

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *COMPUTER ANXIETY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM PADA PT SIER

Zita Yunika

zitayunik@yahoo.co.id

Akhmad Riduwan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research is aimed to examine the influence of the quality of information system and computer anxiety to the satisfaction of the users' management information system. This research has been conducted at PT SIER (Persero). The results show that (1) the quality of information systems give positive influence to the satisfaction of the users of management information system. It indicates that when the level of quality of information systems which is used by employees is high, then it will facilitate employees in completing their work and achieve organizational goals that will increase the satisfaction of the users of management information system. (2) Computer anxiety does not give any influence to the satisfaction of the users of management information system. It indicates that the level of computer anxiety which have been experienced by employees does not give any influence to the satisfaction of the users of management information system, so that whether the employees are satisfied or not is depend on the perception of the users of the information system.

Keywords: The quality of information system, computer anxiety, the satisfaction of the users of information management system

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi dan *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Penelitian ini dilakukan pada PT SIER (Persero). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya tingkat kualitas sistem informasi yang digunakan oleh karyawan maka akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan mencapai tujuan organisasi yang nantinya akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. (2) *computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *computer anxiety* yang dialami oleh karyawan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen, sehingga puas atau tidaknya pengguna tergantung pada persepsi pengguna mengenai sistem informasi tersebut.

Kata kunci: kualitas sistem informasi, *computer anxiety*, kepuasan pengguna sistem informasi manajemen

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi di perusahaan saat ini tidak dapat dipungkiri telah banyak memberikan manfaat. Penggunaan sistem informasi di dalam suatu perusahaan adalah salah satu wujud perhatian lebih dan keseriusan yang dilakukan pihak perusahaan guna mempermudah menghasilkan informasi yang bermanfaat serta memperlancar arus informasi perusahaan dalam menjalankan operasionalnya.

Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pengelolaan, pengembangan dan penyediaan lahan atau kawasan industri di Indonesia khususnya pada Jawa Timur dan Kota Surabaya tentunya sangat membutuhkan sistem informasi guna mempermudah para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Keberadaan sistem informasi di dalam suatu perusahaan telah mengubah pola pemrosesan data informasi yang sebelumnya ada dalam lingkungan manual. Perubahan yang

sama juga dapat dilihat dari sisi pengguna yang mengoperasikan sistem informasi manajemen, dengan adanya alat bantu sistem informasi ini penyelesaian pekerjaan lebih efektif, efisien, dan memudahkan karyawan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Maka, perusahaan membutuhkan sistem informasi yang berkualitas guna mendukung proses bisnisnya. Menurut Nurtanio (2016) kualitas sebuah sistem informasi merupakan sebuah unsur yang sangat penting, karena jika sistem informasi yang dipakai baik dan berkualitas, maka para personil pemakai (*user*) sistem informasi tersebut merasa puas.

Sistem informasi juga berperan dalam bidang manajemen, penerapan sistem informasi pada bidang manajemen di dalam organisasi digunakan untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Para pengguna harus lebih handal dalam mengoperasikan komputer. Perusahaan yang mengubah proses bisnisnya dengan menerapkan sistem informasi manajemen, menyebabkan pengguna harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas sistem dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam sistem menimbulkan pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan kebiasaan bekerja dengan sistem lama dapat menjadi faktor terjadinya kecemasan dalam mengoperasikan komputer yang mengakibatkan pengguna merasa tidak puas dan menurunkan kinerja pengguna. Menurut Loanda (2014) Kecemasan berkompuser dapat diartikan sebagai penolakan terhadap perubahan, penolakan dapat berupa gejala atau sesuatu yang lain seperti ketakutan akan sesuatu yang tidak diketahui, ketakutan akan kegagalan, atau ketidakinginan untuk mengubah keadaan sekarang. Kecenderungan pengguna menjadi cemas dalam berkompuser atau biasa disebut *computer anxiety* di era modern saat ini masih dapat ditemui, salah satunya bila seseorang yang biasa bekerja dengan metode manual diharuskan bekerja menggunakan sistem informasi yang belum mereka gunakan sebelumnya atau perkembangan kualitas sistem informasi yang mengharuskan mereka mempelajari kembali dan membiasakan bekerja dengan sistem tersebut.

