BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Ajzen *(*1985) dalam teorinya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan bahwa niat mendasari sikap individu yang dipengaruhi oleh perilaku (*attitude towards behaviour)* dan norma subjektif (*subjective norms*). Penentu langsung dari niat perilaku individu adalah sikap mereka terhadap perilaku dan norma subjektif terkait dengan perilaku tersebut. Terdapat faktor keyakinan yang ditambahkan yaitu sikap individu ditentukan pada keyakinan terhadap perilaku (*behavioural belief*) sedangkan norma subjektif ditentukan pada keyakinan subjektif (*normative beliefs*). TRA dikembangkan untuk memahami hubungan antara sikap, niat dan perilaku.

Sikap ditentukan oleh keyakinan individu mengenai hasil dari melakukan sebuah perilaku. Individu yang memegang keyakinan kuat bahwa hasil dari sebuah perilaku adalah positif akan mempunyai perilaku yang positif. Sebaliknya, indivdu yang memegang keyakinan bahwa hasil dari sebuah perilaku tersebut adalah negatif, maka individu tersebut akan memiliki perilaku negatif. Norma subjektif seseorang ditentukan oleh keyakinan normatif. Individu akan berniat berperilaku tertentu jika individu tersebut mempersesipkan bahwa orang-orang lain yang lebih penting

berpikir bahwa individu tersebut melakukan hal itu untuk memenuhi harapan dari orang-orang.

Theory of Reasoned Action dikembangkan lagi oleh Ajzen, (1991) menjadi *Theory of Planned Behavior*. Teori ini menjelaskan bahwa intensi perilaku individu tidak hanya sikap tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi kontrol perilaku. Perbedaan TRA dengan TPB adalah TPB menambahkan kontrol yang dirasakan individu atas perilaku dengan mempertimbangkan situasi dimana individu mungkin tidak memiliki kontrol atas kehendak penuh atas perilaku. Latar belakang individu termasuk kedalam persepsi kontrol. Hal ini antara lain faktor personal, sosial, informasi, pengetahuan dan pengalaman. Persepsi seseorang tentang kontrol atas kinerja perilaku, bersama dengan niat, diharapkan memiliki efek langsung pada perilaku (Montaño & Kasprzyk, 2015). Kontrol yang dirasakan disini diharapkan bisa memoderasi pengaruh niat pada perilaku individu. Kontrol juga dijelaskan sebagai penentu independen dari niat perilaku bersama dengan sikap terhadap perilaku dan norma subjektif.

Dalam perkembangannya, *theory of reasoned action* dan *theory of planned behavior* digunakan untuk mengidentifikasi apa faktor motivasi individu sebagai penentu kemungkinan melakukan perilaku tertentu. Dalam *Theory of reasoned action* dan *theory of planned behavior* dijelaskan bahwa prediktor terbaik dari sebuah perilaku adalah niat dari perilaku yang dijelaskan dalam perilaku individu sera norma sosial mengenai perilaku tersebut (Montaño & Kasprzyk, 2015). TRA dan TPB fokus pada sikap,

norma subjektif dan kontrol yang dirasakan oleh individu. Hal ini menjelaskan sebagian besar niat dalam berperilaku dan bisa digunakan untuk memprediksi suatu perilaku yang berbeda.

Dipakainya teori ini, bisa menjelaskan sebab akibat yang menghubungkan keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol dengan niat dan perilaku individu melalui sikap, norma subjektif dan kontrol yang dirasakan. TRA dan TPB dipakai untuk mengetahui perilaku pengguna *software* informasi akuntansi mengenai sebuah sistem yang dipakainya. Latar belakang perilaku, serta sikap yang dimunculkan oleh pengguna akan menjelaskan mengapa pengguna memakai *software* informasi akuntansi baik yang didasari oleh perilaku sendiri maupun bagaimana orang lain dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam memakai *software* informasi akuntansi tersebut.

2. Teori institusional

Teori institusional merupakan salah satu perspektif teoritis yang dominan dalam teori organisasi. Teori institusional banyak menjadi landasan teoritis dalam berbagai topik yang berbeda mulai dari ekonomi kelembagaan dan ilmu politik hingga teori organisasi (DiMaggio & Powell, 1983). Teori ini semakin banyak diterapkan dalam penelitian akuntansi untuk mempelajari praktik akuntansi dalam organisasi (Dillard, Rigsby, & Goodman, 2004). Muncul perspektif lain yang digunakan untuk menjelaskan perilaku organisasi yakni *isomorfisme institusional*.

Isomorfisme institusional menggambarkan aturan, simbol dan kepercayaan untuk mencari legitimasi sosial. Organisasi melakukan *isomorphism* (pengadopsian) karena organisasi mengadopsikan dirinya lewat proses mimesis atau pengadopsian dan imitasi *isomorphism* berupa penerimaan nilai-nilai, norma-norma dalam membentuk aturan yang dilegitimasi. Terdapat tiga bentukan *isomorfisme institusional* (DiMaggio & Powell, 1983): Donaldson & Preston, (1995) yaitu *coersive isomorphism, mimesis isomorphism* dan *normative isomorphism.*

Coersive isomorphism adalah isomorfisme yang muncul karena adanya tekanan formal maupun informal yang diberikan pada perusahaan yang datang dari perusahaan lain, atau pun dari keyakinan budaya atau pengaturan masyarakat. Tekanan ini muncul dari adanya kebutuhan yang mendesak akan sumber daya baik hukum atau pun peraturan yang diberikan pada perusahaan. *Coersive isomorphism* dihasilkan dari tekanan kekuasaan dan politik yaitu tuntutan negara atau organisasi besar lainnya untuk mengadopsi struktur atau praktik tertentu, atau akan dikenakan sanksi (Boxenbaum & Jonsson, 2018) seperti tuntutan untuk mengadopsi praktik akuntansi tertentu agar memenuhi syarat pinjaman bank atau persyaratan sertifikasi ISO untuk menjadi pemasok.

Mimesis isomorphism muncul dari ketidakpastian dimana organisasi sering meniru organisasi lain yang dianggap lebih sukses atau berpengaruh. *Mimesis isomorphism* adalah isomorfisme yang muncul sebagai hasil dari kehebatan perusahaan lain untuk menyalin struktur

praktik yang menurut organisasi yang melakukan isomorfisme tersebut berguna dan lebih baik. *Mimesis isomorphism* tidak terjadi sebagai akibat dari tekanan atau paksaan, melainkan suatu perusahaan tersebut mencari sebuah perusahaan yang sukses untuk kemudian dicuri strategi dari perusahaan tersebut. Di beberapa kasus perusahaan merasa lebih mudah untuk menyalin daripada mengembangkan sendiri struktur, prosedur, maupun strategi internal mereka sendiri.

