

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan pengguna system informasi akuntansi di Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dari kuesioner yang di tujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi pada Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah dari sejumlah Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. Adapun pemilihan sampel ini menggunakan *purposive sampling* yang telah ditetapkan dengan beberapa kriteria. Pada penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah program *SmartPLS 3.0*.

Tabel 4.1
Distribusi Kuesioner

	PTS Bandar Lampung	Sebaran Kuesioner	Total Kuesioner	Kuesioner Kembali	Persentase
1.	UBL	Langsung	10	7	70%
2.	Muhammadiyah	Langsung	10	7	70%
3.	Panca Bakti	Langsung	10	7	70%
4.	Umitra	Langsung	10	7	70%
5.	Malahayati	Langsung	10	7	70%
	Jumlah		50	35	70%
	Persentase		100,00%	70%	

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.1 di atas berdasarkan pusat pertanggungjawaban tersebut, maka sampel penelitian ini adalah 35 orang/responden yang terdiri dari : UBL sebaran kuesioner 70%, Muhammadiyah sebaran kuesioner 70%, Panca Bakti sebaran

kuesioner 70%, Umitra sebaran kuesioner 70%, Malahayati sebaran kuesioner 70%, Dengan sampel akhir dari 50 butir kuesioner yang tersebar, mendapatkan kuesioner kembali yaitu sebanyak 35 butir kuesioner (70%).

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang telah di ajukan terhadap responden yaitu berjumlah 35 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	15	42,9
2	Perempuan	20	57,1
Total		35	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.2 diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki laki memiliki jumlah 15 orang, dengan persentase yaitu 42,9 % sedangkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan memiliki jumlah sebanyak 20 orang, dengan persentase yaitu 57,1 %. Sehingga, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan artinya staff bagian keuangan didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang atau 57,1% sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang atau 42,8%.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	15	42,8
2	31 – 40 tahun	16	45,7
3	41 – 50 tahun	4	11,5
Total		35	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.2 diatas responden berdasarkan usia 20-30 tahun memiliki jumlah yaitu 15 orang dengan persentase sebesar 42,8%, berdasarkan usia 31-40 tahun berjumlah 16 orang dengan persentase 45,7% , dan berdasarkan usia 41-50 tahun berjumlah sebanyak 4 orang dengan persentase 11,5%, sehingga karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 31-40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan keuangan didominasi oleh konsumen yang berusia 31-40 tahun sebanyak 16 orang atau 45,7%, sedangkan untuk 20-30 tahun sebanyak 15 orang atau 42,8% dan sisanya 41-50 tahun sebanyak 4 orang atau 11,5%.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	5	14,3
2	S1	25	71,4
3	S2	5	14,3
Total		35	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.4 diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan mulai dari SMA memiliki jumlah sebanyak 5 oarang dengan persentase 14,3%, dan responden pendidikan S1 sebanyak 25 orang dengan persentase 71,4%, kemudian responden pendidikan S2 memiliki jumlah sebanyak 5 orang dengan persentase 14,3%, sehingga karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui pendidikan S1 menempati tingkat tertinggi artinya karyawan keuangan didominasi oleh konsumen yang berpendidikan S1 sebanyak 25 orang atau 71,4%, sedangkan pendidikan SMA sebanyak 5 orang atau 14,3 dan pendidikan S2 sebanyak 5 orang atau 14,3%.

Tabel 4.5

Karakteristik Berdasarkan Perguruan Tinggi Swasta

No	Dinas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	UBL	7	20,0
2	Panca Bakti	7	20,0
3	Malahayati	7	20,0
4	Umitra	7	20,0
5	Muhammadiyah	7	20,0
Total		35	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.5 diatas karakteristik berdasarkan perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung peneliti mendapatkan balasan dari 5 kampus yaitu terdiri dari Universitas Bandara Lampung sebanyak 7 orang dengan persentase 20,0%, Panca Bakti sebanyak 7 orang dengan persentase 20,0%, Universitas Malahayati sebanyak 7 orang dengan persentase 20,0%, Universitas Mitra Lampung sebanyak 7 orang dengan persentase 20,0%, dan Universitas Muhammadiyah Lampung sebanyak 7 orang dengan persentase 20,0%, atau masing-masing memiliki jumlah 7 responden dari setiap perguruan tinggi swasta dengan jumlah keseluruhan sebanyak 35 orang/responden.

