

**ANALISIS FAKTOR ATAS KEPUASAN MAHASISWA S1 AKUNTANSI DALAM
MENGAKSES SIMAS DI STIE PERBANAS SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

WAHYU SANTOSO
2010310527

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Wahyu Santoso
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Mei 1992
N.I.M : 2010310527
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Judul : Analisis Faktor Atas Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi
Dalam Mengakses Simas Di Stie Perbanas Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

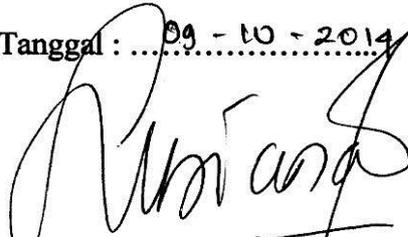
Tanggal : 9 - 10 - 2014



(Triana Mayasari, SE, Ak, M.Si)

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Tanggal : 09 - 10 - 2014



(Dr. Luciana Spica Almiliana, S.E., M.Si.)

ANALISIS FAKTOR ATAS KEPUASAN MAHASISWA S1 AKUNTANSI DALAM MENGAKSES SIMAS DI STIE PERBANAS SURABAYA

Wahyu Santoso
STIE Perbanas Surabaya
Email : wahyubig92@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to discover the factors that determine satisfaction S1 accounting students to access student information system in STIE Perbanas Surabaya and hopefully the results can be useful for anyone concerned. This study uses primary data and samples taken from S1 accounting students Perbanas Surabaya who take subjects design analysis systems. Questionnaires can be used is 17 copies of a total of 20 copies that have been spread. The data is achieved by distributing questionnaires to survey respondents researcher personally or directly visit to ensure that the questionnaire was given. Data selection method for this study using purposive sampling. This study also uses the analysis of the description. The results of this study showed that the content , accuracy, timeliness, ease of use and security and privacy factor has to meet user satisfaction, while formats and speed of platforms response is less bring satisfaction S1 accounting students to use the student information system in STIE Perbanas Surabaya.

Keywords: *Students Information System, user satisfaction, EUCS, security and privacy, speed of platform response*

PENDAHULUAN

Sistem informasi berbasis internet banyak digunakan saat ini. Internet atau *international network* bukan menjadi kalimat yang asing bagi telinga kita, bahkan orang awam sekalipun sudah mengenal apa yang dinamakan internet. Internet merupakan media yang paling ekonomis untuk digunakan sebagai basis system informasi, selain itu internet juga merupakan teknologi yang banyak memberikan kemudahan dan fasilitas, melalui media ini dapat diperoleh berbagai informasi yang kita butuhkan. Dunia internet yang biasa disebut *cyberspace* tidak mengenal batas waktu dan wilayah, selama komputer terhubung dengan jaringan internet maka kita dapat

melakukan akses kemana saja, melakukan interaksi dengan orang atau pihak lain secara virtual, atau bisa juga melakukan transaksi ekonomi. Menurut Engel *et al.*, (1995) dalam penelitian Hotman Panjaitan (2007), menjelaskan bahwa keputusan konsumen (pelanggan) dipengaruhi oleh keunggulan atau kualitas atribut produk dan jasa pelayanan. Maka dari itu, keputusan konsumen bagi sebuah perguruan tinggi swasta adalah keputusan dalam menentukan perguruan tinggi yang akan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut dan tentunya memberikan kepuasan kepada para pemakainya. Pada intinya konsumen

akan mencari sebuah perguruan tinggi yang memiliki *value added* yang lebih baik dalam hal pelayanan dan kemudahan, untuk memperoleh kepuasan yang diinginkannya.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat saat sekarang ini dapat memicu persaingan yang semakin meningkat diantara pelaku bisnis. Berbagai macam usaha untuk meningkatkan pendapatan dan agar tetap dapat bertahan dalam menghadapi persaingan tersebut terus dilakukan oleh para pengelola usaha. Salah satu kebijakan yang selalu ditempuh oleh pihak perusahaan adalah dengan melakukan pemeriksaan laporan keuangan perusahaan yang diaudit oleh auditor eksternal yang merupakan pihak ketiga yang dianggap independen (Sri, 2010).

Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan segala aktivitas akademik seperti Sistem Informasi Mahasiswa yang dapat diakses dengan cepat, akurat tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan yang berbentuk Sistem Informasi Mahasiswa sudah diterapkan oleh STIE Perbanas Surabaya. Pemanfaatan teknologi informasi pada sistem informasi mahasiswa, menyebabkan kepuasan pemakai pada mahasiswa akan meningkat, terutama dalam hal keakuratan informasi, transfer informasi, efisiensi, dan *real time*. Sistem teknologi informasi juga akan menaikkan respon mahasiswa, melalui teknologi komunikasi, pendistribusian dan penyebaran informasi dapat dilakukan dengan cepat, akurat tanpa batas waktu dan ruang.