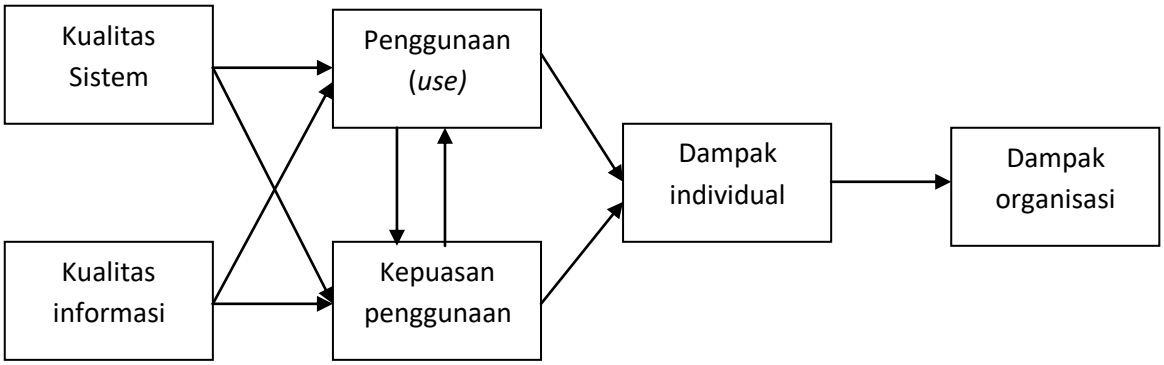
Normative isomorphism adalah ketika organisasi mengadopsi berbagai bentuk dari organisasi lain karena tuntutan profesional organisasi. Biasanya *Normative isomorphism* lebih mengarah kepada kewajiban moral (Boxenbaum & Jonsson, 2018). Menurut Ahmad & Mohamed, (2017) *Normative isomorphism* adalah ketika para profesional yang beroperasi dalam sebuah organisasi diharuskan tunduk pada tekanan untuk menyesuaikan dengan seperangkat norma dan aturan yang dikembangkan oleh kelompok profesional. Dalam *normative isomorphism* terjadi adanya pendidikan formal yang dilakukan oleh lembaga khusus dan pusat pelatihan profesional.

Teori institusional berupa *isomorphism* dalam penelitian ini dipakai untuk mengetahui latar belakang dari sebuah usaha kecil menengah dalam mengimplementasikan *software* informasi akuntansi. Adanya perkembangan budaya berupa perkembanga teknologi dalam pencatatan akuntansi, memicu perusahaan-perusahaan untuk ikut mengadopsi teknologi tersebut. Isomorfisme meniru-niru terjadi ketika teknologi

organisasi kurang dipahami ketika tujuan yang dipakai oleh perusahaan tersebut ambigu atau ketika terdapat ketidakpastian lingkungan yang simbolik, maka organisasi akan cenderung menjadikan diri mereka sebagai model yang sama seperti perusahaan lain dan mendorong perusahaan lain untuk melakukan imitasi (Sofyani & Akbar, 2016).

3. Perkembangan Model Kesuksesan Sistem

Model yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 1992) merupakan salah satu model yang paling lengkap dan paling terkenal. (DeLone & McLean, 1992) mengusulkan bahwa tingkat berhasil atau tidaknya suatu sistem informasi ditentukan oleh seberapa besar kualitas dari suatu sistem informasi dan seberapa besar kualitas keluaran sistem informasi (*output*) yang dihasilkan. Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem terdiri dari 3 bagian, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dalam Model DeLone dan McLean, "kualitas sistem" mengukur keberhasilan teknis; "kualitas informasi" mengukur kesuksesan semantik; dan "penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu," dan "dampak organisasi" mengukur keberhasilan efektivitas. Enam dimensi kesuksesan tersebut diusulkan untuk saling terkait. Hal ini memiliki implikasi yang penting untuk pengukuran, analisis, dan pelaporan keberhasilan SI dalam studi empiris. Model DeLone & McLean, (1992) yang dihasilkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992)

Dari gambar diatas dikemukakan enam variabel yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean :

1. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi dari sebuah sistem.
2. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran (*output*) dari sistem informasi.
3. Penggunaan yaiu penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima/pemakai.
4. Kepuasan pengguna yaitu respon pemakai terhadap penggnaan keluaran sistem informasi.
5. Dampak individual yaitu efek dari informasi yang dihasikan dari sistem terhadap perilaku pengguna.
6. Dampak organisasi yaitu penagruh dari informasi yang dihasilkan oleh sistem terhadap kinerja organisasi.

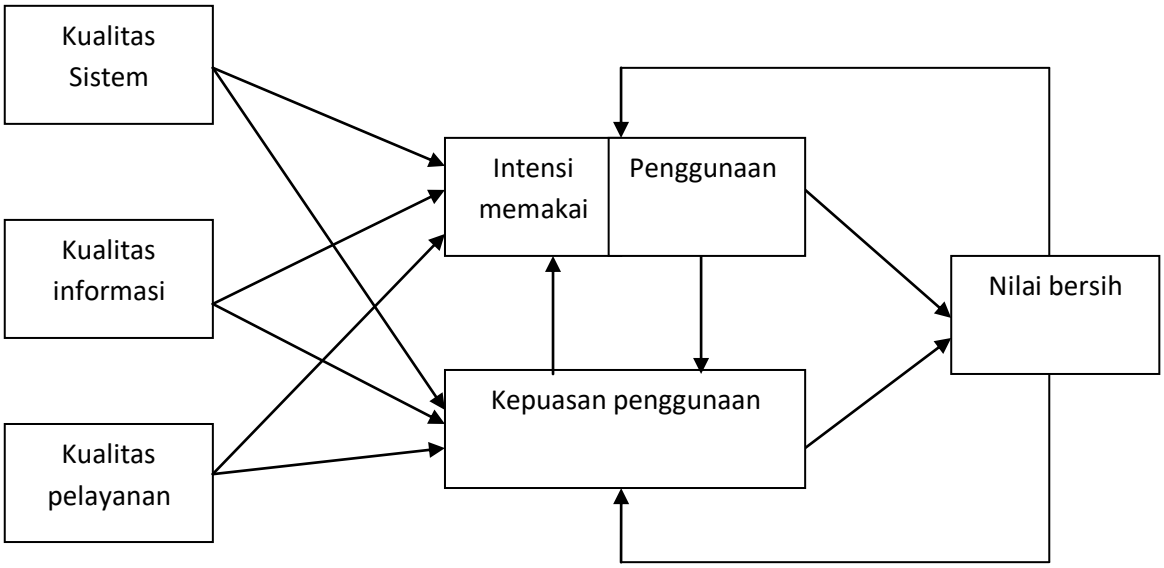
Enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi yang ada

tidak diukur secara independen tetapi diukur secara keseluruhan. Dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara independen mempengaruhi penggunaan dan kepuasan penggunaan. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan secara positif atau negatif. Hal ini mempengaruhi dampak individual yang selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

