



## PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, NORMA SUBYEKTIF DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KINERJA INDIVIDU

THUHATUL KHOFIFAH

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

Email: tuhatulkhofifah18@gmail.com

### INFO ARTIKEL

### ABSTRAK/ABSTRACT

#### Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 8 November 2019

Tgl. Diterima : 30 April 2020

Tersedia Online : 31 Mei 2020

#### Keywords:

*Kinerja karyawan*

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas system informasi akuntansi, efektivitas system informasi akuntansi, norma subyektif dan kemudahan penggunaan terhadap kinerja individu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari responden dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu BPR di seluruh kab. Subang dengan sampel sebanyak 100 responden. Adapun metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji Normalitas Uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolonieritas. Uji t, Uji F dan koefisien determinasi.*

### PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi sistem informasi membuat setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Informasi merupakan salah satu sumber daya bisnis. Informasi saat ini merupakan sumber daya vital bagi kelngsungan hidup organisasi bisnis. Informasi dikatakan penting dalam bisnis karena akan digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan bagi

sebuah entitas bisnis. Hall (2008:8) menyatakan bahwa informasi yang baik haruslah relevan, tepat waktu, akurat, dan merupakan rangkuman. Tujuan sebuah informasi yang spesifik ialah dapat berbeda dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Hall (2009: 8) memaparkan bahwa tujuan informasi akuntansi adalah untuk mendukung kepengurusan manajemen, mendukung pengambilan keputusan dan mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Perusahaan atau organisasi bisnis saat ini perlu mengembangkan system informasinya agar tidak ketinggalan dalam hal informasi. Pihak yang lebih awal mengetahui system informasi akuntansi adalah pihak yang mampu memenangkan persaingan (Mahendra dan Widhiyani, 2016). Salah satu bentuk informasi yang sering dikatakan sebagai bahasa dunia bisnis dimana didalamnya menggambarkan mengenai informasi keuangan perusahaan adalah informasi akuntansi. Informasi keuangan merupakan informasi yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan sebuah perusahaan. Perkembangan dunia bisnis saat ini menuntut adanya sebuah system informasi yang cepat yang akurat dan berguna keputusan, maka diperlukanlah sebuah system informasi yang mampu menyampaikan informasi tersebut dengan cepat dan akurat kepada pihak yang membutuhkan system informasi akuntansi tersebut.

System informasi akuntansi merupakan sekumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi sebuah system informasi akuntansi (Bodnar dan Hopwood; 2006, 3).

Soudani, 2012 menyatakan bahwa system informasi akuntansi merupakan komponen yang berhubungan dan terintegrasi dalam mengumpulkan,

menyimpan, pemrosesan dan penyebaran data untuk tujuan mengambil keputusan. Penerapan system informasi akuntansi akan mempermudah bagi pemakai system sehingga mampu menghasilkan informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu dan relevan (Grande, 2011).

Kinerja karyawan harus diketahui oleh banyak pihak yang bersangkutan agar dapat dilihat bagaimana perkembangan karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi (George et al., 2012). System informasi akuntansi yang baik dan efektif tergantung berhasil atau tidaknya kinerja antara system dan pemakai. System informasi akuntansi menjadi bagian yang sangat penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas system informasi akuntansi (Alsarayreh et al., 2011). Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi karena jika karyawan bisa menggunakan sistem informasi dengan baik maka karyawan tersebut akan terbiasa dalam menggunakannya dan tentu akan nyaman sehingga hasil yang diperoleh tentu akan lebih baik.

“Jumlah karyawan perbankan terus merosot menurut TEMPO.CO, Jakarta - Di era disrupsi teknologi seperti sekarang ini, jumlah karyawan yang terdapat di [perbankan](#) dilaporkan terus menurun dalam tiga tahun kebelakang ini. Bahkan, jumlah karyawan bank besar seperti PT Bank Central Asia Tbk. juga

mulai turun sejak 2017 setelah terus meningkat pada tiga tahun tahun sebelumnya.

PT BNI. pun dalam kondisi yang sama. Hanya dua bank plat merah, yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan PT BRI Tbk yang masih berplat merah. dalam tiga tahun ini masih konsisten menambah jumlah karyawannya. Rico Usthania Frans, Direktur Teknologi Informasi dan Operasi Bank Mandiri, mengemukakan bahwa 50 persen dari pekerja karyawan perbankan yang ada saat ini akan hilang dalam waktu 10 tahun mendatang. "Ini perlu dipikirkan bersama. Kita butuh relokasi sumber daya manusia," seperti dikutip Bisnis.com, Rabu 20 Maret 2019.