Beberapa tahun terakhir penggunaan SIMAS sangat tinggi, ketika perkuliahan berlangsung atau di saat waktu *entry KRS online*. Seiring banyaknya pemakaian SIMAS tersebut masih ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh para pengguna, dalam hal ini yaitu mahasiswa STIE Perbanas. Banyaknya masalah yang timbul dalam pemakaian

SIMAS ini menyebabkan kepuasan pengguna berkurang.

Faktor-faktor dalam mengakses sistem informasi mahasiswa maka diharapkan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Penggunaan Sistem Informasi sebagai salah satu instrumen pengukuran yang sering digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh (1998) dalam Nurmala dan Yuda (2005) mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan EUCS yang meliputi lima komponen yaitu isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timelines*) dan mudah dalam penggunaan (*Easy of Use*). Instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Nurmala dan Yuda (2005) merupakan alat ukur kepuasan pengguna informasi komputer untuk lingkungan informasi tradisional. Hal tersebut berbeda dengan lingkungan sistem informasi berbasis web (*web based information system*), karena ada beberapa faktor yang tidak terkait didalam instrumen EUCS, seperti faktor keamanan dan privasi. Sementara, Xiao dan Dasgupta (2002) dalam hasil penelitiannya menemukan bukti empiris bahwa instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh masih relevan.

Menurut Nurmala dan Yuda (2005), dalam penelitiannya mencoba untuk menguji apakah instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dapat diterapkan dilingkungan sistem informasi berbasis web dengan sampel mahasiswa jurusan akuntansi STIE Perbanas Surabaya serta mencari bukti empiris tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pemakai sistem informasi berbasis web. Berdasarkan hasil pengujian Nurmala dan Yuda (2005) ditemukan bahwa instrumen EUCS masih merupakan alat ukur yang valid dan reliabel meskipun ada sedikit

revisi yang diperlukan. Hal ini mungkin dikarenakan perbedaan lingkungan sistem informasi dan perbedaan sampel penelitian. Lingkungan sistem informasi tradisional masih sederhana dan tidak terlalu kompleks. Sebaiknya sistem informasi berbasis web strukturnya sangat kompleks dan melibatkan banyak pihak. Sampel penelitian yang digunakan mungkin juga mempengaruhi hasil penelitian, karena perbedaan waktu dan keadaan. Sistem informasi berdasarkan jaringan atau *web based information system* mulai menjadi trend saat ini bila dibandingkan dengan sistem informasi tradisional hal ini dikarenakan akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih mudah ditambah lagi dengan banyaknya penyedia internet dan *web site*, sehingga membuka kesempatan secara bebas bagi pengguna internet mengakses informasi apa saja tanpa terhalang batas daerah dan waktu.

Pada penelitian lain, Pavlou dan Chellappa (2001) mengemukakan bahwa keamanan dan privasi merupakan faktor yang relevan dan perlu dipertimbangkan didalam pengukuran kepuasan sistem informasi berbasis web, hal ini dikarenakan rentannya kejahatan dalam dunia maya yang dikenal dengan istilah *cyber crime*. Kecepatan dalam mengakses sistem itu sendiri pada saat ini menjadi hal yang sangat penting. Respon dari media itu sendiri merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri,dkk.(2008).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas guna untuk memenuhi kepuasan mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya. Untuk itu peneliti memilih judul “Analisis Faktor Atas Kepuasan Mahasiswa S1 Akuntansi Dalam Mengakses SIMAS Di Stie Perbanas Surabaya”.

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang berbeda diatas, maka penulis tertarik

untuk melakukan penelitian yang sama namun pada sampel yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih jauh tentang pengaruh Apakah faktor EUCS (isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan), keamanan dan privasi, serta kecepatan respon media akan menentukan kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi dalam mengakses sistem informasi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi dalam mengakses sistem informasi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI

Technology Acceptance Model (TAM)

Salah satu teori mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan penggunaan. Model TAM berasumsi bahwa seseorang yang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi yang dibagi ke dalam perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of*

use) yang ditetapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

Sistem Informasi

Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Anastasia dan Lilis, 2011:3). Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Tujuan dasar suatu sistem tergantung pada jenis sistem itu sendiri.

Sistem informasi, yang kadang disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen-komponen, baik manual atau berbasis komputer, yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut.

Sistem Informasi Mahasiswa

Sistem Informasi Mahasiswa merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Sistem informasi Mahasiswa melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses padatransaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademi baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik.

Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) memiliki bagian-bagian yang dapat diakses oleh mahasiswa STIE Perbanas itu sendiri. Bagian akademik adalah bagian dimana mahasiswa bisa melihat tentang segala kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan akademik mereka. Pada bagian kewajiban mahasiswa, mahasiswa bisa melihat

kewajiban mereka yang masih ada. SIMAS juga menyediakan *direct link* ke *e-mail* dan situs perkuliahan yang disebut *e-learning*. SIMAS juga menyediakan bagian untuk mengetahui daftar nama dosen dan mahasiswa yang aktif di STIE Perbanas Surabaya. Sehingga memudahkan para mahasiswa dan dosen untuk mengetahui nama dosen atau mahasiswa berdasarkan NIM atau NIDN untuk dosen.

Proses pengolahan data keuangan dilakukan setiap kali terjadi transaksi keuangan yang dilakukan oleh mahasiswa, sehingga pada proses ini Sistem Informasi Mahasiswa dapat melakukan update untuk data mahasiswa. Beberapa bagian yang bersangkutan dengan modul keuangan dapat diintegrasikan dibawah Sistem Informasi Mahasiswa, modul keuangan dapat berupa kegiatan transaksi akutansi ataupun kegiatan transaksi kepegawaian yang merupakan proses yang terjadi pada kegiatan di Universitas ataupun Akademik.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologi khususnya perkembangan yang meliputi internet. Seiring pertumbuhan PC dan komputer server, kegunaan sistem informasi meningkat secara cepat dimana pengguna berinteraksi secara langsung dengan sistem informasi untuk mencari informasi dan menjalankan fungsi. Sehingga fokus terhadap kepuasan pengguna diperluas dengan adanya hubungan antarmuka (*interface*) antara manusia dengan komputer.

Doll dan Torkzadeh (1988) yang dalam Nurmala dan Yuda (2005), yang mengembangkan 12 *item* instrumen EUCS penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilakukan analisis faktor dan terdapat lima komponen utama yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk

(*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Isi

Informasi apa saja yang tersedia dari sebuah sistem informasi. Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.

Bentuk

Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.

Akurasi.

Informasi harus bebas dari kesalahan (Hall, 2007 : 20) dalam artian tingkat kesalahan harus dapat diidentifikasi apakah informasi tersebut terbebas dari kesalahan atau mengandung unsur kesalahan.

Kemudahan Penggunaan

Bila dilihat dari tujuan sistem akuntansi informasi maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu *system* atau *tools*.

Ketepatan waktu

Usia dari suatu informasi adalah faktor penting dalam menentukan informasi tersebut berguna atau tidak. Usia informasi harus tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A.Hall,2007 : 20).

Keamanan dan Privasi

Pavlou dan Chellappa (2001) mengemukakan bahwa keamanan dan privasi merupakan faktor yang relevan dan perlu dipertimbangkan didalam

pengukuran kepuasan sistem informasi berbasis web, hal ini dikarenakan rentannya kejahatan dalam dunia maya yang dikenal dengan istilah *cyber crime*.

Keamanan adalah kebijakan, prosedur, dan ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses tidak memiliki otorisasi, perubahan, pencurian, atau kerusakan fisik atas sistem informasi. Biasanya pengguna web ataupun dalam mengakses sistem informasi Mahasiswa diberikan *username* dan *password* yang unik oleh *administrator* yang digunakan untuk akses kedalam *account* web tertentu. Pada sebuah web biasanya memuat kebijakan keamanan yaitu pernyataan yang menentukan peringkat resiko informasi, mengidentifikasi tujuan keamanan yang dapat diterima, dan mengidentifikasi mekanisme untuk mencapai tujuan tersebut.

Privasi adalah pernyataan bahwa seseorang individu dibiarkan sendiri, bebas dari pengawasan atau intervensi dari individu lainnya, organisasi atau negara. Pada web, terdapat kebijakan privasi yang diatur oleh penyedia jasa web tersebut. Pengguna dapat mengatur bagaimana pengaturan privasi yang diinginkan dalam akun web sehingga bisa terjaga kerahasiaan dari hal yang lebih bersifat pribadi.

Faktor keamanan dan privasi yang disertakan dalam sebuah web terhadap akun seseorang bisa memberikan perlindungan, rasa aman dan nyaman yang tersendiri bagi pengguna, sehingga bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Kecepatan respon media

Kecepatan respon media merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri,dkk.(2008), dimensi akses dalam hal ini kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan *download* atau memperoleh data atau

informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Dengan demikian kecepatan respon media seperti kecepatan akses dan kecepatan *loading* dalam teknologi informasi bisa memberikan kenyamanan yang tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Ives, Olson, Baroudi (1983) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) *user information satisfaction as a perceptual or subjective measure of system success that provide a meaningful 'surrogate' for the critical but unmeasurable result of an information system, namely change in organizational effectiveness*. Berdasarkan klasifikasi pengukurannya dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi, dan persepsi efektifitas dari sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting mengukur kegunaan suatu sistem dan keberhasilan sistem didalam penelitian sistem informasi hal ini dikarenakan:

1. Kepuasan pengguna memiliki validitas yang tinggi karena tidak bisa disangkal suatu sistem akan berhasil bila pengguna menyukai sistem tersebut.
2. Perkembangan alat ukur yang lebih handal.
3. Pengukuran yang lain memiliki konseptual yang lemah atau secara empiris sulit diperoleh DeLone dan Mclean (1992) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005).