Model penelitian dari DeLone & McLean, meskipun di dasarkan pada penelitian-penelitian sistem informasi teoritis dan empiris yang dilakukan oleh sejumlah peneliti pada tahun 1970-an dan 1980-an, peran sistem informasi telah berubah dan berkembang selama dekade terakhir. Banyak penelitian-penelitian yang telah memvalidasi model asli dari model DeLone dan McLean ini, sedangkan penelitian lain telah merekomendasikan perbaikan pada model asli. Berdasarkan hal ini, DeLone & McLean, (2003) lalu memperbarui model dari sebelumnya. Model tersebut berfungsi sebagai dasar untuk penentuan posisi dan membandingkan penelitian empiris sistem informasi.

Hal yang diperbarui yaitu menambahkan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi ini ditambahkan sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang lain yang terdapat dalam model sebelumnya, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. Selain itu, dalam model (DeLone & McLean, 2003) juga meleburkan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu nilai bersih supaya model tetap sederhana. Dimensi minat pemakaian ditambahakan sebagai opsi dari

dimensi pemakaian pada model tersebut. (DeLone & McLean, 2003) lalu mengajukan opsi pengukuran lainnya, yaitu minat pemakaian (*intention to use)* karena pengukuran tersbut merupakan suatu sikap (*attitude)* sedangkan pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). Serta model yang baru mempunyai arah panah untuk mendemonstarikan hubungan yang diusulkan yaitu pada dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi arah panah tersebut tidak menunjukan arah hubungan yang positif atau negatif dalam bentuk kausal.



Gambar 2.2 Model DeLone dan McLean yang diperbaharui (2003)

Penilaian kesuksesan yang ada pada penelitian yaitu difokuskan pada penilaian pengguna akhir yang dijabarkan pada besarnya penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Penilaian tersebut adalah penilaian mengenai sistem yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan. Apabila dari

pengguna akhir sistem bersedia menggunakan sistem serta sistem tersebut sesuai dengan fungsinya yaitu dapat memberikan kepuasan kepada pengguna maka model kesuksesan sistem informasi akuntansi tersebut dikatakan sukses.

Keenam faktor pengukur dalam pengukuran dari model ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas sistem

   Sistem yaitu serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan (Romney & Steinbart, 2015). Kualitas sistem adalah karakteristik teknis dari sistem informasi itu. Bagaimana performa dari sistem yang berkaitan dengan kemampuan software, hardware, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992).

   Tidak ada ukuran pasti untuk kualitas sistem yang universal. Namun, DeLone & McLean, (2016) merekomendasikan pengukuran untuk variabel ini yaitu *ease of learning* dan *ease of use* dimana tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Selain itu *response time* dimana kecepatan akses yang optimal akan meningkatan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *System reliability* serta *system security* dimana keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan

dan kesalahan pada sistem. *Flexibility* dimana pengguna akan lebih memilih memakai sistem yang lebih *flexibel* dibandingkan sistem yang kaku serta *availability* dan *personalizability* mewakili dari fungsi-fungsi spresifik yang ada di sistem tersebut.

2. Kualitas informasi

Informasi adalah data yan telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2015). Kualitas Informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem (DeLone dan Mclean, 2016). Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang bisa digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dari informasi-informasi yang tersedia. Sebagaimana perannya, pengguna membuat sebuah keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Adapun DeLone dan Mclean (2016) menganjurkan pengukuran terkait variabel ini yaitu *relevance* dimana suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan penggunanya dan memberikan manfaat bagi pengguna. *Understandability* dimana penyajian informasi pada sistem informasi isa memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi. *Accuracy* dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem haruus akurat karena sangat berperan dalam pengambilan sebuah keputusan. *Completeness* dimana informasi lengkap yang dihasilkan oleh sebuah

sistem mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna dalam pengambilan keputusan *dan timeliness* dimana informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang sudah terlambat tidak akan berguna bagi pengguna.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang didapat oleh pengguna sistem dari organisasi sistem informasi dan dukungan personil teknologi informasi (DeLone dan McLean 2016). Dukungan tersebut bisa berupa sistem informasi dan respon dari organisasi sistem informasi jika sistem mengalami masalah. Kualitas layanan lebih mengarah kepada kualitas yang diberikan oleh staf atau pendukung sistem informasi, sedangkan kualitas sistem adalah kualitas teknis sistem informasi itu sendiri.

Menurut DeLone dan McLean (2003) ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan yaitu jaminan (*assurance*), empati (*system empathy*), tanggap (*system responsiveness*). Jaminan adalah pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati yaitu meliputi kemudahan dalam komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi. Tanggap dalam sistem informasi mencakup kecepatan pada pelayanan, karena pelayanan yang baik adalah menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan berfokus pada tingkatan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Penggunaan sistem biasanya bersifat sukarela dan diukur sebagai frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan, dan ketergantungan. Keberhasilan sistem informasi sebagai suatu serangkaian peristiwa hierarkis yang muncul atas pengaruh dari penggunaan sistem informasi tersebut, sehingga keberhasilan suatu sistem informasi dalam berntuk pengaruh yag dihasilkan sistem tersebut ada pada setiap level pengguna sebagai penerima informasi(DeLone & McLean, 1992).

Adapun pengukuran yang direkomendasikan yaitu *duration of use, frequency of use, nature of use, appropriateness of use, thoroughness of use, attitude toward use, number of functions or fuatures used (extend to use),* dan *intention to reuse*. *Nature of use* yaitu merupakan sifat dari penggunaan yang digunakan untuk maksud yang diinginkan ketepatan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.

