

Pengaruh Dukungan Manajemen Terhadap Kemampuan Pengguna Serta Implikasinya Pada Kualitas Layanan Dan Kepuasan Kerja

Dani Detariadi Surya
Politeknik Pembangunan Pertanian Malang

Tuti Hastuti
Fakultas Ekonomi Universitas Widyagama Malang
Email : hastutifeueg@gmail.com

Survival
Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang
Email: ariefpurwanto@widyagama.ac.id

ABSTRACT

This research aims to obtain empirical evidence of management support capabilities in improving user capabilities, service quality, and job satisfaction, both directly or through the mediation of user capabilities. partial Least Square (PLS) quantitative approach was used to analyze data from 100 Employees of Malang Agricultural Development Polytechnic. They were taken on a census basis.

The empirical finding obtained was that management support was able to play a role in improving user capabilities, service quality, and job satisfaction. The ability of users was also able to mediate the effect of management support on service quality and job satisfaction. These results were supported by descriptive statistics of management support, user capabilities, service quality, as well as job satisfaction, all of which have high average scores.

Keyword: Management Support, User Capabilities, Service Quality, Job Satisfaction, Malang Agricultural Development Polytechnic.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan bukti empiris kemampuan dukungan manajemen dalam meningkatkan kemampuan pengguna, kualitas layanan, serta kepuasan kerja, baik secara langsung maupun melalui mediasi kemampuan pengguna. Pendekatan kuantitatif *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk menganalisis data 100 Pegawai Politeknik Pembangunan Pertanian Malang, yang diambil secara sensus.

Temuan empiris yang diperoleh adalah dukungan manajemen mampu berperan dalam meningkatkan kemampuan pengguna, kualitas layanan, serta kepuasan kerja. Kemampuan pengguna juga mampu memediasi pengaruh dukungan manajemen terhadap kualitas layanan maupun terhadap kepuasan kerja. Hasil ini didukung oleh statistik deskriptif dukungan manajemen, kemampuan pengguna, kualitas layanan, serta kepuasan kerja, yang semuanya memiliki nilai rata-rata tinggi.

Kata kunci: Dukungan Manajemen, Kemampuan Pengguna, Kualitas Layanan, Kepuasan Kerja, Politeknik Pembangunan Pertanian Malang.

Pendahuluan

Keberhasilan sebuah perguruan tinggi negeri khususnya, sebagai organisasi atau badan layanan publik (BLU) dapat dilihat dari kinerja layanan yang dirasakan oleh

pelanggan internal dan eksternal mereka yang ditetapkan berdasarkan “Standar Pelayanan Minimum atau SPM” (Anggoro, 2017). Hal inilah yang membuat seluruh pimpinan puncak perguruan tinggi yang menjalankan organisasinya berbasis TI berupaya melakukan terobosan-terobosan untuk meningkatkan kinerja layanan kampus mereka, yaitu dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang sangat mendukung dalam implementasi TI yang digunakan, serta dampak yang ditimbulkannya (Turban, 2006).

Sebagaimana organisasi lainnya, faktor pendukung utama yang dapat mempengaruhi kinerja layanan perguruan tinggi berbasis TI adalah sumber daya manusia yang mengoperasikannya atau kemampuan pengguna TI tersebut. Norma sosial (social norm), perasaan pengguna (affect), kompleksitas (complexity), kesesuaian tugas (job fit), konsekuensi jangka panjang (long-term consequences) dan kondisi yang memfasilitasi (facilitating condition) sangat terkait dengan tingkat kemampuan pengguna dimaksud (Supriyanto, 2005).

Staf Administrasi merupakan pegawai dan pengguna internal TI pada suatu perguruan tinggi. Melalui aplikasi sistem TI yang tepat dan sesuai kebutuhan serta dukungan pimpinan puncak, pegawai akan dapat menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan diharapkan dapat berimplikasi pada: 1) kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka (pegawai) dan harapan pelanggan eksternal (stakeholders), serta; 2) kepuasan kerja yang mereka rasakan dan kepuasan pelanggan eksternal (Tanrivendi, 2006).