Penelitian kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen pada penelitian ini perlu dilakukan, karena sistem informasi yang berkualitas adalah acuan atau dasar bagi perusahaan dalam hal mengevaluasi sistem informasi yang digunakan di dalam perusahaan. Dengan melakukan pengujian atas pengaruh kualitas sistem informasi dan *computer anxiety*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi dan meminimalkan timbulnya masalah yang dialami oleh pengguna sistem sehingga dapat menghasilkan serta memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji dan mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia dan Pratomo (2016) mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini hanya mengambil variabel kualitas sistem informasi dan menambah variabel lain yaitu *computer anxiety* serta memperluas variabel dependennya menjadi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Penelitian mengenai *computer anxiety* didasari pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Nugroho (2008) yang meneliti pengaruh *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga untuk menguji secara empiris adanya pengaruh kualitas sistem informasi dan *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel data pada karyawan PT SIER yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen? (2) Apakah *computer*

anxiety berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen?

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen (2) untuk menguji pengaruh *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen.

TINJAUAN TEORETIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Pada tahun 1989 dengan mengadaptasi *Theory of Reasoned Action (TRA)*, Davis memunculkan teori TAM dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Setelah diperkenalkan oleh Davis, model TAM banyak digunakan dan dikembangkan oleh para peneliti lainnya, (Fatmawati, 2015) yang memodifikasi model TAM dengan menggabungkan variabel intensitas perilaku penggunaan (*behavioural intention to use*) dan penggunaan sistem secara aktual (*actual system use*) menjadi variabel penerimaan (*acceptance*). TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap penggunanya. Jadi, untuk menganalisis lebih jauh mengenai penerimaan sistem informasi di suatu perusahaan dengan model TAM, maka beberapa variabel yang digunakan yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, sikap terhadap penggunaan sistem informasi, intensitas perilaku penggunaan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi secara aktual.

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model yang diuji pada penelitian ini merupakan model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam penelitian mereka yaitu *Information Sistem Success: The Quest for the Dependent Variable*. DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan dimensi model kesuksesan sistem informasi terbarunya sebagai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pemakai, dan manfaat bersih. Suatu sistem dapat di evaluasi dalam hal kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan; ketiga karakteristik ini mempengaruhi pemakaian atau niat untuk menggunakan dan kepuasan pemakai atas pemakaian sistem. Pemakaian sistem akan menghasilkan manfaat tertentu. Kepuasan pemakai dan pemakaian akan mempengaruhi keuntungan bersih sebagai hasil dari pemakaian sistem informasi.

Kualitas Sistem Informasi

Sistem informasi berperan penting bagi kelangsungan proses bisnis perusahaan. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan. penggunaan sistem informasi di dalam perusahaan yaitu sistem informasi manajemen yang merupakan suatu sistem yang memberikan informasi dalam bentuk laporan dan menampilkan laporan ke manajer dan pelaku bisnis. Taufiq (2013: 28) menjelaskan sistem informasi manajemen sebagai kumpulan sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk membantu manajemen dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang berkualitas kepada manajemen dengan cara mengolah data dengan komputer sehingga bernilai tambah atau bermanfaat bagi pengguna. Sebuah perusahaan memiliki sistem untuk mendukung kelompok-kelompok yang berbeda atau tingkatan manajemen. Menurut Laudon dan Laudon (2015: 46) sistem ini meliputi: (1) Sistem pemrosesan transaksi, sistem ini digunakan manajemen operasional untuk memantau aktivitas dasar transaksi organisasi, seperti penjualan, penerimaan, penyimpanan uang tunai, penggajian, keputusan

kredit, dan aliran material dalam sebuah pabrik. (2) Sistem untuk Intelijen Bisnis, sistem ini merupakan data dan perangkat lunak untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menyediakan akses kepada data untuk membantu manajer dan pengguna lain dalam suatu perusahaan dalam membuat keputusan yang lebih berdasarkan informasi.