5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Bagaimana respon pengguna setelah memakai sistem informasi

adalah penjelesan dari Kepuasan pengguna. Kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan bisa diukur dari sikap pengguna terhadap sistem informasi yang digunakannya (DeLone dan McLean, 1992). Kepuasan pengguna merupakan definisi dari pengguna mempercayakan sistem yang dipakainya bisa memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Variabel ini diukur dengan pengukuran yang terdiri atas *effectiveness, efficiency, satisfavtion, repeat visits,* dan *repeat purchase. Effectiveness* adalah keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. *Efficiency* dapat dilihat dari seberapa puas pengguna ketika sistem informasi tersebut dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Efisien ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap ppekerjaan pengguna terkait dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. *Satisfaction* adalah kepuasan pengguna yag diukur dari rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi apakah fitur-fitur dari sistem informasi tersebut sudah baik atau belum. *Repeat purchase* yaitu salah satu bentuk kepuasan secara gloal atas semua sistem yang sudah disajian dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem, serta manfaat dalam proses *input output* yang diterima.

6. Nilai bersih

Kontribusi yang diberikan bagi individu, kelompok, dan organisasi merupakan nilai bersih yang diharapkan dari hasil penggunaan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Nilai bersih merupakan bagaimana sistem informasi dapat memberikan manfaat kepada pemakai tunggal, serta memberikan kontribusi baik pada keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi serta misalnya pelanggan atau individu. Variabel ini merupakan pengukuran yang paling penting dalam model kesuksesan sistem informasi. Nilai bersih menunjukan dampak positif yang diterima individu ataupun organisasi. Pengukuran yang direkomendasikan pada level pengguna adalah *learning, decision quality, decision time, productivity* dan *task performance*.

4. Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi adalah proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data serta proses pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi. Sistem informasi akuntansi mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses akuntansi dan data lain untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2015). Informasi akuntansi yang baik merupakan informasi berupa laporan keuangan yang bisa mencerminkan keadaan perusahaan yang sebenarnya. Informasi akuntansi

yang berkualitas dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat.

Rivaningrum, (2015) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi menunjukkan efektivitas, yang dapat diukur dengan kepuasan pengguna. Menurut Sahusilawane (2014) tingkat kualitas kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi (SIA) dapat dilihat dari kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Menurut Romney dan Steinbart (2015) terdapat enam komponen Sistem Informasi Akuntansi:

1. Pengguna sistem
2. Prosedur dan instruksi sistem
3. *Database* organisasi dan aktivitas bisnis lainnya
4. *Software* sebagai alat pengolah data
5. Sarana teknologi seperti komputer, serta perangkat jaringan komunikasi
6. Pengendalian internal dan keamanan yang bisa menyimpan data yang terdapat pada Sistem Informasi Akuntansi

SIA pada suatu perusahaan memainkan peranan penting dalam membantu mengadopsi dan mengelola posisi strategis. Perusahaan memerlukan SIA yang didesain dengan baik untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam proses perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian bisnis mereka secara efektif. SIA harus dapat mengolah data penjualan dan penerimaan kas, pembelian dan pembayaran barang dan asa, transaksi penggajian dan pajak, perolehan

dan pembayaran aktiva tetap. Seiring berkembangnya teknologi, sudah banyak paket paket *software* akuntansi berbasis komputer maupun *online* yang tersedia.

Sistem informasi akuntansi mewakili diri dari perusahaan tersebut. Dengan adanya sistem informasi akuntansi, catatan-catatan perusahaan bisa dikelola dengan baik. Pengelolaan yang baik akan sampai pada informasi-informasi yang apik, cermat, terorganisir, relevan serta tepat. Informasi-informasi yang relevan bisa membawa perusahaan pada pengambilan keputusan yang berkualitas. Dengan adanya keputusan yang berkualitas, maka perusahaan akan berkembang. Dapat disimpulkan bahwa *software* informasi akuntansi dapat membawa perubahan ke arah yang lebih baik bagi perusahaan maupun organisasi.

5. Usaha Kecil dan Menengah

Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri. Usaha kecil bukanlah anak sebuah perusahaan tertentu ataupun cabang perusahaan tertentu. Usaha yang digolongkan kedalam usaha kecil adalah usaha yang mempunyai aset 50 juta – 500 juta serta pemasukan sejumlah 300 juta – 2,5 miliar. Sedangkan yang dimaksud oleh Usaha Menengah adalah usaha yang dilakukan sendiri atau badan usaha yang beridir sendiri. Usaha menengah bukanlah anak perusahaan atau pun cabang perusahaan. Usaha yang digolongkan menjadi usaha menengah memiliki kriteria aset antara 50 juta sampai 10 miliar dan pemasukan antara 2,5 miliar sampai 50

miliar (Undang-Undang, 2008).

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia banyak memberikan kontribusi terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) nasional sebesar 55,56% (LPPI & BI, 2014). Usaha kecil dan Menengah telah mampu membuktikan eksistensinya dalam perekoomian di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan ketika krisis menoter terjadi di indonesia di tahun 1998, usaha kecil dan menengah yang relatif mampu bertahun dibandingkan perusahaan besar. Hal ini dikarenakan usaha skala kecil dan menengah tidak terlalu berantung pada modal besar atau pinjaman mata uang asing. Kemandirian UKM ini terlihat dari data industri perbankan yang menunjukan pertumbuhan kredit UKM hanya mencapai rata-rata 13,67% pertahun (Suci, 2017).

Usaha Kecil dan Menengah diatur di indonesia berlandaskan UU no. 20 tahun 2008 tentang Usaha Kecil Menengah di Indonesia. Usaha Kecil dan Menengah bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan. Selain itu, Usaha kecil menengah juga diatur melalui TAP MPR NO.XVI/MPR-RI/1998 tentang Politik Ekonomi. Disebutkan bahwa Usaha Mikro, Kecil dan Menengah perlu diberdayakan sebagai bagian integral ekonomi rakyat yang mempunyai kedudukan, peran, dan potensi strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang makin seimbang, berkembang, dan berkeadilan.

Untuk mendukung pemberdayaan yang dilakukan, UKM membutuhkan suatu aplikasi yang dapat mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses bisnis UKM. Sebagian besar dari proses bisnis yang dimiliki oleh UKM masih dilakukan secara manual dan hanya sebagian kecil dari UKM dalam mengimplementasikan aplikasi untuk membantu kegiatan operasional mereka serta sebagian besar kegiatan operasionalnya masih dilakukan terpisah pisah.