Sebagaimana uraian di muka, permasalahan dalam penelitian ini terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Keorganisasian. Guna memecahkan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan “Teori Kontiyensi atau Situasional” untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh dukungan manajemen terhadap kemampuan pengguna serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan kerja sebagai dampak implementasi transfer teknologi pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang berdasarkan persepsi pegawai (internal customer) pada institusi tersebut, dalam hal ini adalah Pegawai Staf Administrasi.

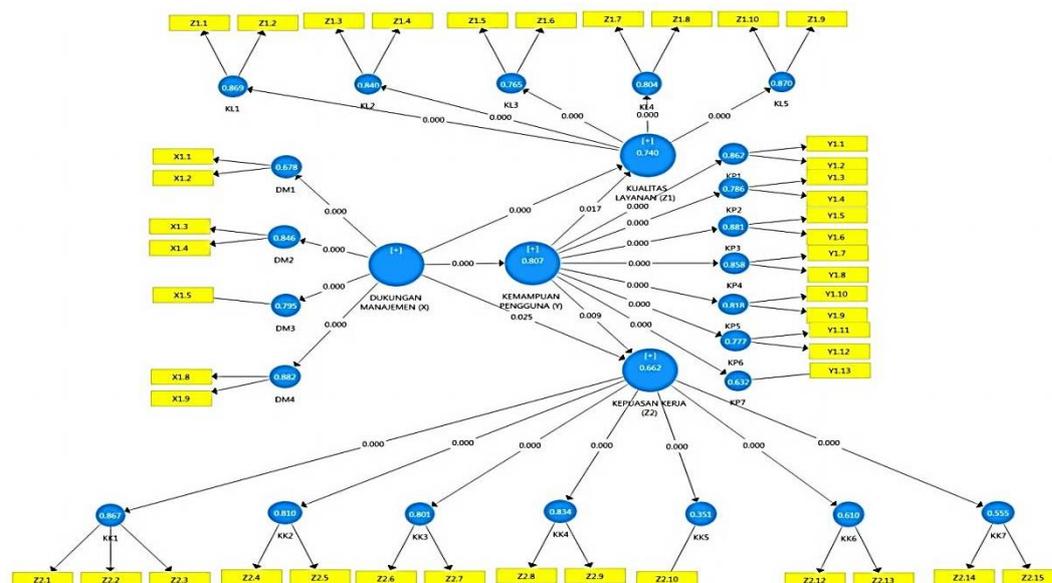
Kajian Pustaka dan Hipotesis

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Ada empat variabel yang dianalisis, yaitu dukungan manajemen, kemampuan pengguna, kualitas layanan, serta kepuasan kerja.

Populasi penelitian ini adalah Pegawai Politeknik Pembangunan Pertanian Malang yang berjumlah 100 orang. Karena jumlah populasi hanya 100, maka semua populasi tersebut jadi sampel. Ini sudah sesuai dengan pendapat Gay, L.R. & Diehl, P.L., (1992). Metode analisis data menggunakan SEM Smart PLS (Sugiono, 2018).

**Hasil Dan Pembahasan
Hasil Analisis**



Gambar 1 Hasil SEM-PLS (Inner Model)
Sumber: Hasil pengolahan data dengan SmartPLS, 2020.

Pengujian Hipotesis

Tabel 1 Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)

No	Hubungan Variabel	T Statistik (t-hitung)	Signif t	Keputusan
1	Dukungan Manajemen -> Kemampuan Pengguna	35.559	0.000	Hipotesis 1 Diterima
2	Dukungan Manajemen -> Kualitas Layanan	4.512	0.000	Hipotesis 2 Diterima
3	Dukungan Manajemen -> Kepuasan Kerja	2.235	0.026	Hipotesis 3 Diterima
4	Kemampuan Pengguna -> Kualitas Layanan	2.441	0.015	Hipotesis 4 Diterima
5	Kemampuan Pengguna -> Kepuasan Kerja	2.632	0.009	Hipotesis 5 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2020.

Tabel 2 Uji Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung)

No	Hubungan Variabel	T Statistik (t-hitung)	Signif t	Keputusan
1	Dukungan Manajemen -> Kemampuan Pengguna -> Kualitas Layanan	2.379	0.018	Hipotesis 6 Diterima
2	Dukungan Manajemen -> Kemampuan Pengguna -> Kepuasan Kerja	2.530	0.012	Hipotesis 7 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2020.