Kepuasan pengguna yang tinggi terhadap sebuah sistem akan mendorong perilaku yang positif terhadap kegunaan sistem tersebut dan pada gilirannya akan meningkatkan kegunaan sesungguhnya dari sistem secara bersamaan (Parikh dan Fazlollahi, 2002). Sebagai pengguna

meningkatnya kegunaan sebuah sistem dan terealisasinya tujuan dianggap keberhasilan dari sebuah sistem. Oleh karena itu kepuasan pengguna merupakan faktor kritis dalam pengembangan kegunaan sistem dan keberhasilan sebuah sistem.

Menurut Rangkuti (2002 : 18) menyatakan bahwa untuk mewujudkan rasa puas bagi *user* dapat dinyatakan dalam lima dimensi, antara lain :

1. Cepat tanggap (*Responsiveness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Keyakinan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

Kepuasan *user* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mewujudkan rasa puas bagi *user* dapat dinyatakan dengan : Cepat tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi tanggap; Keandalan (*Reliability*) yang meliputi tepat; Keyakinan (*Assurance*) yang meliputi kepercayaan; Empati (*Emphaty*) yang meliputi pemahaman dan perhatian; Berwujud (*Tangible*) yang meliputi fisik.

Hubungan Faktor EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan mahasiswa yang menggunakan sistem informasi mahasiswa pada STIE Perbanas Surabaya adalah perasaan senang atau kecewa mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Mahasiswa. yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Sistem Informasi Mahasiswa dengan harapannya terhadap Sistem Informasi Mahasiswa. Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini. Evaluasi adalah pengumpulan bukti-bukti yang cukup untuk kemudian

dijadikan dasar penetapan ada tidaknya perubahan pada implementasi system informasi. EUCS mengukur hal tersebut terhadap kepuasan pengguna mulai dari isi, bentuk dan lain-lain.

Hubungan Keaman Dan Privasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan informasi yang dirasakan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan yang konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan atau dimanipulasi selama transit atau penyimpanan oleh pihak yang tidak pantas, dengan cara yang konsisten dengan harapan percaya diri mereka. Definisi ini menangkap antisipasi personal kepercayaan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik daripada pengukuran yang objektif dan menunjukkan persepsi intuitif untuk menilai risiko. (Chellappa, 2002).

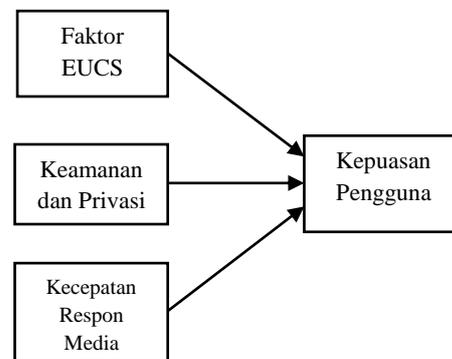
Semakin terjamin keamanan dan privasi atas suatu sistem akan meningkatkan kepercayaan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Kepercayaan yang tinggi akhirnya menimbulkan kepuasan pada pengguna (*user satisfaction*).

Hubungan Kecepatan Respon Media terhadap Kepuasan Pengguna

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sedemikian rupa pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat (sri:2008). Dalam hal ini adalah dimensi akses, dimensi Akses berkenaan dengan kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan mendownload atau memperoleh data atau informasi.

Semakin tinggi kecepatan akses ke situs web baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan mendownload atau memperoleh data atau informasi, semakin tinggi pula

kepuasan pengguna dalam menggunakan situs web tersebut. Di dalam dunia yang modern ini, kecepatan adalah hal penting untuk mendapatkan informasi terbaru, sehingga memberikan kenyamanan tersendiri dan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa Akuntansi di Surabaya. Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa S1 Akuntansi STIE Perbanas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dimana sampel yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu Mahasiswa S1 Akuntansi STIE Perbanas yang mengambil mata kuliah Analisis Perancangan Sistem (APS).

Unit Analisis

Unit analisis ditentukan berdasarkan pada rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Elemen ini penting dalam desain penelitian karena mempengaruhi proses pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian ini. unit analisis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor EUCS, keamanan dan privasi, serta kecepatan respon media terhadap kepuasan pengguna SIMAS di STIE perbanas Surabaya.

Kepuasan pengguna atau *Satisfaction* adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat

dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs. (Prayoga, *et al.*, 2010).