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Staf Keuangan	30	85,7
2	Kabag Keuangan	5	14,3
Total		35	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.6 diatas karakteristik responden berdasarkan jabatan diketahui jabatan staf keuangan berjumlah 30 orang dengan persentase 85,7% dan jabatan kabag keuangan memiliki jumlah sebanyak 5 orang dengan persentase 14,3%, sehingga jabatan staf keuangan menempati tingkat tertinggi artinya responden didominasi oleh responden jabatan staf keuangan sebanyak 30 orang atau 85,7% dan sisanya merupakan kepala bagian keuangan sebanyak 5 orang atau 14,3%.

4.2 Hasil Analisis Data

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan 2 tahap untuk menilai Fit Model dari sebuah model penelitian (Jogiyanto, 2009). Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Analisa *outer model*

Analisa *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid dan reliabel*). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa *outer model* dapat dilihat dari beberapa indikator :

- a. *Convergent validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi > 0.7 dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup.

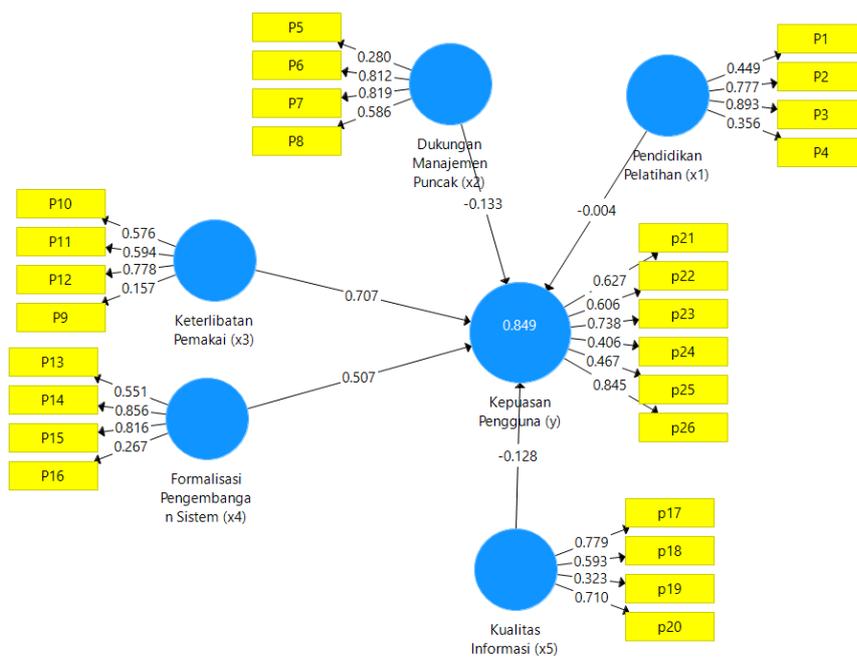
Tabel 4.7
Nilai Loading Factor

	(X2)	(X4)	(Y)	(X3)	(X5)	(X1)
P1						0.449
P10				0.576		
P11				0.594		
P12				0.778		
P13		0.551				
P14		0.856				
P15		0.816				
P16		0.267				
P2						0.777
P3						0.893
P4						0.356
P5	0.280					
P6	0.812					
P7	0.819					
P8	0.586					
P9				0.157		
P17					0.779	
P18					0.593	
P19					0.323	
P20					0.710	
P21			0.627			
P22			0.606			
P23			0.738			
P24			0.406			
P25			0.467			
P26			0.845			

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.0

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel 4.3. Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel sudah memenuhi *convergen validity* atau sudah memenuhi syarat karena indikator yang memiliki nilai *loading factor* sudah diatas 0,70.

Gambar 4.1
Model PLS Algoritma



Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.0

b. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk

menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

Tabel 4.8
Nilai Discriminant Validity
(Cross Loading)

	(X2)	(X4)	(Y)	(X3)	(X5)	(X1)
(X2)	0.662					
(X4)	0.411	0.666				
(Y)	0.387	0.755	0.633			
(X3)	0.510	0.526	0.827	0.573		
(X5)	0.365	0.530	0.519	0.604	0.626	
(X1)	0.856	0.356	0.433	0.602	0.435	0.658

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa beberapa nilai *cross loading* menunjukkan adanya *discriminant validity* yang baik karena nilai korelasi indikator terhadap konstruk lainnya.

- c. *Composite reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficients. Untuk mengevaluasi composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan cronbach's alpha. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
- d. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7.25$.