Perubahan lingkungan ekstern organisasi perusahaan mempengaruhi sistem informasi baru yang diperlukan harus mampu merangkap permintaan-permintaan informasi yang diperlukan oleh manajemen. Nurtanio (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem. Kualitas sistem informasi disini merupakan persepsi yang diberikan oleh pengguna mengenai sistem informasi yang digunakan berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan dan manfaat yang diberikan oleh sistem informasi tersebut. Menurut Darmawan (2010), kualitas sistem informasi dapat diukur dengan indikator antara lain: (1) Kemudahan ke dalam akses sistem. (2) Waktu yang digunakan untuk merespon sistem. (3) Realisasi permintaan pengguna. (4) Koreksi terhadap kesalahan. (5) Keamanan model dan data. (6) Dokumentasi sistem dan prosedur. (7) Fleksibilitas sistem dan sistem yang terintegrasi.

Computer Anxiety

Perkembangan teknologi yang pesat dengan segala manfaatnya tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan dari pengguna (*user*) itu sendiri, karena teknologi yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang terampil untuk mengoperasikannya. Masalah yang biasanya terjadi dalam pengoperasian komputer terutama sistem informasi manajemen adalah sebagian pengguna merasa cemas atau gelisah dengan adanya komputer, seperti penolakan terhadap perubahan yaitu bisa disebut dengan *computer anxiety*. Menurut Harimurti dan Astuti (2016) mendefinisikan *computer anxiety* sebagai suatu kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi informasi (komputer) pada masa sekarang atau pada masa yang akan datang. *Computer anxiety* merupakan keadaan dimana seseorang merasa gelisah dan takut membuat kesalahan saat bekerja menggunakan komputer atau mengoperasikan teknologi informasi karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem informasi tersebut. Tjandra (2007) menjelaskan gejala yang muncul pada *computer anxiety* disebabkan oleh persepsi individu yang kurang baik. Dasar dari persepsi individu terganggu karena; perubahan status, berkeras tidak ingin belajar hal baru, dan ketidaknyamanan. Persepsi individu yang terganggu oleh hal tersebut akan membentuk individu untuk melakukan pertahanan yang berlebihan sehingga termanifestasi dalam perilaku *computer anxiety*. Indikasi kecemasan berkomputer menurut Hatta dan Marietza (2013) berupa: (1) Takut membuat kesalahan. (2) Suka atau tidak suka mempelajari komputer. (3) Merasa bodoh. (4) Merasa diperhatikan orang lain saat membuat kesalahan. (5) Merasa merugikan kerja. (6) Merasa bingung secara total.

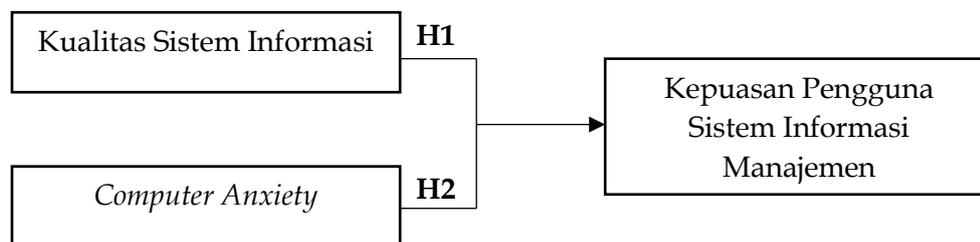
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen

Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi. Asnawi (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi tersebut, kepuasan pengguna berhubungan dengan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna adalah respon para pengguna terhadap kinerja sistem informasi. Apakah para pengguna merasa suka dengan sistem informasi yang digunakan karena sesuai dengan harapan mereka dan mempermudah para pengguna dalam menyelesaikan tugasnya yang berhubungan dengan sistem informasi sehingga para

pengguna dapat merasa puas dengan adanya sistem informasi tersebut. Saleh *et al.*, (2012) menjelaskan bahwa semakin baik sistem informasi yang dijalankan mampu menghasilkan informasi yang handal, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan serta mampu meningkatkan kepuasan penggunanya. Dengan kata lain semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Variabel kepuasan pengguna sistem informasi menurut Istianingsih (2009) diukur dengan indikator yang meliputi: (1) Kepuasan pengguna terhadap isi informasi (*content*). (2) Kepuasan pengguna terhadap akurasi data (*accuracy*). (3) Kepuasan pengguna terhadap bentuk tampilan (*format*). (4) Kepuasan pengguna terhadap kemudahan operasional (*ease*). (5) Kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*timeliness*)

Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1
Model Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen

Dalam penelitian yang dilakukan Asnawi (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan Darmawan (2010) menghasilkan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Berdasarkan landasan teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen

Pengaruh *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen

Pengguna komputer dengan *computer anxiety* yang rendah akan menunjukkan tingkat kepuasan menggunakan komputer yang lebih tinggi. Sedangkan pengguna komputer dengan *computer anxiety* yang tinggi akan menunjukkan tingkat kepuasan menggunakan komputer yang lebih rendah. Hasil penelitian Harris dan Affandi (2011) menyatakan bahwa *computer anxiety* berkorelasi negatif terhadap kepuasan pengguna. Berikutnya pengujian yang dilakukan oleh Nugroho (2008) menjelaskan bahwa adanya hubungan negatif antara ketakutan komputer dengan penggunaan sistem dan ketakutan komputer dengan kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H2 : *Computer Anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif yang merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan, peringkasan, dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna dan juga menatanya ke dalam bentuk yang siap untuk dianalisis. Gambaran yang dijadikan objek penelitian adalah PT Surabaya *Industrial Estate* Rungkut. Pemilihan PT SIER untuk penelitian ini dikarenakan PT SIER telah menerapkan sistem informasi terkomputerisasi dalam pelaksanaan aktivitas bisnisnya dimana perusahaan ini akan terus mengalami perkembangan teknologi informasi untuk sistem kerja komputerisasi. Sehingga akan memungkinkan terjadinya indikasi *computer anxiety* yang dialami karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan kriteria yang ditentukan telah diperoleh jumlah sampel sebanyak 55 responden

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data subjek (*Self-Report Data*) yang merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Sumber data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer yang merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung pada responden. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen PT SIER berupa profil perusahaan dan data karyawan yang menjadi responden.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan kualitas sistem informasi manajemen yang dinilai dari sisi penggunaannya dan berdasarkan respon pengguna terhadap sistem tersebut. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang pernah digunakan dalam penelitian Istianingsih (2009) dengan pengukuran variabel melalui 10 pertanyaan menggunakan 5 skala likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, mengenai kualitas sistem informasi yang digunakan di dalam perusahaan.

Computer Anxiety

Computer anxiety dapat diartikan sebagai sifat individu yang mengalami kegelisahan atau kecemasan terhadap adanya komputer. *Computer anxiety* timbul karena adanya ketakutan yang berlebihan terhadap penggunaan komputer. Kuesioner untuk mengukur *computer anxiety* dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh Cahyani (2014). Dengan pengukuran variabel menggunakan 5 (lima) skala likert dengan 10 pertanyaan, semakin tinggi skor variabel ini, berarti semakin tinggi pula kecemasan berkomputer yang dirasakan oleh pengguna dan semakin rendah skor variabel ini maka semakin rendah juga kecemasan berkomputer pengguna.