Endang Hidayatullah, Direktur Kepatuhan Bank BNI mengatakan bahwa yang dibutuhkan pegawai akan terus berubah seiring dengan perkembangan teknologi digital. "Arah dari kami adalah tetap mengoptimalkan pegawai yang ada dengan mengubahnya menjadi sistem alih fungsi, misalnya yang dulu menjadi dulu *teller*, sekarang jadi *sales*," Dia menambahkan, komposisi alih fungsi tugas tersebut mencapai 60 persen dari total karyawan. Jumlah tersebut merupakan pekerjaan rutin yang kini sudah digantikan oleh teknologi.

CEO Citi Indonesia Batara Sianturi menyatakan tak lama lagi perbankan akan membutuhkan akan membutuhkan

daya analisis tinggi yang dimiliki sumber daya manusi tidak hanya kemampuan teller seperti administrasi dan pelayanan.

Secara umum, yang berdampak paling cepat terhadap pekerjaan adalah posisi *front office*. Citibank berencana tidak akan menambah jaringan secara fisik. "Digital itu shifting. Jangan heran nanti kalau ada banyak bank yang membutuhkan banyak pegawai yang kemampuan IT, bukan ekonomi saja, karena ada perubahan model bisnis karena dalam model bisnis IT sangat dibutuhkan sekali," tutur Batara. PT Bank Danamon Indonesia Tbk. tercatat menjadi bank yang paling masif memotong jumlah karyawan. Sejak 2014—2018, bank yang akan melebur dengan Mitsubishi UFJ Financial Group telah mengurangi 10.177 karyawan

Ketua Umum Serikat Kerja Bank Danamon Abdul Majid mengemukakan bahwa hal itu terjadi mutlak karena merupakan bagian dari implementasi teknologi. "Hampir semua bagian terkena dampaknya, mulai dari *front office* hingga *back office*. Analisis kredit ini dulu bisa butuh sampai 12 orang satu cabang, sekarang hanya 2—3 orang," ujar Moedjib.

Bhima Yudhistira, Ekonom Institute For Development of Economics and Finance, mengatakan bahwa dengan adanya penurunan jumlah pegawai [perbankan](#) akan menimpa bank

dengan modal inti Rp5 triliun sehingga lebih dari Rp30 triliun karena memiliki modal yang cukup besar untuk melakukan digitalisasi bisnis. "Teknologi dalam jangka panjang itu lebih murah dibandingkan harus membuka kantor cabang baru yang harus diisi oleh karyawan," kata dia.

Variabel kualitas system informasi akuntansi pada penelitian Ni Luh Made Galih Putri Saraswati dan I Gusti Ayu Eka Damayanthi menyatakan bahwa kualitas system informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Sedangkan pada penelitian Luh Putu Radhakrishnan Dewi dan Idai Bagus Dharmadiaksa menyatakan bahwa kualitas system informasi akuntansi berpengaruh positif.

Variabel efektivitas system informasi akuntansi pada penelitian L.G. Sridarmaningrum dan Ni Luh Sari Widhiyani menyatakan bahwa efektivitas system akuntansi berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian Agnes Ashianti dan menyatakan bahwa efektivitas system informasi akuntansi memiliki pengaruh negative terhadap kinerja individu.

Variabel norma subyektif pada penelitian Supriono menyatakan bahwa norma subyektif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian Ali Masyur, Endang Tjahjaningsih dan Adib Saeroja

menyatakan bahwa berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Variabel kemudahan menurut Ni Luh Made Galih Putri Saraswati dan I Gusti Ayu Eka Damayanthi menyatakan bahwa berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut. Salah satu teori yang berkaitan yaitu TAM dan TPB. TAM yaitu model penerimaan teknologi (*technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan pengguna terhadap penggunaan system informasi. Sedangkan TPB yaitu Teori yang menjadi landasan penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Sedangkan niat untuk berperilaku. Teori tersebut berkaitan dengan variabel kualitas system informasi akuntansi, efektivitas system informasi akuntansi, norma subyektif dan kemudahan dalam pemakaian system informasi akuntansi. Dengan demikian disini menggunakan teori *technology Acceptance Model (TAM)* dan *theory of planned behavior (TPB)*.