Tabel 4.9

Cronbachs alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>AVE</i>
Dukungan Manajemen Puncak (x2)	0.603	0.735	0.438
Formalisasi Pengembangan Sistem (x4)	0.564	0.736	0.443
Kepuasan Pengguna (y)	0.689	0.791	0.400
Keterlibatan Pemakai (x3)	0.475	0.623	0.329
Kualitas Informasi (x5)	0.581	0.704	0.392
Pendidikan dan Pelatihan (x1)	0.578	0.730	0.433

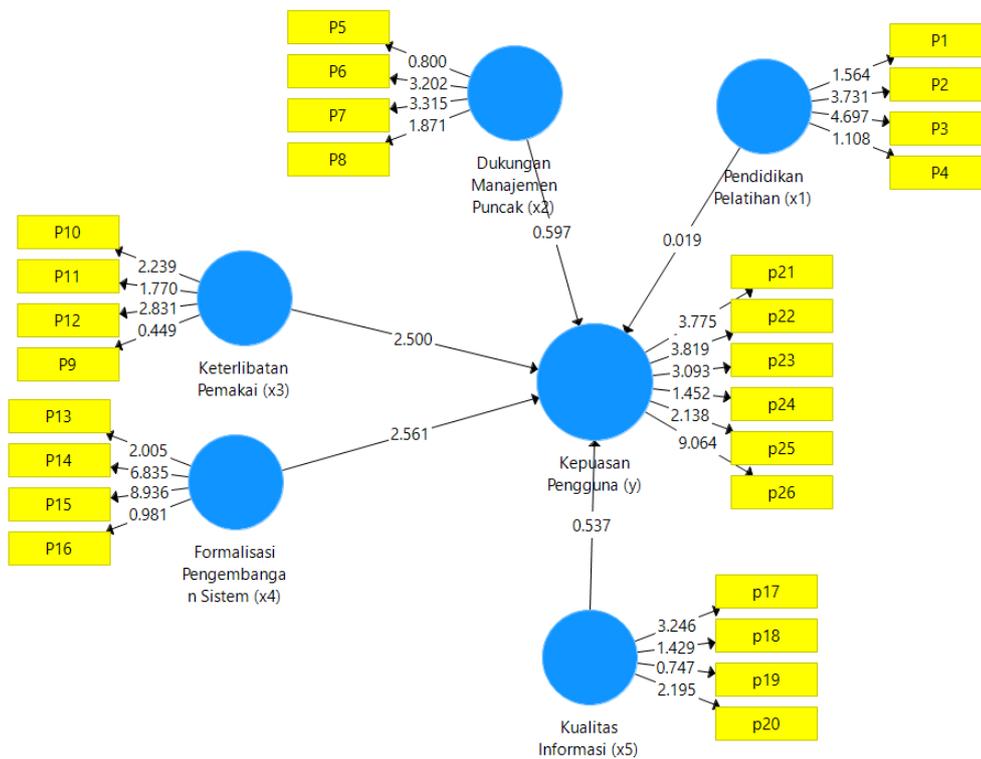
Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.0

2. Analisa Inner Model

Analisa Inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural.

Gambar 4.2

Model Struktural



Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.0

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4.10 merupakan hasil estimasi *R-square* dengan menggunakan SmartPL.

Tabel 4.10
Nilai *R-square*

	R Square
Kepuasan Pengguna (y)	0.849

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.0

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel y (kepuasan pengguna) memiliki nilai *r-square* sebesar 0,849.

4.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*.

Tabel 4.11
Result For Inner Weight

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1 > Y	-0.004	-0.061	0.220	0.019	0.985
X2 > Y	-0.133	-0.054	0.222	0.597	0.551
X3 > Y	0.707	0.614	0.283	2.500	0.013
X4 > Y	0.507	0.498	0.198	2.561	0.011
X5 > Y	-0.128	0.011	0.237	0.537	0.591

Sumber : Data primer diolah dengan SmartPLS v3.

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Menurut Imam Ghazali (2015), Nilai *T-statistik* akan berbeda-beda antar computer atau jika dihitung berulang karena menggunakan metode iterasi dan masing masing computer memiliki nilai starting yang berbeda, tetapi hasil *bootstrap* dengan subsample 500 akan memberikan nilai t yang tidak jauh berbeda sehingga kriteria alpha 5% akan konsisten apakah hipotesis diterima atau ditolak. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS (*partial least square*) adalah sebagai berikut :

4.3.1 Hipotesis 1 (pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi)

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa mendapatkan hasil P Value yaitu 0,985 atau $>0,05$ dan t tabel 0,019. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti **ditolak**.