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen

Kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen yang digunakan dan *output* yang dihasilkan

oleh sistem tersebut. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh Istianingsih (2009). Variabel kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini terdiri dari 10 item pertanyaan dengan menggunakan skala interval dengan 5 (lima) skala likert mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Ghozali (2016: 19) menjelaskan bahwa statistika deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Ghozali (2016: 52) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016: 47) Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu: (1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang (2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara analisis grafik, normal probability plot, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Menurut Ghozali (2016: 103) Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi sebagai berikut: nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$) nilai *cutoff* yang umum dipakai menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016: 134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar analisis: Pada grafik plot menunjukkan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya) Ghozali (2016: 107). Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi sebagai berikut: (1) Uji Durbin - Watson (DW test), Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*First order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag di antara variabel independen.

Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2014: 277) analisis regresi berganda ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model regresi berganda ditunjukkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$KP = \alpha + b_1KS + b_2CA$$

Keterangan:

KP	= Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen
KS	= Kualitas Sistem Informasi
CA	= <i>Computer Anxiety</i>
α	= Konstanta
b	= Koefisien regresi variabel

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang digunakan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Ghozali, 2016: 95)

Uji Statistik F

Menurut Ghozali (2016: 96) menyatakan bahwa uji statistik F dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: (1) Bila nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. (2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bilai nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

Uji Statistik t

Ghozali (2016: 97) menjelaskan uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut: (1) Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). (2) Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang

menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis data secara deskriptif memiliki tujuan untuk menguraikan hasil analisis tanggapan dari hasil kuesioner yang kembali sebanyak 52 responden yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian berdasarkan dari data kuesioner yang telah terkumpul.

Tabel 1
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem Informasi

Pertanyaan	Frekuensi Alternatif Jawaban					Mean Item	Mean Variabel
	5	4	3	2	1		
Pertanyaan 1	7	34	10	1	0	3.90	
Pertanyaan 2	8	30	9	5	0	3.79	
Pertanyaan 3	2	30	10	8	2	3.42	
Pertanyaan 4	10	27	7	7	1	3.73	
Pertanyaan 5	5	28	8	10	1	3.50	3.55 (Tinggi)
Pertanyaan 6	6	16	15	15	0	3.25	
Pertanyaan 7	3	34	8	7	0	3.63	
Pertanyaan 8	3	28	7	14	0	3.38	
Pertanyaan 9	5	23	8	16	0	3.33	
Pertanyaan 10	8	23	12	9	0	3.58	

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai total rata-rata variabel sebesar 3,55. Data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT SIER setuju dengan semua item pertanyaan yang disajikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas sistem informasi yang digunakan oleh karyawan PT SIER baik dan memadai sehingga memudahkan pekerjaan para karyawan.

Tabel 2
Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Computer Anxiety*

Pertanyaan	Frekuensi Alternatif Jawaban					Mean Item	Mean Variabel
	5	4	3	2	1		
Pertanyaan 1	0	2	9	34	7	2.12	
Pertanyaan 2	0	2	11	28	11	2.08	
Pertanyaan 3	1	9	14	22	6	2.56	
Pertanyaan 4	0	3	6	27	16	1.92	
Pertanyaan 5	0	10	12	21	9	2.44	2.35 (Rendah)
Pertanyaan 6	1	13	12	21	5	2.69	
Pertanyaan 7	0	2	14	21	15	2.06	
Pertanyaan 8	0	8	16	21	7	2.48	
Pertanyaan 9	0	2	12	25	13	2.06	
Pertanyaan 10	3	23	4	20	2	3.10	

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa variabel *computer anxiety* termasuk dalam kategori rendah dengan nilai total rata-rata variabel sebesar 2,35. Data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT SIER tidak setuju dengan item pertanyaan yang disajikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat *computer anxiety* yang dialami oleh karyawan cukup rendah.