Pembahasan

Pengaruh Dukungan Manajemen Terhadap Kemampuan Pengguna

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan untuk variabel Dukungan Manajemen sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 61.63%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan manajemen adalah faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Begitu juga untuk variabel Kemampuan Pengguna, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kemampuan Pengguna sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 58.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan kerjanya dan memberikan pelayanan pada *stakeholder*.

Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu Mulyantoro (2018) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan TI dan kompetensi sumber daya manusia, serta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem informasi. Salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem (Jogiyanto, 2007). Dengan adanya fasilitas yang membantu pemakai sistem, akan meningkatkan kemampuan dan memudahkan pemakai sistem untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Robbins dan Judge (2012) menyatakan kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan.

Pengaruh Dukungan Manajemen Terhadap Kualitas Layanan

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan untuk variabel Dukungan Manajemen sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 61.63%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan manajemen adalah faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Begitu juga untuk variabel Kualitas Layanan, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kualitas Layanan sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 63.60%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan pelayanan yang berkualitas.

Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu Slåtten (2009) yang menyatakan bahwa dukungan manajerial secara langsung terkait dengan emosi positif dan negatif dan dengan kualitas layanan yang dirasakan karyawan. Emosi positif dan negatif berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang dirasakan karyawan. Dukungan manajemen adalah seseorang yang memiliki jabatan puncak dengan tanggung jawab mencapai tujuan tertentu dan melakukan pengambilan keputusan tertinggi (Wheelen *et al.*, 2014). Dukungan manajemen adalah sejauh mana manajemen terlibat dalam kegiatan dan pentingnya sistem informasi. Menurut Belout *et al.* (2004), dukungan manajemen adalah bagaimana manajemen menyediakan sumber daya, wewenang atau kekuatan yang diperlukan untuk keberhasilan proyek. Afrizon (2018) yang menunjukkan bahwa belum berkualitasnya SIA karena dukungan manajemen belum efektif diberikan untuk peningkatan kualitas sistem informasi terutama dalam penyediaan semua kebutuhan operasional perusahaan.

Pengaruh Dukungan Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan untuk variabel Dukungan Manajemen sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 61.63%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan manajemen adalah faktor

penting yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Begitu juga untuk variabel Kepuasan Kerja, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kepuasan Kerja sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 71.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kepuasan kerja yang dirasakan pegawai Staf Administrasi sebagai pengguna atau operator sistem teknologi informasi pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang.

Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu Wulandari dan Juliarsa (2017) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan pengguna. Organisasi yang memperlakukan karyawan dengan baik melalui pemberian penghargaan finansial maupun non finansial, karyawan akan merasakan dukungan organisasional, sehingga akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan membalasnya dengan kinerja yang baik (Yih & Htaik 2011). Menurut Ehsani *et al.* (2013) organisasi yang memiliki hubungan humanistik dengan stafnya (dukungan organisasional) akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Pathak (2012) menyatakan ketika karyawan merasa organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan opini mereka, maka karyawan akan merasakan kepuasan kerja. Hasil dari persepsi dukungan organisasional yang baik salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan (Dawley et al, 2010).

Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan pada variabel Kemampuan Pengguna sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 58.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan kerjanya dan memberikan pelayanan pada *stakeholder*. Begitu juga untuk variabel Kualitas Layanan, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kualitas Layanan sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 63.60%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan pelayanan yang berkualitas.

Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu Shien (2015) yang menyatakan bahwa kemampuan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Stephen Robbins dan Judge (2012) mendefinisikan kemampuan pengguna sebagai suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Sedangkan menurut Thoha (1996) menyatakan bahwa Kemampuan pengguna merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Hal itu didukung oleh pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2010) yang menyatakan bahwa, “Kemampuan (*ability*) sama dengan pengetahuan dan keterampilan (*knowledge* dan *skill*).

Gardner dan Amorso (2004) mengatakan bahwa pengguna yang berkualitas adalah faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi dan penggunaan teknologi informasi yang canggih dalam organisasi, oleh karena itu kualitas pengguna sangat memegang peranan penting dalam implementasi dan pengembangan suatu sistem informasi dan pemilihan orang atau tim yang tepat yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman dibidangnya merupakan prasyarat dalam membangun sebuah sistem informasi dalam perusahaan.

Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kepuasan Kerja

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan pada variabel Kemampuan Pengguna sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 58.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan kerjanya dan memberikan pelayanan pada *stakeholder*. Begitu juga untuk variabel Kepuasan Kerja, bahwa secara keseluruhan pada

variabel Kepuasan Kerja sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 71.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kepuasan kerja yang dirasakan pegawai Staf Administrasi sebagai pengguna atau operator sistem teknologi informasi pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang.

Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan peneliti terdahulu Al-Ashqar (2013) yang menyatakan bahwa hubungan antara kemampuan penggunaan TI terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan. Pemanfaatan teknologi informasi oleh seluruh anggota organisasi termasuk para karyawan merupakan salah satu pengukur kesuksesan pengembangan sistem informasi pada organisasi yang bersangkutan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik dan pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dapat memberikan dukungan pelayanan administrasi, serta untuk membantu pengambilan keputusan (Anwar, 2009). Menurut Baig dan Gururajan (2011), teknologi informasi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis.

Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Kualitas Layanan Dimediasi Kemampuan Pengguna

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan untuk variabel Dukungan Manajemen sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 61.63%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan manajemen adalah faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Variabel Kualitas Layanan secara keseluruhan, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 63.60%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan pelayanan yang berkualitas. Begitu juga untuk variabel Kemampuan Pengguna, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kemampuan Pengguna sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 58.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan kerjanya dan memberikan pelayanan pada *stakeholder*.

Hasil penelitian Mulyantoro (2018) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan TI dan kompetensi sumber daya manusia, serta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem informasi. Begitu juga dengan hasil penelitian Shien (2015) yang menyatakan bahwa kemampuan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Kepuasan Kerja Dimediasi Kemampuan Pengguna

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan untuk variabel Dukungan Manajemen sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 61.63%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan manajemen adalah faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Variabel Kepuasan Kerja secara keseluruhan, sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 71.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kepuasan kerja yang dirasakan pegawai Staf Administrasi sebagai pengguna atau operator sistem teknologi informasi pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang. Begitu juga untuk variabel Kemampuan Pengguna, bahwa secara keseluruhan pada variabel Kemampuan Pengguna sebagian responden menjawab “sangat setuju” yaitu rata-rata sebesar 58.50%. Artinya sebagian besar responden sangat setuju terhadap kemampuan penggunaan teknologi

informasi untuk menunjang pelaksanaan kerjanya dan memberikan pelayanan pada *stakeholder*.

Hasil penelitian Mulyantoro (2018) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan TI dan kompetensi sumber daya manusia, serta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem informasi. Begitu juga dengan hasil penelitian Al-Ashqar (2013) yang menyatakan bahwa hubungan antara kemampuan penggunaan TI terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.

Daftar Pustaka

- Afrizon. 2018. The Influence Of Strategic Management, Top Management Support And Users Competency To Accounting Information System Quality And Their Impact's To Accounting Information Quality. *Karya Ilmiah*. Bandung: Padjadjaran Bandung University.
- Al-Adaileh, R.M. 2009. "An Evaluation of Information Systems Success: A User Perspective – The Case of Jordan Telecom Group". *European Journal of Scientific Research*, Vol. 37 No. 2, pp. 226-239.
- Al-Ashqar, Sayf Mohamed Dhiya Younis. 2013. The Relationship Between Information Technology Usage And Job Satisfaction In Administration At Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. *A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirement for the Award of the Degree of Master of Science in Technology Management. Faculty of Technology Management and Business Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*. Septemer 2013.
- Alavi, M. and Leidner, D. E. 2001. Review Knowledge Maagement and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*. (25:1). pp: 107-136.
- Anggoro, Ayu Dwi. 2017. *Transfer Teknologi*. <https://soloeducare.wordpress.com/2017/05/01/transfer-teknologi/> (Diakses 6 November 2018).
- Arnomo, Sasa Ani. 2012. Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam. *CBIS Journal*, Volume 1, Nomor 1, ISSN 2337-8794.
- Belout, Gauvreau, A. &, & Clothilde. 2004. Factors influencing Prospect success: the impact of Human Resources Management. *International Journal of Project Management*, 1-11.
- Ehsani, M., Sofdel, H. S., Amiri, M., Masrur, F. F., & Hossini, R. N. 2013. Relationship between perceived organizational support with job satisfaction and organizational commitment of sports departments staff. *International Journal of Sport Studies*, Vol.3, No.12, pp.1302-06.
- Gardner, Christina dan Donald L Amoroso. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings, Hawaii International Conference on System Sciences*. 37. Hlm. 1-10.
- Gay, L.R. & Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company
- Ghalia A. Attar, & Rateb, J Sweis. 2010. The Relationship between Information Technology Adoption and Job Satisfaction in Constracting Companies in Jordan. *Journal of Information Technology in Construction*, Vol. 15.
- Goodhue, Thompson.1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*; Jun 1995; 19, 2; ABI/INFORM Global pg. 213
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., and Matteson, M.T. 2005. *Organizational Behavior and Management, Seventh Edition*. Gina Gania (Penerjemah). Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta: Erlangga.