## **KERANGKA TEORITIS**

### ***Grand Theory***

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

Menurut Davis (1989) dalam Chauhan (2015) model penerimaan teknologi

(*technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan pengguna terhadap penggunaan system informasi. *technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh fred davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi.

Menurut gefen (2003) sampai saat ini TAM merupakan model yang banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan model ini untuk menjelaskan factor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi. TAM memiliki dua sisi, yang pertama disebut beliefs yang terdiri atas perceived Beliefs and evaluations Attitudes toward behavior Behavioral intentions Actual Behaviour Normative belief & motivation.

### ***Theory of Planned Behavior*** **(TPB)**

Teori yang menjadi melandasi penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Sedangkan dalam niat untuk berperilaku tersebut

terbagi menjadi dalam 3 faktor yaitu : (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil yang diharapkan dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau juga menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

### **Kualitas System informasi akuntansi**

Menurut (Hall, 2004). System informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk computer dan kelengkapannya serta media komunikasi, tenaga pelaksana, dan laporan yang telah tersusun secara erat yang dilengkapi untuk memindahkan data keuangan menjadi informasi yang akan dibutuhkan oleh manajemen. Menurut Rapina (2014), Neisi Wian ((2013), Fardinal (2013). Menyatakan bahwa semakin meningkatnya kualitas system informasi akuntansi maka kualitas system informasi akuntansi disuatu perusahaan akan meningkat.

### **Efektivitas system informasi akuntansi**

Menurut Handoko (1999) dalam sari (2009). Efektivitas system informasi akuntansi merupakan kemampuan sebagai media yang tepat atau memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang tepat. menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar. Efektivitas penggunaan atau implementasikan teknologi system informasi dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemudahan pemakai dalam mengidentifikasi data, mengakses data dan menilai data tersebut. Jika pegawai sudah bisa memakai sistem informasi akuntansi dengan baik dan benar dan mengerjakannya dengan mudah maka sistem informasi akuntansi di perusahaan tersebut dianggap sudah efektif.

### **Norma subyektif**

menurut Azjen, 1988. Norma subjektif adalah persepsi seseorang mengenai tekanan social untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Menurut marhaini 2008 mengatakan, dalam teori ini perilaku seseorang tergantung niat, kemudian niat dalam berperilaku dalam seseorang tergantung niat, kemudian niat dalam berperilaku tergantung dari sikap dan norma subyektif. Disisilain keyakinan terhadap perilaku dan evaluasi akan menentukan perilaku. Jika seseorang menggunakan dengan keinginan sendiri maka akan mengerjakannya dengan baik.

### **Kemudahan**

Kemudahan dalam penggunaan dapat dikaitkan dengan kemampuan yang memiliki pengguna. Kemampuan teknik yang baik sangat diharapkan akan meningkatkan kinerja dari system dan tentunya meningkatkan kinerja dari system dan tentunya meningkatkan kinerja individu secara langsung maupun tidak langsung. Dan meningkatkan nilai perusahaan yang lebih baik. Karena dengan kemudahan yang dirasakan oleh individu tentu akan membuat individu lebih bersemangat dalam menjalankan tugas.

### **Kinerja individu**

Menurut As'ad (1991) dalam Sari (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian yang dirai oleh seseorang berdasarkan aturan yang berlaku untuk pekerjaan dan yang bersangkutan sedangkan menurut Cecilia (2006) dalam Salamah (2012), kinerja adalah suatu individu yang mengacu pada prestasi kerja seseorang yang diatur berdasarkan standard kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Penilaian kinerja merupakan sebuah factor utama dalam suatu organisasi agar organisasi tersebut menjadi efektif dan efisien, karena adanya kebijakan dan program yang lebih baik dari sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi suatu organisasi secara keseluruhan, penilaian kinerja juga dapat

memberikan penilaian bagaimana kinerja individu tersebut secara nyata.

