

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 3.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu<sup>[6]</sup>. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan jaringan dari proses yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama melakukan suatu kegiatan guna memenuhi suatu sasaran tertentu. Elemen sistem adalah suatu sistem yang terdiri dari sejumlah elemen yang saling berinteraksi, yang artinya saling kerjasama membentuk satu kesatuan<sup>[6]</sup>. Sistem memiliki karakteristik tertentu yaitu komponen, batas sistem, lingkungan, penghubung, masukan, keluaran, pengolah dan sasaran atau tujuan<sup>[6]</sup>.

Dari defenisi di atas, maka disimpulkan bahwa suatu sistem memiliki karakteristik yang saling berhubungan agar sistem tersebut dapat berjalan.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun masa yang akan datang<sup>[6]</sup>. Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan<sup>[9]</sup>.

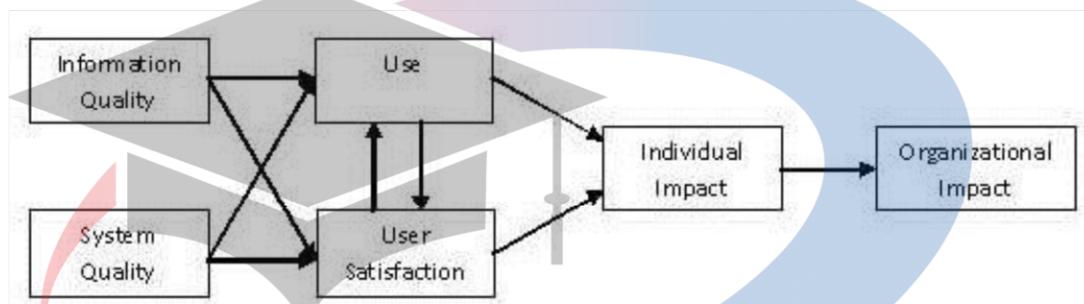
Dari defenisi di atas, maka disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi penerima yang bersangkutan dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan. Informasi diperoleh dari pemrosesan data mentah.

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam 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. Secara umum, sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem yang saling bekerjasama secara terstruktur untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi penerima. Elemen sistem informasi terdiri dari hardware, software, data, prosedur dan manusia<sup>[6]</sup>.

Dari defenisi di atas, maka disimpulkan bahwa sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling bekerja sama untuk menghasilkan suatu informasi yang berguna untuk pengguna yang berkaitan.

### 2.1.2 Model Delone Dan McLean

Delone dan Mclean mengembangkan suatu model yang bernama sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Information System Success Model*) sebagai berikut<sup>[5]</sup> :



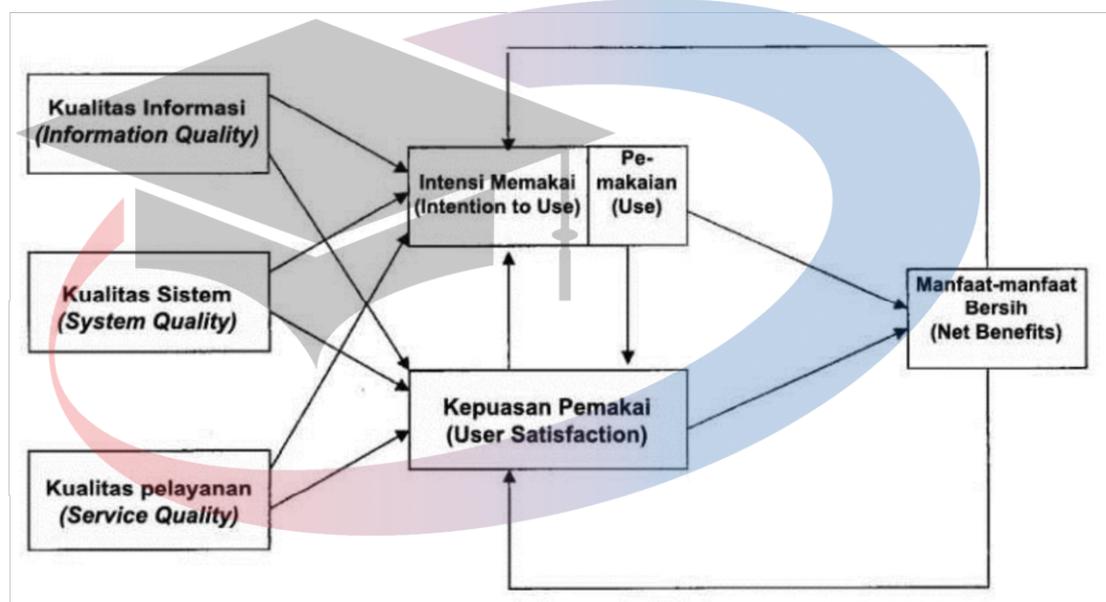
**Gambar 2. 1 Model DeLone & McLean (1992)**

