

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Sistem Informasi.

Menurut Jogiyanto (1989) sistem didefinisikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Sedangkan sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung keputusan dan kendali dalam suatu organisasi (Darmawan 2009). Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (zulaikha dan radityo 2007).

Elvandari (2011) mengemukakan bahwa *hardware* berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk mendukung operasi aplikasi (*software*) akuntansi. *Hardware* yang digunakan setiap perusahaan berbeda-beda

tergantung pada jenis dan bidang perusahaan. Selain *hardware*, penggunaan *software* juga tidak kalah pentingnya.

Sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan. *Software* dan *hardware* yang bekerja secara berkesinambungan akan menciptakan sistem informasi yang sejalan dengan kebutuhan perusahaan. Mudjiati (2008) mengemukakan bahwa fungsi sistem yang utama adalah menerima masukan, mengolah masukan, dan menghasilkan keluaran. Fungsi sistem harus memiliki komponen-komponen *input*, proses, keluaran dan kontrol untuk menjamin bahwa semua fungsi dapat berjalan dengan baik. Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga dapat untuk pembuatan keputusan. Data adalah representasi suatu obyek. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama, yang digunakan untuk mencatat data, mengolah data dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar dapat diperoleh suatu keputusan yang terbaik.

Barry E. Cushing (1995) menyebutkan dua divisi pokok/utama dari fungsi sistem informasi:

1. Aktivitas yang berhubungan dengan pengolahan data sehari-hari pada sistem komputer.
2. Aktivitas sistem yang menyangkut pengembangan dan pemeliharaan

komputer, khususnya program-program aplikasi, tetapi juga

termasuk pekerjaan rutin pemanfaatan, sistem manajemen data dan sistem operasinya.

Sistem yang memproses data akuntansi perusahaan disebut sebagai sistem pemrosesan transaksi. Data dikumpulkan dari sistem fisik perusahaan dan dimasukkan ke dalam suatu basis data, bersama-sama dengan data dan lingkungan. Piranti lunak pemrosesan data akan mengubah data menjadi informasi bagi manajemen dan lingkungan (McLeod dan Schell, 2008). *Software* akuntansi harus mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data secara signifikan agar pelayanan nasabah dan kegiatan operasional diperusahaan meningkat pula.

Mudjiati (2008) menyimpulkan bahwa sistem informasi harus mencakup unsur-unsur perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data. Jadi jelas bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen yakni manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, ada sesuatu yang diproses yakni data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Suatu sistem baru dapat disebut sistem informasi bila menggunakan komputer, dan sistem informasi yang tidak menggunakan komputer belum dapat disebut sistem informasi dalam pengertian masa kini.

Perusahaan perbankan mulai menyadari kebutuhan untuk mengamankan sumber daya informasi mereka atau sering disebut dengan

keamanan informasi (information security). Pembahasan ini mulai terfokus

secara eksklusif pada perlindungan piranti keras, piranti lunak, data, fasilitas komputer, dan personel. Sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat didalamnya.

Sistem informasi yang berupa paket *software* akuntansi diperusahaan perbankan diharapkan memiliki berbagai fasilitas yang mampu memudahkan pengguna. Fasilitas untuk mengoreksi data digunakan apabila terjadi kesalahan (*error*) agar dapat dengan mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam *software* tersebut. Setiap bagian yang ada didalam sebuah sistem haruslah memuat informasi yang cukup untuk membantu karyawan dalam memahami fungsi dari bagian tersebut, sehingga karyawan mampu mengaplikasikan setiap bagian dengan mudah.

## **2. Kualitas Informasi**

Informasi menurut Jogiyanto (1985) adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal datum atau data-item. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian nyata yang sering terjadi di perusahaan perbankan adalah perubahan dari suatu nilai yang disebut dengan transaksi.

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi.

## 2. Tepat pada waktunya (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang terlambat dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

## 3. Relevan (*Relevance*)

Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda, yaitu isi laporan atau dokumen harus melayani suatu tujuan atau informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya.