B. Penurunan Hipotesis

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

Kualitas sistem adalah karakteristik dari sistem yang terdapat pada sistem informasi itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Karakteristik dari sistem tersebut bisa berupa bagaimana sistem menginput data-data yang ada, lalu memproses data-data tersebut menjadi output. Sasaran dan tujuan diciptakannya suatu sistem juga merupakan karakteristik dari sebuah sistem informasi. Sautu sistem dikatakan berhasil jika sistem tersebut sesuai dengan sasaran atau tujuannya.

Adanya sosialisasi pengetahuan formal baru tentang Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK EMKM) yang diterapkan pada usaha kecil dan menengah, banyak dari perusahaan-perusahaan tersebut masih menganggap rumit peraturan tersebut. Kebanyakan tujuan dan sasaran dari *software* informasi akuntansi yang mana termasuk dari karakteristik sebuah sistem yang mengukur kualitas sistem, adalah mempermudah penggunanya dalam hal pencatatan dan

pembukuan. Adanya perkembangan teknologi yang dapat mempermudah pelaporan keuangan sesuai standar membuat perusahaan-perusahaan kecil dan menengah mengadopsi sebuah sistem yang dapat mempermudah pekerjaan mereka. Dengan adanya kebijakan SAK EMKM yang memberikan kepercayaan normatif, ini mendorong perusahaan untuk melakukan *normative isomorphism.* Ketika teknologi dirasakan dibutuhkan untuk mewujudkan kepentingan profesionalitas, dimana *software* informasi akuntansi dibutuhkan penggunanya untuk membantu mempermudah pelaporan mereka yang berdasarkan SAK EMKM, maka akan menimbulkan sikap positif dan keinginan menggunakan teknologi tersebut.

Pengguna mengacu pada intensitas pengguna dalam pemakaian sistem informasi yang disediakan (Nurjaya, 2018). Jika sebuah sasaran atau tujuan sistem yang termasuk kedalam karakteristik sistem, sesuai dengan tujuan perusahaan, maka penggunaan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap sistem tersebut akan semakin sering. Jika sistem dirasakan dibutuhkan karena adanya dukungan normatif serta memberikan informasi yang baik, pengguna akan menimbulkan sikap positif dan sering menggunakan sistem tersebut. Pengguna yang merupakan perusahaan membutuhkan *software* informasi akuntansi untuk membantu melakukan kewajiban normatif berupa pelaporan keuangan menurut SAK EMKM. Karena tujuan dan sasaran *software* informasi akuntansi yang dipakai sejalan dengan tujuan penggunaan, maka tujuan dan sasaran yang

termasuk kedalam karakteristik sistem dimana ini menentukan kualitas sistem bisa mempengaruhi penggunaan sebuah perusahaan terhadap sistem tersebut.

Hal ini didukung oleh penelitian Hudin & Riana, (2016) serta Waluyo & Krisbiantoro, (2017), yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kualitas sistem dapat menambah penggunaan dari suatu sistem. Tam & Oliveira, (2016) juga menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Penelitian tersebut mengatakan bahwa perkembangan teknologi yang mendorong adanya penambahan kualitas sistem pada suatu sistem itu sendiri diharapkan bisa menambah penggunaan.

Sebaliknya, Mudzana & Maharaj, (2017) dan Nurjaya, (2017) mengatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Mudzana & Maharaj, (2017) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang dipakai oleh perusahaan berbeda-beda sehingga kualitas sistem yang dinilai juga berbeda-beda, belum sesuai dengan kebutuhan pengguna secara keseluruhan. Nurjaya (2017) mengatakan bahwa walaupun kualitas sistem dari suatu SIA bagus dan memiliki fungsi-fungsi spesifik tertentu, belum berarti fungsi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga penggunaan masih rendah.

Aspek kualitas sistem dimana tujuan diadakannya *sofware* informasi akuntansi didukung dengan adanya sosialisasi pengetahuan formal berupa pedoman laporan keuangan SAK EMKM yang menyokong

dan menyebarkan kepercayaan normatif sehingga *software* informasi akuntansi yang digunakan bisa sejalan dengan kepercayaan normatif dan mempermudah adanya pembuatan laporan keuangan untuk UKM akan meningkatkan antusiasme penggunanya yang tercermin dari seberapa sering pengguna memakai sistem tersebut. Sehingga hal tersebut memberikan andil terhadap keberhasilan pengimplementasian *software* informasi akuntansi. Menurut penjabaran diatas dapat ditarik sebuah hipotesis, yaitu:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Kualitas sistem mengukur performa bagaimana suatu sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna disini bisa diartikan sebagai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang dipakai (DeLone dan McLean, 1992). Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi yang digunakan bersifat baik dan memberikan kenyamanan, maka pengguna akan merasa puas terhadap kualitas sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Ajzen (1980) yang mengemukakan bahwa keyakinan individu mempengaruhi intensi untuk melakukan perilaku.

Ketika pengguna baik itu perusahaan maupun operator pengguna

software informasi akuntansi memberikan kepercayaan terhadap performa dari suatu sistem, maka pengguna akan menimbulkan sikap kepuasan. Performa dari suatu sistem merupakan ukuran dari seberapa baik kualitas sistem dari *software* informasi akuntansi. Jika kualitas sistem yang baik mendukung keyakinan individu maupun perusahaan ketika menggunakan *software* informasi akuntansi tersebut, maka akan menimbulkan perilaku kepuasan terhadap *software* informasi akuntansi. Perilaku kepuasan terhadap *software* informasi akuntansi ini disebut dengan kepuasan penggunaan.

Dalam penelitian yang dilakukan Cho et al., (2015); Jumardi, Nugroho, & Hidayah, (2015); Tam & Oliveira, (2016); (Mudzana & Maharaj, 2017) ditemukan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jumardi et al., (2015) mengatakan bahwa pengguna merasa sistem informasi yang dipakai mempunyai tampilan yang tertata baik, mudah digunakan, mudah diakses dan jarang terjadi gangguan. Tam & Oliveira (2016) menjelaskan bahwa kualitas sistem yang berkembang dan adanya peningkatan kualitas sistem bisa meningkatkan kepuasan pengguna dengan adanya fitur-fitur baru yang belum ada sebelumnya. Biasanya kepuasan pengguna meningkat ketika adanya perkenalan dalam sebuah sistem yang baru (Cho et al., 2015). Mudzana & Maharaj, (2017) mengatakan bahwa kualitas sistem paling berimplikasi bagi manajer karena dengan kualitas sistem yang baik dapat membantu manajer dalam sebuah pengambilan keputusan.