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan kualitas system informasi akuntansi dengan kinerja individu**

Penerapan sistem informasi yang digunakan secara berulang-ulang dapat mengartikan bahwa pengguna puas menggunakan sistem tersebut. Michael G. Alles, et al (2008) menyatakan SIA dapat menambah keunggulan komparatif untuk nilai tambah SIA dengan penerapan secara bertahap sesuai dengan karakteristik industri dan kemampuan serta keterampilan menggunakan SIA. Penelitian yang dilakukan Al-Kasswna (2012) mengenai Penerapan Sistem Informasi Akuntansi di Pemerintahan Kerajaan Yordania menemukan penerapan SIA mampu memenuhi kebutuhan berbagai pihak dan manajemen pemerintahan. Seddon dan Kiew (1996) hasilnya menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas system informasi akuntansi, akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Perusahaan tentu akan memberikan kualitas yang baik untuk system informasi akuntansi guna meningkatkan kepuasan pengguna agar pengguna lebih nyaman dan lebih luas lagi dalam menggunakan system informasi akuntansi tersebut.

### **Hubungan efektivitas system informasi akuntansi dengan kinerja individu**

Efektivitas sistem informasi akuntansi adalah gambaran yang diberikan kepada target yang akan diperoleh dari suatu sekumpulan sumber daya yang diatur dan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik, kemudian informasi itu dirubah dan berguna bagi sebuah informasi serta menyediakan laporan yang formal dan di butuhkan dengan lebih baik secara kualitas maupun waktu. Efektivitas sistem informasi akuntansi dinilai berdasarkan kualitas output dari sistem informasi yang dapat memuaskan kebutuhan pengguna (Sajady et al., 2008). Maka system informasi akuntansi yang baik akan meningkatkan proses kinerja karyawan sehingga menghasilkan system informasi yang baik. dengan karyawan yang memanfaatkan system informasi akuntansi dengan baik tentu akan membuat perusahaan lebih beruntung atas kinerja karyawan tersebut, karena bias menguntungkan perusahaan.

### **Hubungan Norma Subyektif dengan kinerja individu**

Norma subyektif merupakan persepsi seseorang mengenai tekanan social untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang akan melakukan keinginan terhadap suatu objek atau perilaku apabila terdapat dukungan dari lingkungan sekitar terhadap apa yang akan dilakukan. Norma

subyektif merupakan fungsi yang diinginkan dari pendapat individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya yang menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk menggunakan sistem informasi akuntansi.

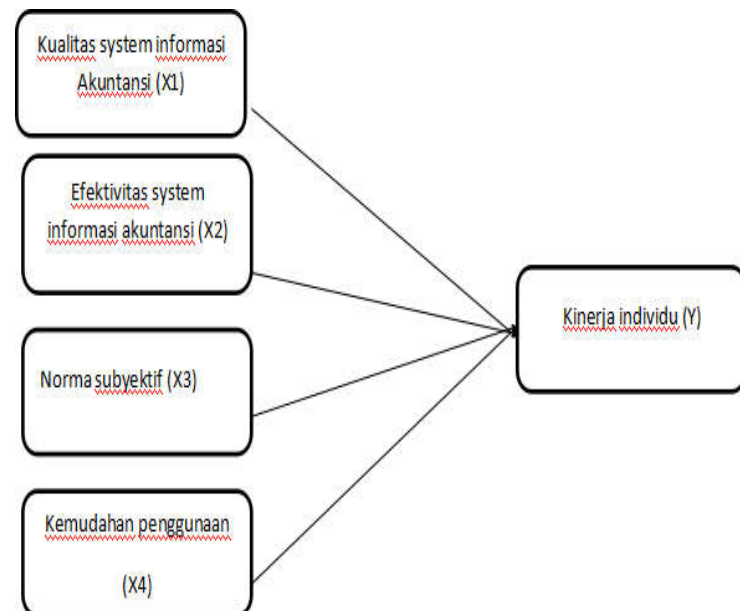
mematuhi mereka (Ajzen, 1991). Norma subjektif dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti tekanan dari lingkungan sosial, kesempatan yang muncul, teman kerja, keamanan, praktik sosial, dan waktu dalam memutuskan penggunaan sistem (Horst, et al., 2007). Maka semakin teman kerja memberikan informasi yang baik terhadap temannya tentang system informasi akuntansi maka individu tersebut akan mencoba untuk menggunakannya, Karena sangat penting sekali bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, dan juga dapat mempermudah pekerjaan.