Faktor-Faktor *End User Computing Satisfaction* sering digunakan untuk penelitian sebagai alat ukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem akhir. Pengenalan teknologi informasi baru selalu disertai dengan masalah keamanan (Clarke, 1988; Mason, 1986), dan masa depan perdagangan elektronik (EC) tergantung pada pengendalian ancaman keamanan informasi, meningkatkan persepsi keamanan konsumen (Friedman *et al.*, 2000; Shneiderman, 2000), dan membangun kepercayaan (Hoffman *et al.*, 1999; Keen, 2000) dalam Pavlou dan Chellapa (2002).

Kecepatan respon media sangat penting pada jaman yang serba cepat ini. Kecepatan respon media ini biasa dimasukkan dalam dimensi akses. Dimensi Akses berkenaan dengan kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan mendownload atau memperoleh data atau informasi (sri,2008).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dengan teknik kuisisioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada koresponden agar responden tersebut memberikan jawaban atas masalah yang diangkat oleh peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Berikut ini adalah analisis deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin, semester, angkatan, *quantity* mengakses SIMAS, lama mengakses SIMAS, dan tempat mengakses SIMAS.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Deskriptif identitas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	9	53%
Perempuan	8	47%
TOTAL	17	100%

Sumber: olahan peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 responden sebanyak 9 responden berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 53 persen sedangkan 8 responden berjenis kelamin perempuan atau sebesar 47 persen. Dengan demikian, mayoritas responden yang mengisi kuisisioner adalah mahasiswa yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik responden berdasarkan semester

Deskriptif identitas responden penelitian berdasarkan semester mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Semester	Total	Prosentase
angkatan 2011	14	82%
angkatan 2010	3	18%
TOTAL	17	100%

Sumber: olahan peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 responden sebanyak 14 responden merupakan angkatan tahun 2011 yang sedang menempuh semester 6 atau 82 persen dari total responden sedangkan 3 responden angkatan tahun 2011 yang sedang menempuh semester 8 atau sebesar 18 persen dari total responden. Dengan

demikian, mayoritas responden yang mengisi kuesioner adalah mahasiswa angkatan 2011 yang sedang menempuh semester 6.

c. Karakteristik responden berdasarkan *quantity* mengakses SIMAS

Deskriptif identitas responden penelitian berdasarkan *quantity* mengakses SIMAS adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan *Quantity* Mengakses Simas

<i>Quantity</i> Mengakses Simas	Total	Prosentase
1 kali	8	47%
2-3 kali	4	24%
4-5 kali	3	18%
> 5 kali	2	12%

Sumber: olahan peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 responden sebanyak 8 responden atau 47 persen dari total responden hanya mengakses SIMAS satu kali dalam sehari. 4 responden atau 24 persen dari total responden mengakses SIMAS dua sampai tiga kali dalam sehari. Sementara 3 responden atau 18 persen dari total responden mengakses SIMAS 4 sampai 5 kali dalam sehari. Sedangkan sisa responden yang berjumlah 2 responden atau 12 persen dari total responden mengakses SIMAS lebih dari lima kali dalam satu hari. Dengan demikian, mayoritas responden yang mengisi kuesioner membuka SIMAS hanya sekali dalam satu hari.

d. Karakteristik responden berdasarkan lama mengakses SIMAS

Deskriptif identitas responden penelitian berdasarkan lama dalam mengakses SIMAS adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengakses Simas

Lama Mengakses SIMAS	Total	Prosentase
< 30 Menit	16	94%
30-60 Menit	0	0%
60-120 Menit	0	0%
> 120 Menit	1	6%

Sumber: olahan peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 responden sebanyak 16 responden atau 94 persen dari total responden hanya mengakses SIMAS selama kurang dari 30 menit. Sementara mahasiswa yang mengakses SIMAS dalam kurun waktu 30-60 menit dan 60-120 menit tidak ada. sementara hanya 1 responden atau 6 persen yang mengakses SIMAS lebih dari 120 menit atau 2 jam lebih. Dengan demikian, mayoritas lama responden dalam mengakses SIMAS yang mengisi kuesioner kurang dari 30 menit.

e. Karakteristik responden berdasarkan tempat akses SIMAS

Deskriptif identitas responden penelitian berdasarkan tempat dalam mengakses SIMAS adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Mengakses Simas

Tempat Mengakses SIMAS	total	Prosentase
Rumah	15	88%
Kampus	0	0%
Warnet	2	12%

Sumber: olahan peneliti

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 responden sebanyak 15 responden atau 88 persen dari total responden mengakses SIMAS di rumah. Sementara mahasiswa yang

mengakses SIMAS di area kampus tidak ada. sementara hanya 2 responden atau 12 persen yang mengakses SIMAS dari warung internet (Warnet). Dengan demikian, mayoritas responden yang mengisi kuesioner mengakses SIMAS di rumah responden masing-masing.