Sebaliknya, Nurjaya, (2017) mengatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan kualitas sistem yang disediakan sistem informasi akuntansi tidak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna, namun hanya sebatas memudahkan pekerjaan pengguna yang berguna bagi perusahaan.

Jika *software* informasi akuntansi yang dipakai oleh suatu UKM dapat memberikan kenyamanan berupa performa yang bagus yang bisa dinilai dari kualitas sistemnya, maka pengguna akan menimbulkan perasaan puas terhadap *software* informasi akuntansi tersebut. Sehingga, semakin baik kualitas sistem informasi akuntasi maka semakin baik pula kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut. Dari penjelasan diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. Kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan.

Kualitas informasi bisa dikatakan sebagai hasil dari sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi disebut juga sebagai *output* dari software tersebut yaitu bagaimana hasil dari informasi yang dihasilkan oleh sistem dan bagaimana informasi tersebut dapat berguna bagi pengguna sistem baik bagi perusahaan dan individu dalam meningkatkan kinerjanya. Baiknya kualitas

informasi adalah informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat. Informasi tersebut harus bisa digunakan untuk pengambilan keputusan.

Theory of Planned Behavior yang dikemukakan Ajzen (1991) menyatakan bahwa latar belakang individu memengaruhi intensi untuk berperilaku diantaranya yaitu pengetahuan dan pengalaman. Teori ini bisa menjelaskan bagaimana pengguna akan terus menggunakan sebuah *software* informasi akuntansi. Jika pemakai sistem informasi mempunyai pengalaman berupa pemakaian terhadap sebuah sistem dimana kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut bagus, maka pengalaman tersebut bisa melatar belakangi pemakai untuk berperilaku lebih lanjut.

Jika seorang individu maupun perusahaan sebagai pengguna sistem mempunyai latar belakang berupa pengalaman dalam memakai suatu sistem dan didapat bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut baik serta dapat membantu seorang invididu ataupun perusahaan dalam mengambil keputusan, maka hal tersebut bisa mempengaruhi pengguna dalam berperilaku. Pengguna *software* informasi akuntansi baik perusahaan maupun individu akan sering menggunakan sistem tersebut. Frekuensi seberapa sering pengguna memakai sebuah *software* informasi akuntansi merupakan penjabaran dari penggunaan. Pengalaman pengguna mendapatkan kualitas informasi yang mumpuni dari sebuah *software* informasi akuntansi dapat mempengaruhi penggunaan individu maupun perusahaan dalam memakai sistem tersebut.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Cho et al., (2015); Mudzana

& Maharaj, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan sistem. Mudzana & Maharaj, (2017) menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas tinggi mengarah pada penggunaan dan terdapat dukungan kuat terhadap hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan sistem. Sementara Cho et al., (2015) menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik dan sesuai serta jauh dari *error* bisa meningkatkan penggunaan.

Sebaliknya, Putra, (2016) menolak bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak cukup menarik minat pengguna sistem informasi, sehingga kualitas informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem tidak cukup kuat untuk menarik minat pengguna dalam memakai sebuah sistem.

Jika kualitas informasi yang dihasilkan dari *software* informasi akuntansi suatu UKM bagus, maka kualitas informasi tersebut bisa menjadi bahan pengambilan keputusan. Terbantunya pengambilan keputusan yang dibantu oleh suatu sistem dapat menjadi latar belakang perilaku pengguna dalam berperilaku. Hal ini bisa menarik pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut karena mereka merasa terbantu oleh adanya kualitas informasi yang mumpuni. Dari penjelasan tersebut dapat ditarik hipotesis, yaitu :

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Kepuasan pengguna sistem informasi adalah penjabaran dari kepercayaan pengguna akan sistem yang dipakai dimana sistem dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dijelaskan bahwa menurut TRA terdapat faktor keyakinan subjektf yang mendasari adanya norma subjektif berupa kepercayaan. Jika pengguna terus menggunakan sistem tersebut, maka timbul rasa kepercayaan berupa kepuasan dalam menggunakan sistem.

Kualitas informasi yang baik adalah kualitas informasi yang searah dengan keinginan pengguna. Jika informasi yang dihasilkan oleh *software* informasi akuntansi bisa digunakan untuk mempermudah kegiatannya dalam mencapai tujuan maka kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut mempunyai kualitas yang baik. Informasi yang bisa mempermudah pengguna dalam melakukan kegiatannya bisa mendorong pengguna untuk melakukan perilaku tertentu. Kepercayaan dari suatu sistem bahwa sistem tersebut mempunyai kualitas informasi yang baik dan bisa membantu kegiatan pengguna memunculkan perilaku puas terhadap pengguna. Hal ini sejalan dengan TRA dimana adanya keyakinan subjektif dapat membantu seseorang dalam melakukan perilaku berupa kepercayaan. Adanya kepercayaan terhadap suatu *software* informasi

akuntansi yang dipakai dapat menimbulkan perilaku rasa puas pada pengguna.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Mudzana & Maharaj, (2017); Jumardi et al., (2015); serta Tam & Oliveira, (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mudzana & Maharaj (2017) beralasan bahwa ini didasari dari adanya kepuasan manajer terhadap informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Jumardi et al., (2015) menjelaskan bahwa kualitas informasi yang baik jika penggunanya merasa telah diberikan informasi yang relevan dan mudah dimengerti, begitupun dengan Tam & Oliveira (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai peran penting dari kepuasan pengguna karema kualitas informasi membentuk sikap tentang informasi dan kepuasan.