Tabel 3
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen

Pertanyaan	Frekuensi Alternatif Jawaban					Mean Item	Mean Variabel
	5	4	3	2	1		
Pertanyaan 1	13	18	16	5	0	3.75	
Pertanyaan 2	9	20	14	9	0	3.56	
Pertanyaan 3	7	24	11	10	0	3.54	
Pertanyaan 4	8	19	15	9	1	3.46	
Pertanyaan 5	10	22	17	3	0	3.75	3.63
Pertanyaan 6	8	21	14	9	0	3.54	(Tinggi)
Pertanyaan 7	11	18	11	12	0	3.54	
Pertanyaan 8	16	22	5	9	0	3.87	
Pertanyaan 9	12	19	14	7	0	3.69	
Pertanyaan 10	11	19	12	10	0	3.60	

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna sistem informasi manajemen termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai total rata-rata variabel sebesar 3,63. Data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT SIER setuju dengan semua item pertanyaan yang disajikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen adalah tinggi. Karyawan PT SIER merasa puas dengan sistem tersebut karena memudahkan pekerjaan mereka.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil hasil uji validitas diketahui bahwa untuk masing-masing dari pernyataan yang menyusun variabel seluruh nilai r_{hitung} yang didapatkan lebih besar dari r_{tabel} , dimana r_{tabel} didapatkan dari ($df=n-2$, $\alpha=0,05$) jadi $52-2=50$ maka nilai r_{tabel} $df=50$; $\alpha=0,05$ adalah 0,273. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

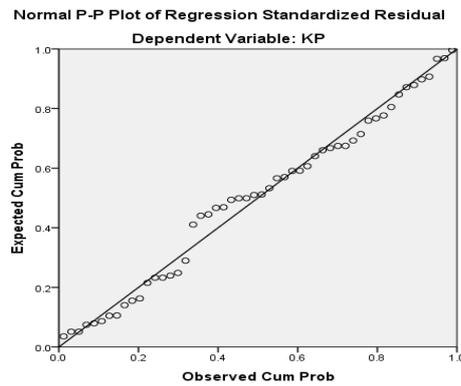
Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha (α)	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi	0,930	0,70	Reliabel
Computer Anxiety	0,924	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen	0,936	0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Maka dapat dikatakan bahwa pengukuran data sudah dapat dipercaya (*reliable*). Dengan demikian syarat realibilitas dapat terpenuhi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 2

Normal P-Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan gambar plot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas data terpenuhi dan model regresi layak digunakan.

Uji Multikolonieritas

Tabel 5

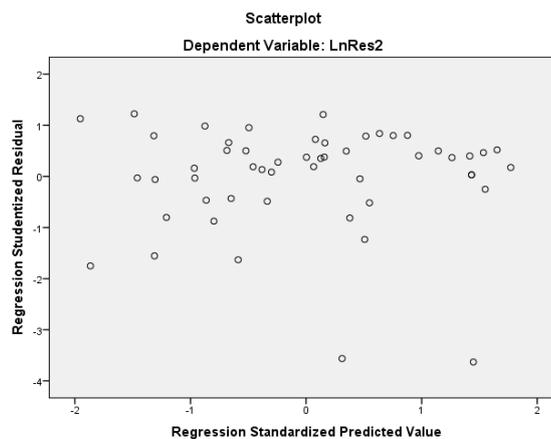
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Sistem Informasi	.638	1.569
Computer Anxiety	.638	1.569

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 5 diketahui hasil perhitungan nilai *tolerance* dari semua variabel lebih besar dari 0,10 dan hasil perhitungan nilai VIF menunjukkan < 10. Maka, dapat disimpulkan pada model regresi tidak terjadi multikolonieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3

Scatterplot Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan pada tampilan *scatterplot* pada gambar 3 dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 6
Hasil Uji Durbin-Watson
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.789 ^a	.623	.608	4.924	1.762

a. Predictors: (Constant), CA, KS

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Data primer diolah

Dari data pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,762, nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel 52 (n) dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka di tabel Durbin-Watson diperoleh nilai $du=1,633$. Nilai Durbin-Watson lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari ($4-du$) $4-1,633=2,367$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.991	6.492		2.155	.036
	Kualitas Sistem Informasi	.747	.120	.683	6.223	.000
	<i>Computer Anxiety</i>	-.180	.124	-.159	-1.447	.154