Zahra (2009) juga mengemukakan bahwa kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (*timely*), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik. Informasi adalah salah satu kebutuhan yang paling penting bagi individu maupun organisasi untuk proses pengambilan keputusan. Informasi yang berkualitas ditentukan oleh

Pada era perkembangan teknologi dan sistem informasi yang demikian cepat, saat ini memungkinkan pembagian informasi khususnya pengetahuan yang makin efektif (Herwiyanti 2008). Informasi tepat waktu akan mempengaruhi kemampuan manajer dalam merespon setiap kejadian atau permasalahan. Apabila informasi tersebut tidak disampaikan tepat waktu, maka informasi tersebut akan kehilangan nilai dalam proses pengambilan keputusan (Budiarto 2004). Istianingsih dan Utami (2011) menarik kesimpulan bahwa para pengguna sistem akan merasa lebih puas apabila kualitas informasi yang dihasilkan, memenuhi kriteria akurat, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta detail dan benar (*accuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness*).

### 3. *Perceived Usefulness*

*Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem informasi tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, atau dengan kata lain, pemanfaatan dari penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja bagi orang yang menggunakannya (Darmawan 2009). Davis (1989) juga mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) menggambarkan dampak atas tingkat perilaku melalui dua penyebab yaitu dampak langsung atas tingkat perilaku dan dampak tidak langsung atas perilaku melalui *perceived usefulness* (Agustiani 2010).

Darmawan (2009) mendefinisikan bahwa *Perceived ease of use* merupakan tingkat keyakinan seseorang akan kemudahan dan pengguna tidak memerlukan usaha keras dalam menggunakan suatu sistem informasi. Jadi, *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Perusahaan perbankan perlu menganalisa lebih lanjut tentang kualitas suatu sistem informasi dengan memperhatikan tingkat kenyamanan para pengguna atau karyawan agar kelemahan suatu sistem informasi dapat teridentifikasi. *Perceived usefulness* mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan sistem informasi (Davis, 1989). Sistem informasi yang berkualitas akan menumbuhkan persepsi pengguna untuk menggunakan sistem itu kembali, karena sistem tersebut mampu meningkatkan kinerjanya.

Hardly (2010) menyimpulkan bahwa kegunaan persepsian merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem teknologi informasi berguna atau bermanfaat maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna atau tidak

persepsian akan menentukan niat atau mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sistem tertentu.

#### 4. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Pengguna dari sistem informasi perusahaan adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan satu kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif (McLeod dan Schell, 2008 : 101). Sunarta dan Astuti (2005) menyatakan bahwa teknologi informasi akan dapat berperan dalam meningkatkan kinerja baik ditingkat individu maupun organisasi jika dimanfaatkan dengan baik. Baik atau tidaknya suatu sistem informasi tergantung dari tingkat kepuasan pengguna. Sistem informasi yang berkualitas harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan penggunanya.

Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Perusahaan perbankan yang menggunakan sistem informasi berupa paket *software* akuntansi, bertujuan untuk mempermudah karyawannya dalam bekerja. Perusahaan berharap bahwa *software* akuntansi tersebut dapat menghasilkan suatu informasi yang tepat sesuai kebutuhan mereka. *Software* juga harus bersifat akurat (program/sistemnya), sehingga pengguna merasa puas dengan tingkat akurasi *software* yang digunakan.

Widuri (2010) mengemukakan bahwa para peneliti yang menggunakan pendekatan kepuasan pengguna ini berasumsi bahwa

... dan memiliki kinerja yang lebih baik daripada



pengguna yang tidak puas terhadap sistem. Sistem informasi dikatakan sukses apabila membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fungsionalitas sebuah sistem informasi ditentukan oleh pengguna meskipun suatu sistem informasi telah ditelaah dan dievaluasi secara baik pada setiap ukuran kinerja, mungkin sistem tersebut tidak banyak digunakan karena pengguna tidak merasa puas terhadap sistem.

## **B. Penurunan Hipotesis**

### **1. Kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness***

Kualitas sistem didefinisikan Davis *et al.*, (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Zahra (2009) menyatakan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku.

Penelitian mengenai pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pernah dilakukan oleh (Hardly 2010) dan hasilnya positif signifikan. Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995), serta McHaney dan Cronan (2001). Hasil penelitian Adam *et al.*, (1992), Chin dan Todd (1995) menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh kuat terhadap

bagus kualitas sistem informasi yang digunakan maka semakin meningkat pula kepercayaan penggunanya.