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil dari tiap unit analisis yang diujikan.

1. Isi (*Content*)

Menurut Doll dan Torkzadeh(1988) adalah Informasi apa saja yang tersedia dari sebuah sistem informasi. Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan pengguna jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapat semua informasi yang diberikan.

Pada pembahasantentang isi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa atas isi dari SIMAS di STIE perbanas telah terpenuhi. Banyaknya responden yang setuju jika SIMAS sudah sangat bagus dalam menyajikan informasi yang ada dan responden menganggap bahwa isi dari SIMAS sudah lengkap.

Kesimpulan yang bisa diambil adalah SIMAS telah memenuhi kepuasan pengguna dalam hal isi tersebut. Walau masih ada beberapa keluhan, namun terlepas dari itu isi dari SIMAS sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

2. Bentuk (*Format*)

Bentuk menurut Doll dan Torkzadeh(1988) adalah informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik. Suatu sistem informasi dikatakan memenuhi kebutuhan

pengguna jika sistem informasi tersebut menyajikan informasi dalam bentuk yang :

- a) Menyajikan informasi dalam bentuk yang dapat dipahami dengan menyajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.
- b) Menyajikan bentuk desain dan format yang jelas dan menarik, seperti pemilihan warna pada layer komputer sehingga tulisan yang ada dalam sistem informasi tersebut bisa jelas terbaca oleh pengguna.

Pada penjelasan tentang bentuk menjelaskan bahwa SIMAS sudah bagus dalam pemilihan ide design yang simple. Namun hal ini berbanding terbalik ketika responden diajukan pertanyaan tentang tampilan SIMAS. Responden beranggapan bahwa SIMAS terlalu *simple* sehingga membuat mahasiswa tidak tertarik. Ini terlihat dari banyaknya responden yang tidak setuju dan menganggap perlunya *redesign* dari SIMAS itu sendiri.

Kesimpulan yang diambil adalah para responden menganggap bentuk dari SIMAS terlalu sederhana dan tidak ada perubahan sehingga membuat para pengguna yang telah lama menggunakan SIMAS akan merasa bosan karena tampilan SIMAS yang sama tiap tahunnya.

3. Akurasi (*Accuracy*)

Informasi harus bebas dari kesalahan (Hall, 2007 : 20) dalam artian tingkat kesalahan harus dapat diidentifikasi apakah informasi tersebut terbebas dari kesalahan atau mengandung unsur kesalahan. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem informasi menyajikan informasi yang :

- a) Informasi tersebut merupakan informasi yang handal yaitu informasi yang bebas dari kesalahan dan penyimpangan. Contohnya data yang disajikan bukanlah data yang telah dimanipulasi dan haruslah data yang merupakan hasil penelitian ataupun survey.

- b) Memberikan informasi yang tepat dan akurat mewakili kejadian atau aktivitas organisasi.

Pada pembahasan tentang akurasi dari SIMAS, para responden menganggap informasi yang ada di SIMAS sudah cukup akurat. Walaupun masih ada beberapa kesalahan, namun tidak mengurangi keakuratan informasi dari SIMAS itu sendiri. Sehingga informasi di SIMAS bisa dijadikan patokan dalam setiap pengambilan keputusan tentang perkuliahan.

Kesimpulan dari akurasi pada SIMAS adalah informasi yang ada di dalam SIMAS cukup akurat. Sehingga kepuasan pengguna akhir dalam menerima informasi tersebut akan meningkat. Namun, terlepas dari cukup akuratnya informasi di SIMAS, masih ada beberapa kesalahan yang perlu diperbaiki. Agar kedepannya kepercayaan pengguna terhadap informasi SIMAS tidak menurun.

4. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Usia dari suatu informasi adalah faktor penting dalam menentukan informasi tersebut berguna atau tidak. Usia informasi harus tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A.Hall, 2007 : 20). Suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika sistem informasi menyajikan informasi yang:

- a) Usia informasi tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A.Hall, 2007 : 20). Informasi mempunyai periode tertentu dalam satu tahun seperti satu, dua, tiga, enam bulan atau satu tahun, agar informasi yang disajikan lebih valid dan akurat sehingga *end user* tidak salah dalam mengambil tindakan.
- b) Informasi itu merupakan informasi yang relevan, dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk membuat prediksi,

mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

Dari pembahasan tentang ketepatan waktu dari informasi SIMAS dapat dilihat kepuasan pengguna dalam hal ketepatan waktu sangat tinggi. Para responden mengatakan bahwa SIMAS telah memberikan informasi yang *up-to-date* sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Meskipun demikian, masih ada responden yang merasa bahwa informasi yang diberikan oleh SIMAS terkadang terlambat, yang akhirnya mengurangi kepuasan pengguna dari SIMAS itu sendiri.