Apabila informasi yang dihasilkan dari suatu *software* informasi akuntansi yang dipakai UKM bernilai dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan hal ini dapat meningkatkan kualitas informasi dari suatu sistem. Kualitas informasi yang baik akan memberikan rasa percaya pada pengguna. Rasa percaya akan membawa pengguna untuk berperilaku berupa adanya rasa puas, maka pengguna akan memberikan rasa puas dalam menggunakan *software* informasi akuntasi tersebut. Maka dari hasil penjabaran diatas, dapat ditarik hipotesis, yaitu :

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan

Kualitas pelayanan adalah kualitas dukungan yang didapat oleh pengguna dari dukungan personil teknologi (DeLone dan McLean, 2016). Pelayanan biasanya didapat pengguna dari vendor *software* informasi akuntansi maupun pelayanan yang ada dalam sistem tersebut. Pelayanan dapat berupa call center 24 jam dari vendor yang langsung terhubung dari sistem tersebut, maupun adanya garansi sistem jika terjadi kerusakan. Pelayanan juga dapat berupa pelayanan pelatihan penggunaan *software* informasi akuntansi.

Theory of Planned Behavior menyatakan bahwa latar belakang individu bisa memengaruhi intensi untuk berperilaku. Latar belakang ini dipengaruhi oleh faktor sosial. Kualitas pelayanan berupa pelayanan yang diberikan oleh vendor atau pendukung sistem informasi yang dipakai jika sistem mengalami masalah dapat menjadi latar belakang yang mempengaruhi adanya perilaku. Pelayanan yang diberikan vendor *software* informasi akuntansi diproses oleh pengguna sebagai adanya faktor sosial berupa empati. Empati yang kuat melatar belakangi adanya perilaku lebih lanjut oleh pengguna. Dengan adanya empati, pengguna akan merasa dihargai dan senang. Pengguna akan merasa ada komunikasi dua arah terhadap terciptanya *software* informasi akuntansi yang bagus. Hal ini akan meningkatkan penggunaan dari sebuah *software* informasi akuntansi. Jika terdapat empati berupa pelayanan yang diberikan oleh

vendor dari sistem informasi kepada pengguna, maka pengguna akan meningkatkan penggunaannya.

Hal ini didukung oleh penelitian Waluyo dan Krisbiantoro (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan. Semakin tinggi tingkat empati dari vendor sistem, pengguna akan lebih sering memakai sistem tersebut. Roky & Meriouh, (2015) juga mendukung bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Pelayanan yang cepat membuat masalah dalam sistem bisa diatasi dengan cepat dan penggunaan akan semakin cepat. Sebaliknya Mudzana & Maharaj, (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh vendor sistem adalah bagian integral yang sudah seharusnya menyatu dengan sistem sehingga hal tersebut tidak mempengaruhi penggunaan.

Jika vendor dari *software* informasi akuntansi dapat memberikan respon baik terhadap keluhan-keluhan UKM, maka UKM akan merasa dihargai sebagai pelanggan. Hal ini bisa memberikan respon positif terhadap pengimplementasian *software* informasi akuntansi. Pengguna akan merasa bahwa vendor bisa mengerti apa kebutuhan mereka. Hal ini juga bisa mempengaruhi *software* informasi akuntansi supaya bisa semakin berkembang.

H5 : Kualitas pelayanan berpengauh secara positif terhadap penggunaan

6. Kualitas pelayanan berpengaru positif terhadap Kepuasan pengguna

Layanan berkualitas diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan diukur berdasarkan tanggapan, jaminan serta empati. Kualitas layanan mengacu pada bagaimana layanan dari vendor sistem dapat memberikan tanggapan terhadap pengguna, jaminan terhadap sistem yang dipakainya, serta memberikan rasa empati terhadap pengguna. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa latar belakang individu memengaruhi intensi untuk berperilaku dipengaruhi oleh faktor personal salah satunya adalah rasa puas. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kebutuhan pengguna akan terpenuhi dan pengguna akan merasa puas akan kehadiran pelayanan tersebut.

Kualitas layanan yang diberikan oleh vendor dari sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna terhadap sistem yang dirasa kurang memuaskan. Jika kebutuhan pengguna bisa terpenuhi dari adanya pelayanan yang baik dari vendor, maka pengguna akan memunculkan perilaku puas terhadap sistem tersebut. Perilaku puas ini dapat melatar belakangi perilaku pengguna selanjutnya yaitu rasa puas terhadap sistem.

Hasil penelitian Cho et al., (2015); Nurjaya, (2017); Tam & Oliveira, (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nurjaya, (2017) mengatakan bahwa pengguna merasa puas dengan kebutuhan yang diberikan dari SIA, sedangkan Tam & Oliveira, (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan

merupakan nilai tambah yang populer dalam penambahan fungsi sistem. Cho et al., (2015) menjelaskan bahwa sistem tidak boleh hanya berfokus pada kualitas sistem dan kualitas informasi, namun mereka juga harus mengembangkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mencapai ptensi penuh dari kinerja sistem tersebut.

Sebaliknya, Mudzana & Maharaj, (2017) dan Jumardi et al., (2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Mudzana & Maharaj, (2017) mengatakan bahwa biasanya pengguna menganggap pelayanan yang diberikan oleh vendor *software* informasi akuntansi adalah hal yang sudah seharusnya dilakukan, sehingga tidak menimbulkan kepuasan terhadap pengguna. Jumardi et al., (2015) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang lambat tidak mampu memberikan kepercayaan pengguna dalam memakai sistem tersebut.

Jika pelayanan yang diberikan oleh vendor *software* informasi akuntansi memiliki kualitas yang bagus, seperti dapat memberikan jaminan, cepat tanggap, serta memiliki rasa empati yang kuat dengan pengguna *software,* maka UKM merasa puas dan tidak segan akan kehadirannya teknologi baru. Maka dari hasil penjabaran diatas, dapat ditarik hipotesis, yaitu :

H6 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

7. Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih.

Adanya revolusi industri 4.0 yang mengharuskan suatu bisnis mengadopsi sebuah teknologi, membuat banyak usaha mau tidak mau mengadopsi sebuah sistem yang baru. Ketika sebuah usaha melakukan pengadopsian secara terpaksa, maka hal ini disebut sebagai *coersive isomorphism*. Penggunaan merupakan tingkatan dan cara bagaimana pengguna bisa memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 2016). Ketika penggunaan sebuah sistem didasari adanya sifat pemaksaaan oleh lingkungannya sendiri karena adanya perkembangan teknologi, hal tersebut juga akan mempengaruhi nilai bersih yang didapatkan oleh perusahaan karena tujuan perusahaan lebih mudah tercapai. DeLone dan McLean (2003) mengartikan nilai bersih sebagai hasil dari penggunaan sistem infromasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi.