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*). Hal-hal yang diperbarui sebagai berikut<sup>[5]</sup> :

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).

3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). DeLone & McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). DeLone & McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (*use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal. Model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut<sup>[5]</sup> :



**Gambar 2. 2 Model DeLone & McLean yang diperbarui (2003)**

### 1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional yang terstruktur yang memiliki karakteristik sebagai berikut: relevan, tepat waktu, akurat, lengkap dan ringkas. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna<sup>[6]</sup>.

Dari definisi diatas, maka disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang di produksi oleh sistem, berupa dokumen operasional yang terstruktur, dan dapat di gunakan untuk mengukur hasil dari sistem informasi.

### 2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan *ease of use*, *response time*, *reliability*, *flexibility* dan *security*<sup>[7]</sup>.

Dari defenisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kuliatas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan untuk orang yang menggunakan informasi.

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan<sup>[3]</sup>. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Dalam penelitian Ita Layar Suciani (2014), dimensi-dimensi yang menjadi focus pada kualitas pelayanan, antara lain: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pengguna. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pengguna.

### 4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi<sup>[6]</sup>. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik<sup>[10]</sup>.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

## 5. Dampak Individu

Dampak individu adalah pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual termasuk didalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja<sup>[22]</sup>. Dampak individu memfokuskan pada pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pengguna, instrumen yang diukur adalah produktivitas tugas, inovasi, kepuasan pelanggan, dan pengendalian manajemen<sup>[4]</sup>.

Dari keseluruhan pengukur sukses SI, dampak individu merupakan salah satu variabel yang sulit diukur. Variabel ini sangat erat hubungannya dengan kinerja, dan juga peningkatan kinerja merupakan bukti nyata bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel ini. Bagaimanapun juga dampak individu dapat menjadi indikasi bahwa sistem informasi memberikan kepada pengguna tentang pemahaman isi keputusan peningkatan produktivitas pengambilan keputusan, membuat perubahan pada aktivitas kerja, dan membuat perubahan persepsi pengambil keputusan untuk kepentingan dan manfaat sistem informasi<sup>[5]</sup>.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa dampak individu pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja pengguna.

### 2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kumpulan dari berbagai macam sumber daya, seperti manusia dan juga peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi user dan penggunanya<sup>[19]</sup>.

Suatu sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.<sup>[20]</sup>

Komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.<sup>[21]</sup>

Apabila disimpulkan dari beberapa pendapat tokoh diatas mengenai sistem informasi akuntansi, maka bisa dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi mencakup segala bentuk sistem informasi manajemen yang membantu mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan juga menyediakan informasi akuntansi dan juga keuangan dalam sebuah perusahaan dalam sebuah proses transaksi akuntansi.