Kesimpulan dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa SIMAS telah memenuhi kebutuhan pengguna atas ketepatan waktu informasi SIMAS. Informasi yang diberikan SIMAS bisa menjadi informasi pendukung dalam pengambilan keputusan pengguna SIMAS. Namun terlepas dari itu, ada beberapa responden yang tidak setuju jika SIMAS memberikan informasi yang *up-to-date*. Karena ada beberapa informasi yang telat diberikan, atau waktu informasi SIMAS sangat dekat dengan para pengguna untuk mengambil sebuah keputusan.

5. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Bila dilihat dari tujuan sistem akuntansi informasi maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu *system* atau *tools*. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan mudah, sehingga semua informasi yang dicari oleh pengguna didapatkan.

Pada penjelasan kemudahan pengguna dalam mengakses SIMAS terlihat bahwa para responden atau mahasiswa sangat mudah dalam menggunakan SIMAS. Terlihat dari besar besarnya jawaban setuju sebesar 70 persen lebih. Namun masih ada kekurangan

dalam penggunaan SIMAS, yaitu ketika mencari informasi dalam SIMAS dengan menggunakan *keyword* terkadang tidak dapat ditemukan atau SIMAS kembali dalam tampilan awal.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan diatas, yaitu SIMAS mudah untuk digunakan oleh para pengguna. Namun masih ada beberapa kekurangan mengurangi nilai kemudahan pada pengguna.

6. Keamanan dan Privasi (*Security And Privacy*)

Keamanan adalah kebijakan, prosedur, dan ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses tidak memiliki otorisasi, perubahan, pencurian, atau kerusakan fisik atas sistem informasi. Privasi adalah pernyataan bahwa seseorang individu dibiarkan sendiri, bebas dari pengawasan atau intervensi dari individu lainnya, organisasi atau negara.

Pada penjelasan tentang keamanan dan privasi SIMAS, para responden menyatakan bahwa *password* yang diberikan oleh tim ICT STIE Perbanas Surabaya sudah mengamankan akun SIMAS pribadi mahasiswa masing-masing. Dengan simbol yang unik dan kombinasi dari angka dan huruf membuat *password* SIMAS susah untuk ditembus. Namun, masih ada beberapa kasus yang menimpa responden dimana akun pribadi SIMAS milik mereka dihack oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Pemilik akun SIMAS memberikan *password* mereka kepada orang lain yang niatnya untuk membantu responden yang sibuk pada saat entry KRS *online*. Akhirnya *password* yang diberikan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pada kasus ini kesalahan pada pemilik akun yang menyebar luaskan *password* mereka yang harusnya hanya mereka sendiri yang tahu.

Kesimpulan dari penjelasan di atas adalah bahwa tim ICT STIE Perbanas Surabaya telah memberikan *password* yang sudah sangat mengamankan akun

SIMAS dari mahasiswa. Keamanan SIMAS memiliki kekurangan yaitu susah untuk mengganti *password* yang ada. Karena banyak mahasiswa yang telah memberikan *password* mereka kepada orang lain, sehingga tingkat keamanannya menjadi berkurang.

7. Kecepatan Respon Media (*Speed Of Platform Response*)

Kecepatan respon media merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri,dkk.(2008), dimensi akses dalam hal ini kecepatan akses ke situs web, baik kecepatan mencari dan menemukan data atau informasi maupun kecepatan *download* atau memperoleh data atau informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kecepatan respon media SIMAS kurang, hal ini terlihat bahwa kepuasan pengguna dalam hal ini tentang kecepatan respon media SIMAS sangat kecil. Para responden menyayangkan lambatnya membuka SIMAS ketika berada di area kampus, sementara untuk mengakses SIMAS di luar kampus keadaan berbanding terbalik. Banyak mahasiswa membuka SIMAS dari luar area kampus. Hal tersebut bisa dilihat dari hasil pada tabel 4.6 yang menunjukkan bahwa responden jarang mengakses SIMAS ketika berada di area kampus.

Kesimpulan dari penjelasan diatas bahwa kecepatan respon media SIMAS sangat buruk ketika diakses di area kampus. Hal ini bisa disebabkan karena banyaknya mahasiswa yang mengakses SIMAS dalam satu waktu. Sehingga beban yang diterima oleh server akan bertambah pula. Kejadian tersebut akan membuat kepuasan mahasiswa akan menurun, karena mahasiswa akan menghindari mengakses SIMAS dari area kampus.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil interpretasi penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan tentang faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna SIMAS sebagai berikut :