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 7 maka dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KP = 13,991 + 0,747KS - 0,180CA$$

Uji Hipotesis

Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 8
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.608	4.924

a. Predictors: (Constant), *Computer Anxiety*, Kualitas Sistem Informasi

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,623. Hal ini berarti bahwa variabel kepuasan pengguna sistem informasi manajemen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem informasi dan *computer anxiety* sebesar 62,3% dan sisanya 37,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Uji Statistik F

Tabel 9
Hasil Perhitungan Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1964.630	2	982.315	40.515	.000 ^b
	Residual	1188.044	49	24.246		
	Total	3152.673	51			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), CA, KS

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil output pada tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} 40,515 lebih besar dari F_{tabel} 3,18 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini cocok atau *fit*, dan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Uji Statistik t

Tabel 10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.991	6.492		2.155	.036
	Kualitas Sistem Informasi	.747	.120	.683	6.223	.000
	<i>Computer Anxiety</i>	-.180	.124	-.159	-1.447	.154

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Data primer diolah

Pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Dapat diketahui nilai t_{hitung} 6,223 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,010 serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (5%), dengan demikian hipotesis pertama diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen.

Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar -1,447 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 2,010 serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,154 lebih besar dari 0,05 (5%), dengan demikian hipotesis kedua ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen melalui hasil uji t dapat dilihat bahwa kualitas sistem informasi memiliki arah yang positif terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t sebesar 6,223 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen dapat diterima. Hasil tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi di dalam suatu perusahaan maka akan selalu berpengaruh pada semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen.

Berdasarkan hasil jawaban responden melalui pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang diberikan dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas sistem informasi pada PT SIER adalah tinggi. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,55 yang masuk dalam kategori skor tinggi. Sistem yang digunakan mudah dipahami, mudah dipelajari, mudah digunakan, dapat meningkatkan kapasitas pemrosesan secara signifikan, memberikan jaminan perlindungan akan keamanan sistem dan data yang ada didalamnya, dapat melakukan *autocorrection* terhadap kesalahan yang terjadi sehingga mempermudah pengguna melakukan koreksi dan identifikasi terhadap kesalahan, dan memiliki ketersediaan informasi yang membantu penggunaannya. Jadi, sistem informasi yang digunakan oleh karyawan PT SIER sudah berkualitas, baik, dan memadai sehingga memudahkan karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Saleh *et al.*, (2012), bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan Setyo dan Rahmawati (2015), bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini konsisten dengan model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) yang mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi yang digunakan baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga, semakin tinggi kualitas sistem informasi yang tercermin dalam tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka. Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini untuk variabel *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen melalui hasil uji t dapat dilihat bahwa *computer anxiety* memiliki arah yang negatif terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t sebesar -1,447 dan signifikansi sebesar $0,154 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen dan memiliki arah yang negatif. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen ditolak. Hasil tersebut membuktikan bahwa tingkat