Iqbaria *et al.*, (1995), dan Iqbaria dan Zinattely (1997) dalam penelitiannya terhadap pengaruh *system quality* dan *perceived usefulness* hasilnya menunjukkan pengaruh yang kuat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, dimana semakin tinggi kualitas sistem informasi yang tercermin dalam tingkat kemudahan dalam menggunakan *software* akuntansi mampu meningkatkan kinerja pengguna berdasarkan persepsi mereka. Jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis, yaitu

H1: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

## **2. Kualitas informasi dan *perceived usefulness***

Informasi mempunyai peran penting dalam aktivitas perusahaan, tanpa adanya informasi maka aktivitas perusahaan akan terhambat sehingga tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Sistem informasi tidak hanya berperan sebagai pengumpul data dan mengolahnya menjadi

informasi yang dapat digunakan secara efektif, tetapi mempunyai peranan

penting dalam memberikan informasi kepada bagian manajemen (Wirahutama, 2011). Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness* (Seddon 1997).

Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Zahra (2009) bahwa kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi. Hasil penelitiannya terhadap mahasiswa tentang internet sebagai bahan referensi/pustaka menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness* namun tidak berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use*.

Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness* yang terbukti positif signifikan. Hasil penelitian Li (1997) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Penelitian terhadap pengaruh kualitas informasi dengan *perceived usefulness* juga dilakukan oleh Rai *et al.*, (2002) yang hasilnya terbukti positif signifikan. Penelitian diatas semakin diperkuat dengan hasil penelitian dari Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menguji pengaruh kualitas informasi terhadap *perceived usefulness* dimana hasilnya terbukti positif signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan *perceived usefulness* dilihat dari persepsi pengguna. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan

semakin akurat, tepat waktu, dan relevan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis, yaitu:

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

### 3. **Kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi**

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean 2002). Seddon dan Kiew dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes *et al.*, dan Yoon *et al.*, dalam Istianingsih dan Utami (2009)). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), Rai *et al.*, (2002), serta McGill *et al.*, (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

Beberapa penelitian di Indonesia seperti Istianingsih dan utami (2009) membuktikan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Kurniawan dan Aldo (2010) dalam penelitian menunjukkan hasil yang positif signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian Adhiyani (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

(*infusion*). Namun, Penelitian Zulaikha dan Raditya (2007)

menunjukkan tidak adanya hubungan positif antara kualitas sistem informasi terhadap pengguna sistem informasi. Purwanto (2008) juga melakukan penelitian yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem mempengaruhi secara lemah terhadap kepuasan pemakai.

Utami (2009) dalam hasil penelitiannya terhadap program aplikasi (*software*) akuntansi pada perusahaan menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kartana (2008) dalam pengujiannya membuktikan bahwa kualitas sistem merupakan prediktor utama bagi kepuasan pengguna. Hal ini semakin diperkuat dengan hasil penelitian dari Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi, akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hal diatas menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi yang digunakan, maka semakin meningkat pula kepuasan dalam menggunakan sistem informasi yang berupa *software* akuntansi. Jika sistem yang digunakan kurang bagus, maka kepuasan pengguna terhadap sistem semakin menurun. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis, yaitu:

H3: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

#### **4. Kualitas informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi**

Informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, jelas, detil,

dan disajikan tepat waktu, up to date dan sesuai dengan

kebutuhan pengguna (Li *et al.*, 2002 dalam Zahra 2009). Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). DeLone dan McLean (1992), Rai *et al.*, (2002), McGill *et al.*, (2003) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan di Indonesia antara lain Mulyono (2009) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya. Kurniawan dan Aldo (2010) dalam penelitian menunjukkan hasil yang positif signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Zulaikha dan Radityo (2007) terhadap sistem informasi menunjukkan tidak adanya hubungan positif antara kualitas informasi terhadap pengguna sistem informasi. Arifin (2011) dalam penelitiannya terhadap kualitas informasi dari SIKD tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengujian Istianingsih dan Utami (2009) terhadap kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan positif signifikan. Firmanta dan Zeplin (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Kartana (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor utama bagi kepuasan

pengguna. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

Elvandari (2011) melakukan penelitian di perusahaan perbankan untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif. Penelitian Utami (2009) terhadap program aplikasi (*software*) akuntansi pada perusahaan juga menunjukkan bahwa kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal diatas mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi. Jika kualitas informasi yang dihasilkan kurang bagus, maka kepuasan pengguna sistem informasi semakin menurun. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis, yaitu:

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

##### **5. *Perceived Usefulness* dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik (DeLone dan McLean 1992). Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesiskan bahwa dampak dari penggunaan

sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

*Perceived usefulness* disini berarti tingkat kepercayaan seorang pengguna *software* akuntansi tempat dia bekerja. Sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi adalah tercapainya harapan pengguna dengan adanya *software* akuntansi. Sehingga antara *perceived usefulness* dengan kepuasan pengguna sistem informasi sangat berkaitan.

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2009) menunjukkan *perceived usefulness* hubungan yang positif terhadap intensitas penggunaan sistem informasi. Shibly (2011) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi sumber daya manusia dan hasilnya menunjukkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian Davis (1989) juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *perceived usefulness* dengan pengguna, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian DeLone dan McLean (1992).

Rai *et al.*, (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), dan Model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan

*perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*



Livari (2005) melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variable *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut. Penelitian diatas sesuai dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa terdapat pengaruh positif antara *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*. Hal diatas menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keyakinan dengan menggunakan suatu sistem informasi dapat meningkatkan kinerja (*perceived usefulness*) , maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan sistem informasi karena pemakai merasa puas dengan sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis, yaitu:

H5: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

#### **6. Kualitas Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna Akhir dan *Perceived Usefulness***

Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual (Wirahutama 2011). Sistem informasi yang berkualitas akan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir *software*

akuntansi apabila dalam penggunaan sistem informasi tersebut, pengguna merasakan manfaat bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut mampu meningkatkan kinerja mereka (*perceived usefulness*).

Adam *et al.*, (1992) pernah melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness*, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh kuat terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Chin dan Todd (1995).

Penelitian Shibly (2011) terhadap kesuksesan sistem informasi sumber daya manusia menunjukkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Kualitas sistem informasi yang menurut pengguna mampu membantu meningkatkan kinerja berdasarkan persepsi mereka (*perceived usefulness*) akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian Adhiyani (2010) sehubungan dengan hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Hasil penelitian Mulyono (2009) dan Arifin (2011) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi (*system quality*) dari sistem informasi keuangan daerah (SIKD) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya (*user satisfaction*) berdasarkan persepsi pemakai. Hal ini memperkuat hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa kualitas sistem informasi

*perceived usefulness* sebagai variabel intervening. Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik hipotesis yaitu:

H6 : Kualitas sistem informasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening.

## **7. Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Akhir dan *Perceived Usefulness***

Informasi yang berkualitas dihasilkan oleh sebuah sistem yang baik pula. Hal ini dapat diketahui dari tingkat kepuasan penggunanya. Zahra (2009) mengemukakan bahwa sebuah informasi yang semakin akurat, tepat waktu dan memiliki realibilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka (*perceived usefulness*) dikarenakan pengguna merasakan kepuasan terhadap informasi tersebut.

Wirahutama (2011) menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan karakteristik informasi sedemikian rupa sehingga *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya (*perceived usefulness*). Hal tersebut mengakibatkan sebuah kualitas informasi tersebut mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna, adapun pengaruh yang tidak langsung diakibatkan oleh kualitas

Penelitian Rai, *et al.*, (2002) terhadap pengaruh kualitas informasi dengan *perceived usefulness*, hasilnya terbukti positif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi berkualitas yang dihasilkan dari sebuah sistem juga mempengaruhi kepercayaan bahwa dengan informasi tersebut akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Apabila pengguna merasakan bahwa informasi itu bermanfaat, maka akan tercapailah kepuasan pengguna akhir. Pendapat diatas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) bahwa *perceived usefulness* memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna. Penelitian tentang hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pernah dilakukan oleh Adhiyani (2010) yang menunjukkan hubungan positif.

Fitriasih (2010) mengemukakan bahwa penggunaan sistem informasi, kepercayaan terhadap sistem informasi itu sendiri sangatlah penting karena dengan adanya kepercayaan itu individu akan merasa yakin dalam melakukan pekerjaannya dan mendapat hasil yang maksimal. Maka, kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang menghasilkan informasi berkualitas berpengaruh seiring dengan tingkat kepercayaan (*perceived usefulness*) yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini memperkuat hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) bahwa kualitas informasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna akhir

H7: kualitas informasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening.

### C. Model Penelitian

Model penelitian ini merupakan modifikasi model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) dan Seddon (1997), dengan menambahkan *confirmatory factor analysis* (CFA) untuk variabel laten *user satisfaction*. Penambahan model ini diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih baik atas validitas dan reliabilitas masing-masing instrumen dalam EUCS (Istianingsih dan Wijanto, 2010).

Gambar 2.1

Model Penelitian