1. Penggunaan SIMAS oleh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menurut data tabulasi paling lama digunakan sekitar < 30 menit. Untuk tempat akses, mahasiswa lebih banyak mengakses SIMAS dari luar area kampus, karena responden beranggapan mengakses SIMAS dari luar area kampus akan lebih cepat.
2. Dari isi SIMAS sudah memenuhi kepuasan pengguna, responden menganggap isi SIMAS sudah menyediakan informasi yang tepat, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa.
3. *Layout* SIMAS menurut para responden dalam memberikan informasi masih sangat baik. Untuk desain dari SIMAS, para responden beranggapan bahwa *layout* perlu adanya perubahan. Sehingga kepuasan pengguna akan SIMAS akan meningkat.
4. Akurasi informasi di dalam SIMAS masih sangat baik. Tingkat kesalahan yang ada masih sedikit dan dapat diminimalisir, sehingga kepuasan pengguna atas SIMAS masih baik dan terjaga.
5. Ketepatan waktu informasi yang ada di SIMAS sangat baik. Informasi yang diberikan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Meskipun ada beberapa informasi yang terkadang tidak tepat waktu dan membuat informasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa.
6. SIMAS untuk para pengguna sangat mudah digunakan. Bentuk

SIMAS yang *simple* membuat para pemakai tidak merasa kebingungan ketika membuka SIMAS. Walau dalam penggunaan pencarian dengan menggunakan *keyword* masih kurang maksimal, sehingga mahasiswa harus mencari sampai ke bawah untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

7. Keamanan dari SIMAS itu sendiri sudah sangat bagus. *Password* yang diberikan oleh tim ICT STIE Perbanas Surabaya sudah sangat melindungi akun pribadi masing-masing mahasiswa agar tidak dibuka oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Walau ada kasus tentang pembobolan akun SIMAS oleh orang lain, hal ini disebabkan karena mahasiswa kurang bisa menjaga *password* yang diberikan kepada mereka.
8. Kecepatan respon media dalam hal ini SIMAS sangat lambat bila digunakan di dalam kampus. Hal tersebut dikarenakan banyaknya mahasiswa yang membuka SIMAS secara bersamaan dalam waktu yang sama. Penggunaan *wi-fi* dalam kampus untuk membuka SIMAS menjadi salah satu faktor lambatnya kecepatan respon SIMAS.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, keterbatasan ini perlu diperhatikan agar dapat diperbaiki oleh peneliti-peneliti selanjutnya :

1. Generalisasi hasil penelitian ini masih terbatas karena sampel yang digunakan kurang luas.
2. Karena sedikitnya pertanyaan tersebut dimungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian.
3. Jumlah pertanyaan yang ada dalam kuisisioner jumlahnya mungkin terlalu banyak, sehingga membuat responden sedikit malas untuk

menjawab pertanyaan yang ada dalam kuisisioner.

Saran

Keterbatasan di atas dapat dijadikan pelajaran untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Berdasarkan keterbatasan tersebut, saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Tercapainya generalisasi penelitian dapat tercipta dengan perluasan sampel yang digunakan, yaitu tidak terbatas hanya dalam satu kelas dan salah satu angkatan serta salah satu jurusan.
2. Peneliti ini hanya meneliti tujuh variabel selanjutnya diharapkan menambah variabel yang akan dijadikan variabel penelitian yang diduga menentukan kepuasan mahasiswa dalam mengakses sistem informasi mahasiswa di STIE Perbanas.
3. Semoga penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas bagi pihak yang berkepentingan.

Daftar Rujukan

- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Andi.
- Davis, Fred D. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS quarterly* (1989): 319-340. Hall, James A., 2002. *Accounting Information System*. (terjemahan). Buku Dua Penerbit Salemba Empat.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hotman Panjaitan. 2007. "Pengaruh Sistem Teknologi Informasi (*IT System*) Terhadap Kualitas Layanan dan Respons Konsumen Perguruan Tinggi Swasta. *Ventura*, Vol.10, No.1. April 2007. Pp 1-16.
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Krismiaji. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mukhtar, Ali Masjono. 1999. *Audit Sistem Informasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawangsari, Sri, and Rantih Mayang. "Analisis Diskritif Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Situs Web Bank X." (2008).
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon. 2005. "Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web". *Ventura*, Vol.8, No.1. April 2005. Pp 89-104.
- Pavlou, Paul A., and Ramnath K. Chellappa. "The role of perceived privacy and perceived security in the development of trust in electronic commerce transactions." *Information System Research* 11 (2001): 18-36.
- Romney, Marshall B., and Paul John Steinbart. "Sistem Informasi Akuntansi." *Edisi Sembilan, Jakarta: Salemba Empat, tahun* (2004).

Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Sensuse. 2010. "Analisa *Usability* Pada Aplikasi Berbasis *Web* Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)". *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*, (Online), Vol.6, No.1. ISSN: 1412-8896.

Suliyanto. 2006. *metode riset bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Xiao, Li dan Dasgupta, Subhasish. 2002. "Measurement of User Satisfaction With Web-Based Information Systems: An Empirical Study". *Eighth Americas Conference on Information Systems*, (Online), Pp 1149- 1155.