persero) UPT Makassar dalam banyak kasus menjadi masalah. Masalah yang muncul karena organisasi yang sering terganggu, membawa server yang sering menendang ember. Masalah lain yang masih sering terjadi adalah kesalahan manusia yang dilakukan oleh karyawan pada jam pengambilan keputusan untuk membuat jurnal kesalahan. Sifat administrasi yang diberikan oleh pemasok kerangka kerja menjadi signifikan dalam hasil kerangka kerja. Pengaturan memberikan dari isu-isu tampak oleh kerangka klien, jelas, akan membantu dalam menindaklanjuti dengan tugas.

Tanda-tanda kemajuan kerangka data seperti yang ditunjukkan oleh Delone dan Mclean (2003) adalah pemenuhan data, pemenuhan menyeluruh, pengulangan kunjungan. Ini menyiratkan bahwa pemenuhan klien adalah tolok ukur yang signifikan dalam membuat kemajuan Kerangka data itu sendiri. Kualitas pembukuan data selain puas terutama menunjukkan atribut atau properti dapat mempengaruhi hasil dalam navigasi dan atribut pembukuan data menunjuk ke arah menetap pada pilihan yang relevan, padat, lengkap, wajar, dan nyaman. Untuk mengukur sifat pembukuan Data membawa navigasi, organisasi harus mencari tahu dalam melaksanakan pembukuan kerangka data yang berlaku, padat, lengkap, wajar dan ideal. Menurut Nugroho (2018) sistem informasi dapat diartikan sebagai bagian dari sistem organisasi yang merupakan gabungan antara pengguna dan sumber daya yang tersedia seperti teknologi dan media pengendalian informasi dengan maksud untuk mendapatkan jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, menyampaikan sinyal kepada tingkat manajemen sebagai dasar pengumpulan informasi dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan dari bagian-bagian yang terdiri dari manusia, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menghasilkan output yang berupa informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Menurut Azharsusanto (2013:8) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama yaitu mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Menurut Qomariyah (2015) pengertian SAP adalah suatu software yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya yang lebih efisien dan efektif. SAP(System Application And Product) merupakan perusahaan Jerman yang merupakan perusahaan perangkat lunak terbesar di Eropa.

Tujuan penelitian adalah untuk menguji apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di PT.PLN (Persero) UPT wilayah Makassar yang berlokasi di jalan Gunung Latimojong No.21, Gaddong, Kecamatan Bontoala, Kota Makassar. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Menurut Trisliatanto (2019) data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dan tertera dalam bentuk angka-angka atau jumlah (akumulasi) dan dapat diukur/dihitung besar kecilnya serta objektif sehingga dapat ditafsirkan sama halnya oleh orang lain. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer. Data Primer merupakan sumber data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden atau karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Makassar. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner hard copy. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis

kepada responden. Pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna SAP. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilakukan di PT PLN (Persero) UPT Makassar dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yaitu memberikan seperangkat pernyataan secara tertulis kepada 36 responden. Kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Adapun Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan bantuan software SPSS 25.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jumlah responden laki-laki sebanyak 25 (69%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 11 (31%) sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki. Jumlah responden yang berumur 21-25 tahun berjumlah 9 responden (25%), untuk responden yang berumur 26-30 tahun berjumlah 13 responden (36%), dan untuk responden yang berumur 31-35 tahun berjumlah 9 responden (25%), sedangkan umur kategori diatas 35 tahun berjumlah 5 responden (14%). Sehingga dapat menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah kategori umur 26-30 tahun. Jumlah responden yang memiliki jabatan sebagai Sekertaris sebanyak 1 responden (3%), pada jabatan Akuntansi Keuangan berjumlah 3 responden (8%), sedangkan pada jabatan Administrasi & Umum berjumlah 4 responden (11%), dan untuk jabatan Sistem Manajemen Terintegrasi berjumlah 2 responden (5%), pada jabatan Pengadaan berjumlah 4 responden (11%), pada jabatan analisis kinerja berjumlah 2 responden (5%), dan jabatan logistik berjumlah 1 responden (3%), pada jabatan Perencanaan dan Evaluasi berjumlah 4 responden (11%), dan pada jabatan PDKB berjumlah 12 responden (33%) dan untuk jabatan keselamatan, dan kesehatan & keamanan berjumlah 3 responden (8%). Sehingga dapat diberi kesimpulan bahwa jabatan yang mayoritas dalam penelitian ini adalah jabatan pekerjaan dalam keadaan bertegangan (PDKB). Jumlah responden yang telah bekerja dari 1-10 tahun sebanyak 23 responden (64%), sedangkan responden yang telah bekerja dari 11-20 tahun sebanyak 8 responden (22%), kemudian responden yang bekerja dari 21-30 tahun sebanyak 3 responden (8%), responden yang telah bekerja dari 31-40 tahun sebanyak 2 responden (2%), dan responden yang telah bekerja lebih dari 40 tahun adalah 0 responden (0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja adalah responden yang telah bekerja dari 1-10 tahun. Responden yang memiliki pendidikan terakhir pada tingkat SMA sebanyak 10 responden (28%), sedangkan pada tingkat diploma/D3 sebanyak 7 responden (19%), dan pada 37 tingkat sarjana sebanyak 19 responden (53%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir sarjana.

### Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP (system application and product in data processing) pada PT PLN (Persero) UPT Makassar. Berdasarkan dari hasil analisis maka, hasil penelitian ini adalah kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sedangkan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP pada PT PLN (Persero) UPT Makassar. Berdasarkan hasil uji hipotesis t bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP karena memiliki nilai t hitung sebesar 0,317 dengan nilai Sig sebesar 0,753 dan nilai t tabel sebesar 1,69389. Hal ini menunjukkan kualitas sistem memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai Sig  $> 0,05$  (alpha), Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari sistem SAP ini cenderung tidak dapat memberikan perasaan puas bagi pengguna atau karyawan pada PT PLN (Persero) UPT Makassar.

Berdasarkan uji hipotesis t variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,549 dengan Sig sebesar

0,001 dan t tabel sebesar 1,69389. Hal ini menunjukkan kualitas informasi memiliki nilai t hitung > t tabel dan nilai Sig < 0,05 (alpha), hasil ini berarti bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Maka dari hasil uji tersebut membuktikan bahwa kualitas informasi yang diperoleh pengguna melalui software SAP ini telah memberikan kepuasan bagi pihak yang membutuhkan informasi dalam pengambilan keputusan suatu perusahaan. Dan pada tabel uji r<sup>2</sup> yang dilakukan dapat dilihat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 0,356 atau 35,6%, sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dessyana dan Yola Yolanda (2022) dengan judul pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna enterprise resource planning system application and product in data processing (ERP-SAP) pada PT. Inalum (Persero) Sumatera Utara menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem tidak berpengaruh dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP pada PT Inalum (Persero) Sumatera Utara. Dan pada tabel uji r<sup>2</sup> yang dilakukan dapat dilihat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 0,356 atau 35,6%, sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kerangka kerja mempengaruhi kepuasan pengguna SAP dan kualitas data mempengaruhi pemenuhan klien SAP. Pemenuhan klien Sistem Informasi secara eksklusif dengan memanfaatkan elemen persepsi kualitas kerangka kerja dan kualitas data dan dapat mempengaruhi pemenuhan klien kerangka kerja

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, F. F., Pratomo, D., & Ak, M. (2018). Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Sap Dalam Menyusun Laporan Keuangan (Studi Kasus pada PT. Inti Bandung) Sap User Satisfaction Factors in Preparing Financial Reports (Case Studies on PT. INTI Bandung). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, E-Proceeding of Management*, 5(2), 2092–209
- Cicilia Angelina Layongan, G. N. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Software SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT PLN (persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) kotamobagu. *jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya dan Hukum)* Vol. 5 No.2, 309-322.
- DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*: Spring vol.19. No. 4, pp.9-3
- Dessyana dan Yolanda, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (ERP-SAP) pada PT Inalum (persero) Sumatera Utara. *jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Universitas Pendidikan Ganesha. E-Jurnal Akuntansi*
- Duwita Sigalingging, E., & Indah Permatasari, D. (2021). “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (ErpSap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel moderating Pada Pelindo I (Persero) Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(01), 1046–1057.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling (Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handini, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Sistem Informasi Aplikasi Sap Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Individu Di Kantor Pusat Pt Pupuk Kalimantan Timur. *Jurnal ilmiah mahasiswa akuntansi FEB*, 6(2013), 12-26. *E-Jurnal Akuntansi*
- Hapsari, M. B & Firmanto, Y. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sap Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Kantor Direksi PT Perkebunan Nusantara X). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Hery. 2013. *Auditing (pemeriksaan akuntansi I)*, cetakan pertama. Jakarta: CAPS
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan*.
- Mardia, M., (2021). *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Mulyadi, (2016). *Sistem Akuntansi*. Edisi keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- O’Brien, James A. 2006. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi 12. Terjemahan Dewi

- dan Deny. 2006. Jakarta: Salemba Empat
- 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), 1-11.
- Qomariyah, A. L. (2015). Penerapan System Application and Product(SAP) Pada Administrasi Kepegawaian di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. *Jurnal*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Romney, Marshal, B., & Steinbart, P, J. 2015. “Accounting Information System” Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat
- Rudianto. 2012. “Pengantar akuntansi”. Jakarta: Erlangga.
- Sastroatmodjo, S., dan Purnairawan, E. 2021. “Pengantar Akuntansi”. *Media Sains Indonesia*
- Sudiantari, N, K. (2015). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Siklus Kredit Pinjaman (Studi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa pakraman Berangbang Kecamatan Negara Kabupaten Jembrana). *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 1–11.
- Trisliantanto, D. A. 2019. *Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah*. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI
- Wahyuddin, W., dan Afriani, M. 2018. Pengaruh Penggunaan Software Akuntansi System Application and Product (SAP) dan Kualitas Nilai Informasi Pelaporan Keuangan terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) Kantor Wilayah Aceh-Kota Banda Aceh). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 115-128.
- Zamzami, F., Nusa, N. D., dan Faiz, I. A. 2021. *Sistem Informasi Akuntansi*. UGM Press.