

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab 4, kesimpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *security control* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi marketplace *Shopee* pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan) adalah sebagai berikut:

1. *System quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi marketplace *Shopee* pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan). Hal ini mempunyai arti bahwa *system quality* akan mempengaruhi kepuasan pengguna khususnya bagi mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
2. *Information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi marketplace *Shopee* pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan). Hal ini mempunyai arti bahwa *information quality* merupakan faktor yang penting dalam kepuasan pengguna aplikasi *Shopee* khususnya bagi mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
3. *Service quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi marketplace *Shopee* pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan). Hal ini mempunyai arti bahwa *service quality* merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena termasuk dalam hubungan langsung antara pengguna dan pihak *Shopee* melalui layanan yang diberikan, karena dengan layanan yang baik membuat pengguna aplikasi puas khususnya bagi mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
4. *Security control* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi

marketplace Shopee pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan). Hal ini mempunyai arti bahwa *security control* merupakan salah satu faktor yang penting karena akan merasa terjaga dengan pengamanan yang pihak *Shopee* berikan kepada para pengguna khususnya bagi mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

5. *System quality, information quality, service quality, security control* secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* (studi kasus pengguna aplikasi *marketplace Shopee* pada mahasiswa akuntansi Universitas Katolik Parahyangan). Hal ini mempunyai arti bahwa semua variabel tersebut saling berhubungan dan mempunyai ikatan, karena semua variabel independen tersebut mempunyai pengaruh sekitar 67% diluar variabel yang lain.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut, berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa akuntansi:

1. Untuk *Shopee*

Shopee sebaiknya harus memperbaiki sistemnya dimana masih adanya pengguna yang dapat kesulitan mengikuti sebuah *event*. Pengguna juga selalu kalah bersaing dengan orang yang dapat meretas sistem *Shopee* agar mendapatkan hadiah dengan tidak adil. Dalam kualitas informasinya, sistem yang ada di dalam *Shopee* tidak bisa membedakan penjual yang menjual barang asli dan barang palsu (penipu), dapat dilihat dengan kualitas barang yang sudah sampai tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan pada aplikasi.

Shopee juga harus memperbaiki masalah pada kualitas servisnya dimana masih kurang, lamanya respon *customer care* mengakibatkan pengguna aplikasi resah dan tidak nyaman, dan kurang membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. *Shopee* sebaiknya meningkatkan *server* yang ada agar tidak ada masalah lambatnya proses aplikasi tersebut karena penuhnya *server* yang ada sehingga pengguna aplikasi sulit untuk masuk ke aplikasi dan mengaksesnya.

Apabila dilihat dari analisis regresi berganda, *Shopee* harus lebih berupaya meningkatkan kualitas informasi yang dimilikinya, karena variabel tersebut merupakan variabel yang sangat kuat, dan *Shopee* harus meningkatkan variabel yang lainnya, terutama kualitas servis yang paling lemah, dan *Shopee* harus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan agar pelanggan akan merasa puas dan nyaman akan pelayanan yang diberikan *Shopee*.

2. Untuk penelitian berikutnya

Peneliti dapat melakukan penelitian berikutnya dengan memperdalam penelitian ini dengan menambahkan variabel yang bisa mempengaruhi dan berhubungan dengan kepuasan pengguna. Peneliti berikutnya dapat memperluas kuesioner di luar lingkup Universitas Katolik Parahyangan, contohnya di kota Bandung. Peneliti berikutnya diharapkan lebih memperdalam lagi tentang *user satisfaction* dari berbagai teori yang ada agar bisa menjadi referensi dalam penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Siasat Bisnis*, 16, 25-38.
- Ardana. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi* . Jakarta : Mitra Wacana Media .
- Azhar, S. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi - Pemahaman Konsep Secara Terpadu, Edisi Perdana, Cetakan Pertama*. Bandung: Lingga Jaya.
- Bernadeta. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Riset Manajemen Sains Indonesia* .
- Bony. (2021, September 15). *Media Konsumen* . Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2021/06/18/surat-pembaca/akun-shopee-paylater-terkunci>
- Bougie, S. &. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*.
- Fanny, R. (2020, September 3). *Media Konsumen*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2020/09/03/surat-pembaca/kecewa-fasilitas-shopee-paylater-yang-tidak-bisa-digunakan-dan-buruknya-penyelesaian-keluhan>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Ginting, D. B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaa, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 1.
- Hidayatuloh, S. (2019). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & McLean . *Information Sytem and Management* , 77-80 .
- Irawan. (2013). Analisis Hubungan Kinerja Sistem Informasi Akademik Kemahasiswaan, Ditinjau dari Segi Keamanan Informasi, Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. X.
- Jogiyanto. (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. *Sistem Informasi* .
- Kalakota. (1997). *Electronic Commerce : a Manager's Guide*, Addison-Wesley: Reading, Mass . England : Harlow .
- Kotler. (2012). *Principle Of Marketing . 8th Edition* . New Jersey : Prentice Hal .
- Kotler. (2017). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.

- Kotler, K. (2016). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta.
- Laudon. (2014). *E-Commerce 2014, 10th Edition* . Pearson .
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta .
- Meilani, L. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean . *Sistem Informasi Bisnis*, 137-144.
- Nelson. (2005). Antecedents of Information an System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing . *Management Information System* , 199-235 .
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI , 416-433.
- Permatasari, C. D. (n.d.). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Resiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online.
- Richy. (2021, Mei 24). *Media Konsumen*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2021/05/24/surat-pembaca/cs-shopee-indonesia-beri-janji-palsu-dalam-menangani-keluhan-penjual>
- Romney. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta Selatan : Salemba Empat .
- Romney. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. Pearson.
- Septianita, W. (2014). Pengaruh Kualitas SIstem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, I, 53-56.
- Shu. (2003). The Impact of Customer Trust and Perception of Security Control on the Acceptance of Electronic Commerce. *International Journal of Electronic Commerce*.
- Simanjuntak. (2016). Persepsi Mahasiswa pada Jasa Belanja Online Shopee. 1-11.
- Soedjas, T. (2014). *Layanan Wow untuk Pelanggan* . Yogyakarta : Media Pressindo .
- Statistik, B. P. (2020). Retrieved from <https://www.bps.go.id/indicator/27/1225/1/proporsi-individu-yang-menggunakan-internet-menurut-provinsi.html>
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D .
- Torkzadeh. (1991). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. *MIS Quaterly*: 5-10 .

Widyadinata, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4.