Hal ini didukung oleh penelitian Hudin & Riana, (2016); Nurjaya, (2017) dan Putra, (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap nilai bersih. Hudin & Riana, (2016) menjelaskan bahwa semakin tinggi penggunaan SIA akan meningkatkan dan memberikan nilai bersih dalam pemanfaatannya. Nurjaya, (2017) menjelaskan bahwa sifat penggunaan yang digunakan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat meningkatkan intensitas penggunaan sistem sehingga pengguna akan merasakan manfaat yang didapatkan semakin tinggi. Pendapat yang berbeda dari Putra, (2016) yang

menyatakan bahwa penerapan sistem informasi yang baru akan berdampak pada reaksi berupa munculnya motivasi baru untuk bersaing dan meningkatkan kinerja. Secara positif keberadaan sistem informasi baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja lebih baik.

Sebaliknya penelitian Cho et al., (2015) mengatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap nilai bersih. Hal ini dikarenakan pengguna tidak bisa memutuskan apakah sistem tersebut membawa pengaruh yang baik bagi dirinya dan perusahaan. Mudzana & Maharaj, (2017) juga mengatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap nilai bersih. Hal ini dikarenakan penggunaan yang merupakan bagian dari penggunaan dan niat dari penggunaan tidak sepenuhnya terealisasi. Sistem hanya berfokus pada penggunaan dan tidak fokus kepada niat pada penggunaan.

Jika suatu UKM menggunakan *software* informasi akuntansi karena adanya paksaan dari lingkungkannya, yaitu perkembangan teknologi dan hal tersebut ternyata mempermudah dalam mencapai tujuan perusahaan, maka hal ini akan memberikan manfaat baik bagi individu serta perusahaan. Maka dari hasil penjabaran diatas, dapat ditarik hipotesis, yaitu :

H7 : Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih.

8. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih.

Theory of Planned Behavior menyatakan bahwa latar belakang individu memengaruhi intensi untuk berperilaku dipengaruhi oleh faktor personal. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap dampak individual yang nantinya akan berdampak pada perusahaan. Gabungan dari peningkatan kinerja individu dan kinerja perusahaan ini disebut dengan nilai bersih. Kinerja yang semakin baik dari pengguna maka pengguna akan merasa puas terhadap *software* informasi akuntansi yang telah digunakan, dan semakin baik pula nilai bersih yang diperoleh oleh perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Hudin & Riana, (2016); Tam & Oliveira, (2016); dan Mudzana & Maharaj, (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih. Mudzana & Maharaj, (2017) menyatakan bahwa dengan meningkatnya tingkat kepuasan, maka hal itu juga berpengaruh pada nilai bersih dari sebuah sistem. Dalam Tam & Oliveira, (2016) dijelaskan bahwa dengan meningkatnya pengalaman pengguna ketika pengguna merasa bahwa suatu teknologi mendukung tugasnya, pengguna akan merasa puas dan ini memberikan efek yang positif terhadap kinerja individu maupun perusahaan. Hudin & Riana, (2016) menjelaskan bahwa kepuasaan dalam penggunaan sistem memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap

nilai bersih, dikarenakan kepuasan penggunaan adalah perasaan signifikan atau negatif pengguna sistem yang ditunjukan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap sistem informasi akuntansi.

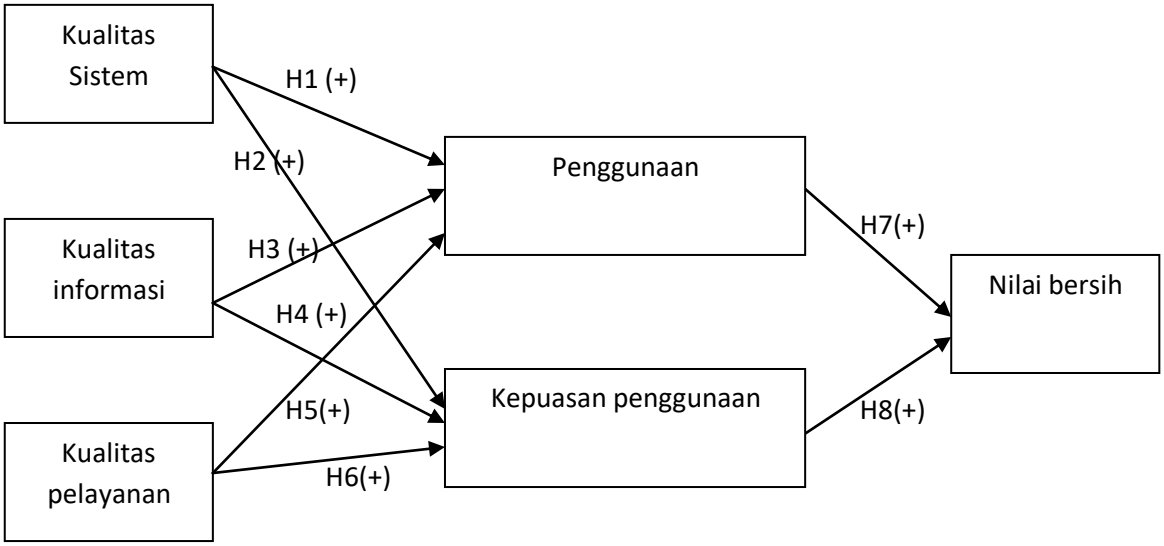
Hasil penelitian Nurjaya, (2017) dan Putra, (2016) mengatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap nilai bersih. Nurjaya, (2017) menjelaskan bahwa hal ini disebabkan karena tidak adanya kepuasan meyeluruh dari pengguna akan SIA yang mereka pakai. Putra, (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna akhir tidak selalu meningkatkan penggunan sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat mengenai sistem informasi. Semakin banyak yang dipelajari, pengguna semakin tidak merasa puas akan kehadiran sebuah sistem.

Jika dalam pengimplementasian *software* informasi akuntansi dalam UKM dapat membuat pekerjaan lebih efektif, efisien dan ekonomis, maka hal tersebut dapat membuat kinerja pengguna *software* informasi akuntansi menjadi lebih baik karena pekerjaan dapat mudah terbantu dengan sistem. Dengan adanya kinerja yang baik dari pengguna, dan pengguna merasa puas terhadap pekerjaanya, maka hal tersebut dapat empengaruhi nilai bersih dari sebuah sistem tersebut. Maka dari hasil penjabaran diatas, dapat ditarik hipotesis, yaitu :

H8 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih.

C. Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,



Gambar 2.3 model penelitian