computer anxiety yang dialami oleh pengguna tidak mempengaruhi puas atau tidaknya pengguna dengan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil jawaban responden melalui pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang diberikan dapat disimpulkan bahwa tingkat *computer anxiety* yang dialami karyawan PT SIER adalah rendah. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata sebesar 2,35 yang masuk dalam kategori skor rendah. Karyawan PT SIER tidak takut bekerja menggunakan komputer, cukup menguasai sistem yang mereka gunakan dalam bekerja, tidak merasa bingung dalam memahami aspek teknik dan bahasa yang ada pada sistem, dan mereka dapat mengatasi kesalahan yang terjadi. Jadi, tingkat kecemasan berkomputer yang dialami oleh karyawan rendah karena sistem yang digunakan cukup berkualitas sehingga mudah digunakan, mudah dipelajari, dan mudah dipahami oleh penggunanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cahyani (2014), menunjukkan bahwa *computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan arah negatif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa *computer anxiety* tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat *computer anxiety* yang dialami karyawan tidak mempengaruhi puas atau tidaknya pengguna sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh persepsi pengguna dan respon pengguna mengenai sistem informasi yang digunakannya, bukan pada kegelisahan atau kekhawatiran pengguna dengan adanya teknologi informasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi di suatu perusahaan menurut persepsi penggunanya maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi manajemennya. (2) *Computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen dan menunjukkan arah yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *computer anxiety* yang dialami oleh karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap puas atau tidaknya pengguna sistem informasi manajemen. Dalam hal ini kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai sistem informasi tersebut dan bukan pada tingkat kecemasan berkomputer yang dialami oleh pengguna. (3) Kualitas sistem informasi dan *computer anxiety* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen sebesar 62,3% sedangkan 37,7% dipengaruhi oleh variabel bebas diluar variabel yang diteliti.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut: (1) Bagi perusahaan diharapkan dapat memperhatikan kepuasan pengguna yang merupakan tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi dengan lebih meningkatkan kualitas sistem informasi yang diharapkan akan dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan kepuasan pengguna. (2) Bagi peneliti selanjutnya hendaknya untuk melakukan penelitian dengan menambah variabel lain atau menggunakan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. (3) Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini relatif sedikit sehingga tidak dapat mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah responden dan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. F. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Partisipasi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. *Simposium Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia Yogyakarta*. STMIK AMIKOM: 157-162.
- Amalia, S. M. dan D. Pratomo. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Manajemen* 3(2):1516-1522
- Cahyani, E. L. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan *Computer Anxiety* terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Darmawan. 2010. Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen. *Tesis*. Program S2 Akuntansi Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- DeLone, W. H. dan E. R. McLean. 2003. The DeLone McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* 19(4): 9-30.
- Fatmawati, E. 2015. *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'* 9(1): 1-13.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan kedelapan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harimurti, F. dan D. S. Astuti. 2016. Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap Keahlian Pemakai Komputer dengan *Internal Locus of Control* sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* 11(2): 91-99.
- Harris, L. dan D. P. Affandi. 2011. Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna *E-learning* pada Perguruan Tinggi di Jawa Timur. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 2(3): 480-491.
- Hatta, M. dan F. Marietza. 2013. Kecemasan dalam Penggunaan *Software* Akuntansi dari Perspektif Gender dan Pengaruhnya terhadap Keahlian Pemakai dengan *Locus of Control* sebagai Variabel Moderasi. *Simposium Nasional Akuntansi XVI Manado*. 25-28 September.
- Istianingsih. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia). *Skripsi*. Universitas Mercubuana. Jakarta.
- Laudon, K. C. dan J. P. Laudon. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Jilid 1. Edisi 13. Salemba Empat. Jakarta.
- Loanda, R. 2014. Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian Karyawan Bagian Akuntansi Dalam Menggunakan Komputer. *Skripsi*. Universitas Widyatama. Bandung.
- Nugroho, M. A. 2008. Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai Variabel Kendali. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* 11(2): 186-211.
- Nurtanio, A. M. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kota Palopo. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makasar
- Rochaety, E., F. Ridwan, dan T. Setyowati. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi kedua. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Saleh, T., Darwanis, dan U. Bakar. 2012. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi pada Pemerintah Aceh. *Jurnal Akuntansi pascasarjana Universitas Syiah Kuala* 1(1): 110-124.

- Setyo, D. dan D. A. Rahmawati. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 6(1): 47-59.
- Setyowati, E. O. dan A. D. Respati. 2017. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, *Computer Self Efficiency*, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi* 13(1): 63-75.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. Alfabeta. Bandung.
- Taufiq, R. 2013. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tjandra, R. 2007. *Computer Anxiety* dari Perspektif Gender dan Pengaruhnya terhadap Keahlian Pemakai Komputer dengan Variabel Moderasi Locus of Control. *Tesis*. Program S2 Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.