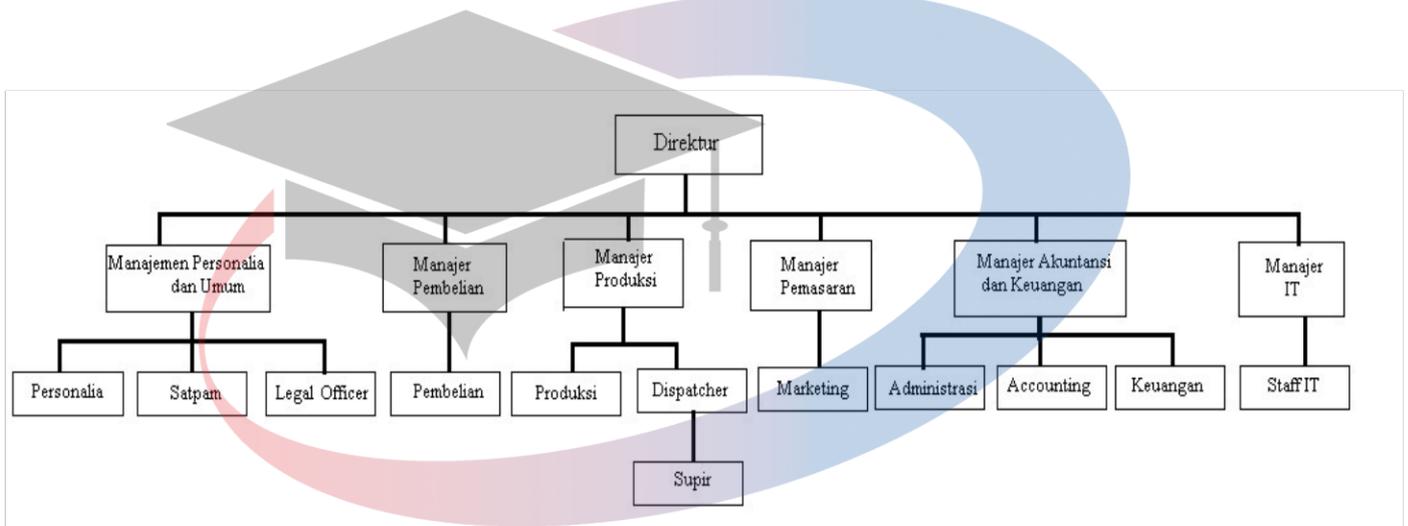
#### 2.1.4 PT. Karsa Primapermata Nusa.

PT. Karsa Primapermata Nusa adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri beton yang berdiri sejak tahun 1996. Awalnya, perusahaan ini bergerak di usaha pertambangan galian C yang kemudian pada tahun 2013, PT. Karsa Primapermata Nusa mulai masuk ke dalam industri beton dengan merek Beton Merah Putih. PT. Karsa Primapermata Nusa merupakan anak perusahaan PT. Motive Mulia dimana PT. Motive Mulia adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri beton di wilayah Jakarta yang memiliki merek Beton Merah Putih. PT. Karsa Primapermata Nusa memiliki visi untuk menjadi perusahaan industri *precast* dan *ready mix* yang terbaik di Indonesia serta memiliki misi untuk memproduksi beton yang berkualitas dan ramah lingkungan dengan harga yang bersaing serta berorientasikan kepuasan pelanggan.

Dengan kantor pusat yang berada di Medan, PT. Karsa Primapermata Nusa memiliki 8 cabang dengan proyek pengayakan (*Screening*) di cabang Selesei, proyek penggilingan (*Crushing*) di cabang Tembung, Patumbak, Serapit, Sidikalang, Padang. Sedangkan proyek penggilingan (*Crushing*) yang berada di luar pulau Sumatera berada di cabang Sampit dan Kumai. Proyek yang banyak terdapat di cabang adalah penggilingan (*Crushing*) dikarenakan fokus utama PT. Karsa Primapermata Nusa adalah beton siap pakai (*Readymix*). Sehingga, di beberapa proyek seperti Sampit dan Kumai, tidak terdapat proyek pengayakan karena material pembuatan beton siap pakai dapat langsung dibeli dari pemasok.