### Hubungan kemudahan penggunaan dengan kinerja individu

Menurut konsep TAM, attitude secara bersama-sama dipengaruhi oleh perceived usefullnes, perceived ease of use dan variabel eksternal seperti commitment to system use dan self efficacy, Warsaw et al. (1989). Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sebagai tingkatan dimana seseorang yang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi adalah hal yang mudah dan tanpa memerlukan bekerja keras dari pemakainya. Apabila kemudahan

dirasakan oleh individu maka dapat dikatakan kemudahan berhubungan terhadap kinerja individu. Semakin individu merasakan kemudahan dapat menghasilkan system informasi yang baik juga dan menjadikan perusahaan lebih baik lagi. Karena sistem informasi akuntansi mempengaruhi terhadap perusahaan yang menggunakan sistem informasi.

### Kerangka Penelitian



### KESIMPULAN

Kualitas system informasi akuntansi berkaitan kinerja individu, Efektivitas system informasi akuntansi berkaitan kinerja individu, Norma subyektif berkaitan kinerja individu, Kemudahan penggunaan berkaitan kinerja individu. Pengaruh sistem informasi akuntansi, Efektivitas sistem informasi Akuntansi, Norma Subyektif, dan kemudahan penggunaan berkaitan dengan kinerja individu

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, Puja Pratama dan Suardhika, I Md. Sadha.2013. Keahlian Pemakai Komputer dan Kenyamanan Fisik Memoderasi Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Sinar Harapan Bali Denpasar. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 5(2), pp: 361-381
- Ashianti, A. Pengaruh Kesesuaian Tugas-Teknologi, Kepercayaan, Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pada Pasar Swalayan Di Kota Tangerang .
- Dewi, L, Dharmadiaksa, B (2019),.Pengaruh Efektivitas SIA, Kecanggihan Teknologi Informasi, dan Kemampuan Teknik Pemakai SIA pada Kinerja Individu.Vol.27.3.Juni.
- Gunawan, I. M. P. A., & Tenaya, A I. (2017).Pengaruh efektivitas system informasi akuntansi pada kinerja individual dengan kemampuan teknik personal sebagai pemoderasi.20, 162-1647.
- Harini, A. S., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). THE INFLUENCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION AND INTERNAL CONTROL EFFECTIVENESS ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES (CASE STUDY ON MICRO, SMALL, MEDIUM ENTERPRISES SUBANG REGENCY). JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society), 1(01), 88-88.
- Maamir, c. I., & yadnyana, I. K. (2012).Pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan pada teknologi system informasi terhadap kinerja individual di PT PLN (persero).1-34.
- Maskur, A, Tjahjaningsih, E, Saeroji,. A Pengaruh norma subyektif dan control perilaku yang dipersepsikan terhadap Niat pinjam KUR Mikro. (Studi pada Nasabah BRI di pati)
- Nurhamidah, N., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2018). Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Atas Penerimaan Layanan E-samsat Menggunakan Model Tam dan Tpb (Studi Kasus pada Samsat Wilayah Kabupaten Subang). Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja), 2(1), 28-40.

- Romandhon, dkk. 2016. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Terhadap Sistem Informasi Akuntansi, Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan Kenyamanan Fisik Terhadap Kinerja Individu. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al-Qur'an.
- Saraswati, Ni Luh made, Damayanthi E (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Norma Subyektif dan Kemudahan Penggunaan pada Kinerja Individu. Vol.25.2.November.
- Sari, Ratna M Maria, (2009).Pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi system informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada pasar Swalayan dikota den pasar.Vol. 4, N0. 1 Januari
- Sridarmaningrum, L, G,. Widhiyani S, L, N (2018). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Kesesuaian Tugas, Kenyamanan Fisik dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan. Vol.23.3.Juni.
- Suratini, Ni Putu Eka. 2015. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja. E-Journal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha S1. 3(1)
- Suryani, D., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2020). IT Self Efficacy, IT Anxiety dan Minat Menggunakan E-money. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, 8(1), 89-108.
- Suryawan, I. K. I., dan Suaryana, I. G. N A. (2018). Pengaruh efektivitas system informasi akuntansi teknologi informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada PT. bank pembangunan Daerah.
- Tiana, Sugiharto, B., Umiyati, I. (2016) Analisis Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Dan kegunaan yang dapat dikenalkan kepuasan penggun. Volume 1 No 1, Juni.