4.3.2 Hipotesis 2 (dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi)

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa mendapatkan hasil P Value yaitu 0,551 atau $>0,05$ dan t tabel 0,597. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti **ditolak**.

4.3.3 Hipotesis 3 (keterlibatan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi)

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa mendapatkan hasil P Value yaitu 0,013 atau $<0,05$ dan t tabel 2,500. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti **diterima**.

4.3.4 Hipotesis 4 (formalisasi pengembangan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi)

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa mendapatkan hasil P Value yaitu 0,011 atau $>0,05$ dan t tabel 2,561. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti **diterima**.

4.3.5 Hipotesis 5 (kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi)

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa mendapatkan hasil P Value yaitu 0,591 atau $>0,05$ dan t tabel 0,537. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Hasil ini berarti bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini berarti **ditolak**.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Pendidikan Pelatihan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pendidikan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian penelitian Yuliana (2017) hal ini menunjukkan bahwa pendidikan pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

Pendidikan adalah keseluruhan proses teknik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkakan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan atau kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Pendidikan dan pelatihan memiliki pengertian yang sama dengan pengembangan yang merupakan proses peningkatan kerja (Hasibuan, 2006). Pengaruh pendidikan pelatihan terhadap kepuasan pengguna, pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sedangkan pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seseorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

4.4.2 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pengaruh dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini tidak

sejalan dengan hasil penelitian penelitian Yuliana (2017) hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

Manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman dengan komitmen dalam hal waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung kegiatan system informasi (Tarimushella, (2016). Semakin besar dukungan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi karena ada hubungan positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Top manajemen bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh top manajemen bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi

4.4.3 Pengaruh Keterlibatan Pemakai terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian penelitian Yuliana (2017) hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh Keterlibatan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna. Pemakai sitem informasi yang memiliki kemampuan dalam mengoprasikan suatu sistem informasi akan meningkatkan kinerja dari system informasi tersebut (Tarimushella, 2012). Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna,keterlibatan pemakai yang sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

Apabila pemakai diajak berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi. Pada kenyataannya seringkali pemakai lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi dengan diajak berpartisipasi, maka pemakai dapat menyampaikan kegiatan-kegiatan mereka berkaitan dengan proses pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi.

4.4.4 Pengaruh Formalisasi Pengembangan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa formalisasi pengembangan system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian penelitian Yuliana (2017) hal ini menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Formalisasi pengembangan sistem semakin tinggi di dalam perusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan ada hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi (Amri,2009). Pengembangan sistem dapat berarti menyusun system baru untuk menggantikan system yang lama secara keseluruhan atau untuk memperbaiki sistem yang lama atau memperbaiki sistem yang sudah ada.

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian sistem akuntansi adalah ketidaksesuaian software aplikasi dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan perusahaan. Ketidaksesuaian antara software aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna. Perusahaan yang merubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi software akuntansi, menyebabkan pengguna harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas software dalam menyelesaikan

pekerjaan mereka, kesulitan teknis yang mengganggu dalam software, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pengguna frustrasi, dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Hanya dengan *computer based information systems* (CBIS), perusahaan dapat meningkatkan kemampuan dan daya tumbuh perusahaan lebih baik dan dinamis, serta mampu menyebarkan informasi dengan cepat tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Salah satu informasi yang dibutuhkan perusahaan adalah laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi (SIA). Sehingga Formulasi pengembangan sistem akan tinggi apabila perusahaan cenderung menformalisasikan sikap atau kebiasaan mereka untuk mengurangi keanekaragaman dan terutama untuk mengatur, memprediksi dan mengontrolnya secara efektif.

4.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *authenticity*, *accuracy*, *completeness*, *uniqueness (nonredundancy)*, *timeliness*, *relevance*, *comprehensibility*, *precision*, *conciseness*, dan *informativeness* (Sujono, 2011).

Semakin bagus kualitas informasinya, maka semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Namun, apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pula pada kepuasan pemakai. Pengujian lain yang telah dilakukan yakni pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi

berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Pengguna sistem informasi tentunya berharap dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang telah dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, belum tentu sama dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan lebih berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.