

## ABSTRAKSI

Pengaruh perkembangan teknologi sekarang ini begitu cepat, oleh sebab itu setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja User**”. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan lebih banyak akses terhadap data dan sistem organisasi oleh lebih banyak orang, baik dari dalam maupun luar organisasi. Perkembangan sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi. Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai (*user*).

Jenis penelitian kuantitatif, studi kasus di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang, 31 responden diambil sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Teknis analisis data menggunakan uji t-test dan regresi berganda., sedangkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS.

Hasil uji validitas dan realibilitas menunjukkan data valid dan reliable (handal), uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja *user*, kualitas informasi sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan memberikan kepuasan yang berbanding lurus dengan kinerja pengguna sistem informasi tersebut. Jika kualitas pelayanan baik dan memuaskan sehingga jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Teknologi sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan sebaiknya dapat lebih membangun kepercayaan pemakai teknologi sistem informasi dengan menyediakan teknologi sistem informasi yang selalu diperbaharui sehingga dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, menyediakan *output* yang dapat dipercaya dan dapat menilai kinerja individu secara adil.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kinerja user

## ABSTRACT

*Technology development nowadays spreading really fast, every company think that information system is really important to ensure company life. This research is titled “**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Infomasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja User**”. The further use of information system makes an access of data and company structure easier from inside or outside company. System information development is linked with accounting, and it is very useful for company. System information application has to consider user ability to adapt with new technology. So it will useful to company.*

*This research belongs to quantitative research took place in PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. 31 sample has been taken with purposive sampling. Validity and reliability test had been conducted. Normality, multikolienarity and heterosdastisitas had been tested on research. Data analysis using SPSS.*

*The result of all test are valid and normal. The result of research show that system quality, information quality and service quality have positive effect on user performance. Information quality as perceived ease of use which shows that information system easier to use and understand. The more accurate of information which is generated from system the more reliable the decision. If the service quality is high, it will make the user satisfaction grow higher. Information system which is used by company should make the user performance higher with providing up to date technology and make the job finish faster and the company goal can be achieved.*

*Keywords : quality system, information quality, service quality, user performance.*