- Jiang, Zhou. 2014. Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Job Outcomes: Does Knowledge Sharing Matter? *Academy of Taiwan Business Management Review* - August 2014.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Korunka C. and Vitouch O. 1999. Effects of the Implementation of Information Technology on Employees' Strain and Job Satisfaction: A context-Dependent Approach. *Work & Stress*, Vol. 13, No. 4, 341 – 363.
- Kusumawati, Fariyana. 2007. Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. *Ekuitas*, Vol 11 No. 4. Pp 498-515.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyantoro, Verdy. 2018. The Influence of Management Support In Human Resources and Information Technology On The Effectiveness Of Information Systems. *Scientific Research Journal*. Vol. VI Issue VIII. pp. 60-65
- Murtadho, Muhammad Faishal, Nunung Nurhayati, dan Elly Halimatusadiah. 2018. Pengaruh Kompetensi Pengguna Dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei pada Cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung). *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol. 19 No. 2. Pp. 28-35.
- Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. 1991. Understanding Measuring and Improving Service Quality Findings from a Multiple Research Program“, *Service Quality - Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, Lexington Books, NY
- Pathak, D. 2012. Role of perceived organizational support on stress-satisfaction relationship: An empirical study. *Asian Journal of Management Research*, Vol.3, No.1, pp.153 - 177.
- Pratama, Abdul Aziz Nugraha, dan Wardani, Apriani. 2017. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Muqtasid* 8(2), 2017: 119-129 *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* <http://muqtasid.iainsalatiga.ac.id> DOI: <http://dx.doi.org/10.18326/muqtasid.v8i2.119-129>
- Pujiriyanto. 2012. *Teknologi untuk Pengembangan Media dan Pembelajaran*. Yogyakarta: UNY Press
- Robbins, P. Stephen dan Judge, Timothy A. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, P. Stephen. 2008. *Organizational Behaviour*, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Ke Sepuluh), Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Romney, B. Marshal dan Paul John Steinbart. 2009. *Accounting Information Systems*. USA: Cengage Learning.
- Shien. Meiryani Jun. 2015. The Influence of User Ability, Top Management Support and User Involvement on Quality of the Accounting Information System and Its Implications on the Quality of Accounting Information. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research*, pp 0277-0283
- Slåtten, Terje 2009. "The Effect of Managerial Practice on Employee- Perceived Service Quality", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 19 No. 4, pp. 431-455
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D, Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, Aji. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

- Tanriverdi, H. 2006. Performance Effects Of Information Technology Synergies In Multibusiness Firms. *MIS Quarterly*, Forthcoming.
- Thoha. 2002. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cetakan ke-Tigabelas. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Turban. 2006. *Information Technology for Management* (6th Edition). Hoboken, NJ: Wiley.
- Wheelen, T.L., Hunger, J.D., Hoffman, A.N., & Bamford, C. 2014. *Strategic Management and Business Policy: Globalization, Innovation and Sustainability*. 14th Edition. Pearson.
- Wulandari, A.A.A Putri Syintia dan Juliarsa, Gede. 2017. "Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Keterlibatan Pengguna dan Program Pelatihan terhadap Kinerja SIA pada BPR di Kecamatan Kediri Tabanan". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.19.2. Mei (2017): 1290-1319.
- Yih, W.W. & Htaik, S. 2011. The Impact of Percieved Organisational support, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance in Hotel Industry. The 11th. *International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting*, Vol.3.