Untuk administrasi, seperti pembukuan terpusat di kantor Medan. Dengan staf Accounting yang berjumlah 38 orang, mereka menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis DOS (*Disk Operating System*). Sistem tersebut memiliki jaringan atau server dengan pembagian user masing-masing. Dikarenakan proyek yang berjumlah 8 cabang tersebut memiliki jumlah transaksi yang banyak, beberapa dari

staf tersebut memiliki pekerjaan (*Job Desk*) yang sama hanya saja berbeda cabang. Secara umum, personel tersebut terdiri dari *manager*, *supervisor*, *account payable*, *account receivable*, *vehicle controller*, *stock controller* dan kebanyakan adalah staf yang bertugas menginput dan mengontrol transaksi-transaksi yang ada. Pengontrolan transaksi tersebut dilakukan untuk menghasilkan laporan yang aktual dan tepat agar tidak terjadi kesalahan pengambilan keputusan oleh direksi. Berikut adalah struktur organisasi di PT KPPN.



**Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Karsa Primapermata Nusa**

### 3.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu**

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Sukirman, Alui Rokhman dan Laeli Budiarti (2010)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen dengan Model D&M	1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan 4. Kepuasan pengguna 5. Dampak individu	- Kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna - Kualitas Sistem tidak dapat Meningkatkan

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>Kepuasan Pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan</li> <li>- Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.</li> <li>- Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu.</li> <li>- Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan kualitas informasi dengan dampak individu.</li> <li>- Kepuasan pengguna terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap dampak individu.</li> <li>- Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu.</li> <li>- Kualitas layanan (<i>service quality</i>)</li> </ul>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan pengguna sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap dampak individu.</li> <li>- Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu.</li> <li>- Pelayanan yang baik pada pengelolaan sistem informasi manajemen akan berdampak baik pada kepuasan penggunaannya.</li> </ul>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
2.	Fitri Adriany, (2012)	Pengaruh kepuasan pengguna sim-kas terhadap kinerja individu (Studi kasus pada universitas Indonesia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> <li>5. Kinerja individu</li> </ol>	<p>-Kualitas informasi tidak terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p> <p>- Kualitas sistem meningkat maka kepuasan pengguna SIM-KAS juga akan meningkat.</p> <p>- Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIM-KAS.</p> <p>- Kepuasan pengguna SIM-KAS berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>
3.	Tissa Rifanti, Apol Pribadi, Bambang Setiawan (2010)	Analisis keberhasilan implementasi aplikasi sistem informasi pengelolaan anggaran keuangan di STIE Perbanas Surabaya menggunakan Updated Information	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> <li>5. Dampak individu</li> </ol>	<p>- Kualitas sistem, informasi dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu.</p> <p>- Kualitas informasi</p>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
		System Success Model (ISSM)		<p>berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi yang rendah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi yang rendah.</li> <li>- Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi yang rendah.</li> <li>- Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variabel kepuasan penggunaterhadap individual impact dengan tingkat signifikansi kuat.</li> </ul>

<b>NO.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
4.	Bondan Dwi Iranto (2012)	Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu (Studi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> <li>5. Kinerja individu</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi</li> <li>- Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu</li> </ul>
5.	Aris Kusumawati, Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T, Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc (2013)	Analisis Kualitas Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Dan Pengetahuan Mahasiswa Sebagai Pengguna Media Pembelajaran Berbasis E-Learning	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> <li>5. Dampak Individu</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>- Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu.</li> </ul>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan mempunyai pengaruh negative signifikan.</li> <li>- Indikator efisiensi paling mendeskripsikan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif.</li> <li>- Indikator produktivitas paling mendeskripsikan variabel dampak individu dengan pengaruh positif signifikan.</li> <li>- Kualitas Informasi dengan indikator completeness mempunyai pengaruh paling signifikan.</li> <li>- Kualitas sistem dengan indicator ease of use mendeskripsikan pengaruh positif signifikan.</li> </ul>
6.	Muhammad Islam Salim, (2014)	Analisis kesuksesan sistem informasi perpustakaan senayan dengan pendekatan model delone dan mclean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> <li>5. Penggunaan</li> <li>6. Manfaat-manfaat bersih</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Terdapat hubungan positif dan signifikan kualitas sistem dengan penggunaan.</li> <li>-Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem</li> </ul>

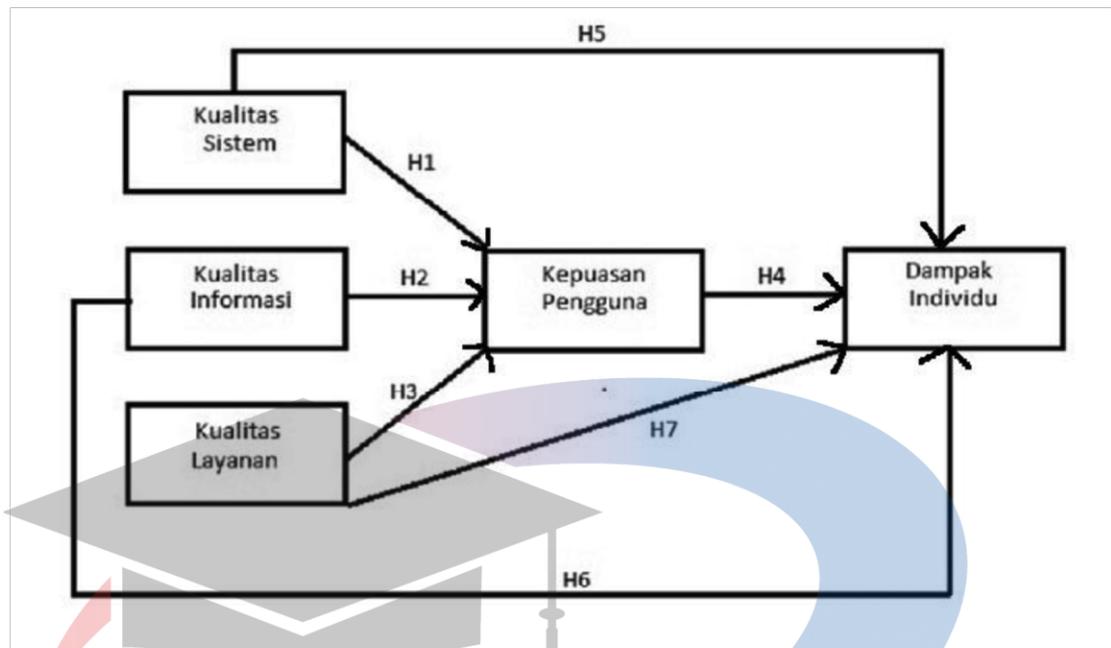
NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>dengan kepuasan pengguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Terhadap hubungan positif dan signifikan antara Kualitas informasi dengan penggunaan penggunaan sistem informasi.</li> <li>-Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.</li> <li>-Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan penggunaan.</li> <li>- Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.</li> <li>- Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna.</li> <li>- Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna.</li> </ul>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				berpengaruh penggunaan manfaat-manfaat bersih. - Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih.

### 3.3 Model Konseptual

Beberapa model untuk mengukur tingkat kepuasan sistem informasi telah dikembangkan oleh banyak peneliti. Salah satu nya adalah Model Delone dan Mclean yang menyebutkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan dan kepuasan pengguna yang selanjutnya akan berpengaruh positif terhadap net benefit atau hasil akhir.

Peneliti bermaksud untuk membatasi penggunaan variabel dari Delone dan Mclean pada penelitian ini dengan hanya menggunakan lima buah variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan kinerja individu.



**Gambar 2. 4 Model Konseptual Penelitian**

Model ini akan digunakan sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuisisioner untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap dampak individu dengan kepuasan pengguna sebagai mediasi.

### 3.4 Pengembangan Hipotesis

#### 2.4.1 Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri<sup>[5]</sup>. Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et.al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*.

Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill *et. al.* ,(1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana user adalah juga merupakan developer suatu sistem.

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi dari sistem yang digunakan adalah baik, maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai<sup>[5]</sup>. Menurut hasil penelitian Muhammad Islam Salim, (2014) membuktikan bahwa 87% kualitas informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi. Berdasarkan penjelasan diatas maka,

H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### 2.4.2 Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Jika kualitas informasi yang digunakan bersifat 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 kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kreiteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Tissa

Rifanti, Apol Pribadi, Bambang Setiawan) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan penjelasan diatas maka,

H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

### 2.4.3 Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi. Kettinger dan Lee (1994) melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan reliabilitas instrumen kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa antara kedua variabel ini secara umum adalah *mutually exclusive* dan *complementary*. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibangun, Myers, *et. al.* (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dibangun oleh Parasuraman *et. al.* (1985), menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam riset sistem informasi.

Kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna<sup>[11]</sup>. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian (Istianingsih) yang membuktikan bahwa kualitas layanan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan penjelasan diatas maka,

H3 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### 2.4.4 Kepuasan pengguna terhadap dampak individu

Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya<sup>[12]</sup>. Kinerja individu sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi<sup>[13]</sup>. Davis (1989) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan skala pengukuran yang valid untuk mengukur *individual impact* yang terkait dengan kinerja individu yang menggunakan sistem informasi ini.

Livari (2005), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *individual impact* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sukirman, Alui Rokhman dan Laeli Budiarti) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu. Berdasarkan penjelasan diatas maka,

H4 : Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*).

#### 2.4.5 Kualitas sistem terhadap dampak individu

Seddon (dalam Istianingsih dan Utami, 2009) mendefinisikan kinerja individu (dampak individu) ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, oleh pekerja, apakah berhasil atau gagal. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individu. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu mendapatkan suatu penunjang untuk mempermudah pekerjaannya.

Penelitian oleh Fitri Adriany (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Yang berarti ketika pengguna merasa puas menggunakan sistem, maka akan meningkatkan kinerja individu. Berdasarkan uraian di atas, maka

H5 : Kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

#### 2.4.6 Kualitas informasi terhadap dampak individu

Menurut penelitian Indra Harianur R (2013), kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. kinerja individu sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam suatu organisasi. Sehingga, dari uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa

H6 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

#### 2.4.7 Kualitas layanan terhadap dampak individu

Kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya pemakai internal organisasi<sup>[5]</sup>. Sehingga layanan yang buruk akan menyebabkan penurunan jumlah pelanggan dan bahkan penurunan penjualan (dampak organisasi) dalam hal *e-commerce*.

Dalam hal sistem informasi akuntansi, kualitas layanan mengarah ke pengguna sistem. Sehingga layanan sistem yang baik akan meningkatkan kinerja individu (dampak individu) yang merupakan bagian dari manfaat-manfaat bersih.

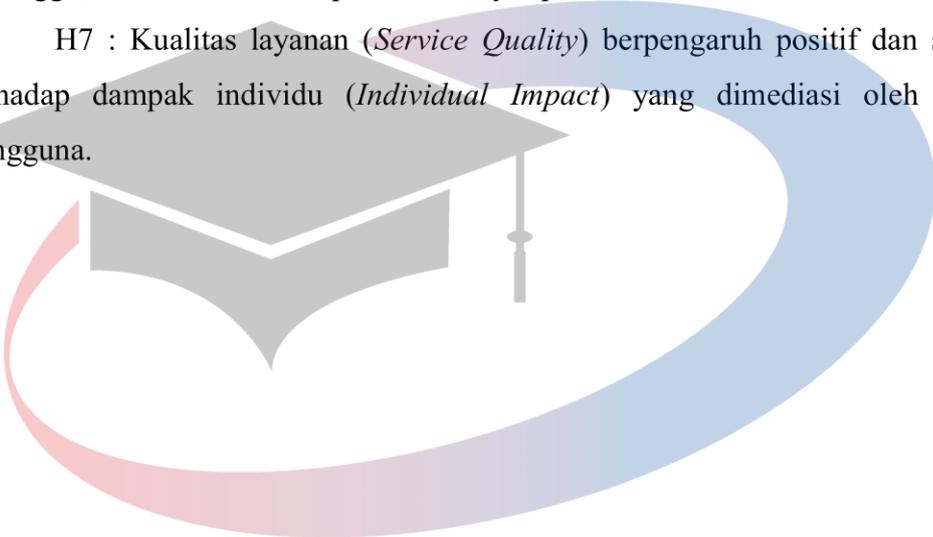
Penelitian oleh penelitian Sukirman, Alui Rokhman dan Laeli Budiarti (2010) menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Sehingga, dari uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa

H7 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Sehingga, dari uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa

H7 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL