

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar Sistem Informasi

Selama ini penelitian yang mengukur keberhasilan pengembangan sistem informasi bertumpu pada model utama (Dishaw dan Strong, 1999), yaitu:

Technology Acceptance Model atau TAM. TAM beragumen bahwa penerimaan seorang pekerja (individu) terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. TAM berhubungan dengan variabel teknologi dan variable pemanfaatan. Dimana jika seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi akan dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang itu akan terus menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja untuk menginvestigasi dampak dari variable eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi. TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dengan mengganti *determinan attitudinal*, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

Sama dengan TRA, TAM menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, namun perbedaannya adalah bahwa tujuan perilaku ditinjau secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem dan persepsi kegunaan. Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang digambarkan dalam TAM menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara persepsi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilaku yang diyakininya akan dapat meningkatkan kinerjanya.

2.2 Sistem Informasi Akuntansi

2.2.1 Pengertian Sistem Informasi

Istilah sistem informasi akuntansi terdiri atas tiga elemen, yaitu: sistem, informasi dan akuntansi. Ketiga elemen tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem

Ada beberapa definisi tentang system yang dikemukakan oleh banyak pakar.

Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut, Mascove dan Simkin (1994, dalam Komara,2005) mendefinisikan sistem yaitu seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan dan bersama-sama mencapai sistem yang spesifik dan objektif, sebuah sistem harus memiliki keterkaitan,integrasi dan sentral objektif dalam organisasi. sebuah sistem adalah entitas kompleks atau kerangka yang tunduk pada satu atau lebih tujuan, kendala, dan kontrol; yang dikelilingi oleh lingkungan, yang terdiri subsistem ofinterdependeent;. Dan yang mengalami proses dengan input dan output.

Chusing dalam Susanto (2004) mendefinisikan sistem adalah suatu entitas yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sehingga menurut ketiga definisi di atas, pengertian sistem adalah seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan erat satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan secara bersama-sama.

2. Informasi

Ada perbedaan antara data dan informasi. Data adalah fakta statistik dalam bentuk kumpulan simbol yang tidak mengartikan sesuatu. Informasi adalah data yang telah tersaring, terorganisir, terealisasi, dan saling berhubungan sehingga berguna untuk mencapai tujuan organisasi. Nash dalam Jogiyanto (2005) memberikan pengertian data dan informasi sebagai berikut yaitu data memiliki nilai informasi baik langsung maupun tidak langsung. Data dapat diidentifikasi dan memiliki beberapa tujuan informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan.

Davis dalam Khadir (2003) mendefinisikan data dan informasi sebagai berikut: data merupakan fakta mentah, seperti rincian transaksi dari faktur penjualan, pengetahuan informasi komunikasi yang dikembangkan disesuaikan dan ditransformasi sehingga outputnya menjadi sesuatu yang berguna bagi penerima.

3. Definisi Sistem Informasi

Cusing dalam Susanto (2004) mendefinisikan sistem informasi sebagai data yang terorganisir yaitu mengumpulkan, memasukkan, menyimpan, mengelola,

mengendalikan serta pelaporan informasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Gelinas, Oram dan Wiggins (2004) mendefinisikan sistem informasi sebagai: Sebuah sistem buatan manusia yang umumnya terdiri dari serangkaian komponen terpadu berbasis komputer dan manual menetapkan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data, informasi sehingga menjadi output yang berguna. kepada pengguna.

Kemudian Hall (2007:7) menyatakan “sistem informasi adalah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai”.

Hal yang sama juga dinyatakan Mulyadi (2008: 31) yaitu: “suatu sistem informasi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan dapat didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan”.

Sistem informasi, dari dua definisi di atas dapat ditarik garis besar sebagai integrasi suatu cara terorganisir (mengumpulkan, memasukkan, dan memproses data, mengendalikan, dan menghasilkan informasi dengan berbasis proses manual atau komputer untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Sistem informasi mempunyai sebelas komponen yaitu: (1) komponen sasaran dan tujuan, merefleksikan kekuatan pendorong sistem dan alasan keberadaan suatu sistem, (2)

komponen *input* (data), (3) komponen *output*, informasi untuk pengambilan keputusan, (4) penyimpanan data, (5) pemroses, (6) instruksi dan prosedur, memproses data menjadi informasi, (7) batas sistem, (8) kendala sistem, yaitu keterbatasan intern dan ekstern, (9) komponen pengaman yang berguna dan menjamin informasi yang dihasilkan akurat, (10) komponen *interface* informasi, berfungsi sebagai penghubung antar pengguna, antara mesin dengan pengguna, antar subsistem dalam sistem informasi, (11) subsistem, merupakan bagian sistem informasi.

2.2.2 Pengertian Sistem Akuntansi

Menurut Hall (2007:6), “Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama”. Pengertian ini mengandung arti bahwa sistem merupakan jaringan prosedur, dimana prosedur merupakan suatu urutan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Secara umum setiap sistem terdiri dari unsur-unsur dimana unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem.

Menurut Warren, Reeve dan Fess (2005:10), “Akuntansi didefinisikan sebagai sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan”. Agar data tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen maupun pihak luar, maka data tersebut harus diolah dan diproses dalam suatu sistem yang mengatur arus dan

pengelolaan data akuntansi sehingga dihasilkan suatu informasi yang berguna. Jadi informasi yang datanya berhubungan dengan keuangan dinamakan informasi akuntansi dan sistem yang memproses data keuangan menjadi informasi akuntansi dinamakan sistem informasi akuntansi dan sistem akuntansi.

Setelah diuraikan pengertian dari sistem dan akuntansi maka selanjutnya akan diuraikan pengertian dari sistem akuntansi. Sistem akuntansi merupakan sarana yang dipakai oleh manajemen untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mengelola perusahaan dan untuk menyusun laporan keuangan bagi pemilik, kreditur dan pihak lain yang berkepentingan. Sarana tersebut berupa peraturan, kebijaksanaan, catatan, prosedur dan hubungan keorganisasian yang didesain untuk mengendalikan kegiatan serta sumber-sumber yang dimiliki perusahaan, selain itu sistem akuntansi juga merupakan jaringan penghubung yang sistematis dalam menyajikan informasi yang berguna dan dapat dipercaya untuk membantu pimpinan dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan.

2.2.3 Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi

Sistem memiliki arti luas yang dapat diartikan sebagai cara, sedangkan Informasi merupakan suatu data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2005). Pada umumnya dikatakan bahwa informasi yang bernilai paling tinggi adalah informasi yang mengandung ketidakpastian paling rendah, akan tetapi informasi tidak dapat terbebas sama sekali dari unsur ketidakpastian. Menurut Loudon (1996) dalam Husein dan Wibowo (2000) dari sudut pandang bisnis, SI berbasis komputer

adalah pemecahan masalah manajemen dan organisasi berlandaskan pada teknologi informasi untuk menghadapi tantangan dari lingkungan. Sehingga sistem informasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa, biasanya para pemakai membentuk suatu entitas organisasi formal institusi/sub unit dibawahnya. Didalam sistem informasi terdapat pengendalian pengolahan informasi yang mencakup penyiapan suatu rencana induk untuk pengembangan sistem informasi.

Dapat dikatakan bahwa suatu entitas yang kuat secara ekonomis adalah entitas yang menguasai informasi. Dengan informasi tersebut, dapat mengambil keputusan-keputusan yang objektif, sehingga hasilnya akan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kini dapat dikatakan bahwa pihak yang unggul dalam persaingan adalah pihak yang menguasai informasi. Dengan prinsip ini, semua pihak yang terlibat dalam persaingan akan berlomba untuk meningkatkan kemampuan sistem informasinya.

2.2.4 Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (institusi). Menurut O'Brien (2003), memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan *competitive advantage*. Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

Wilkinson *et. al.* (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi bisa memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan sehingga organisasi dapat mengambil keuntungan dan kesempatan dengan menggunakan informasi tersebut. Oleh karena itu, banyak institusi mengeluarkan dananya untuk membuat teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan ketrampilan seseorang.

Infrastruktur teknologi informasi institusi dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995) dalam Husein dan Wibowo (2000). Infrastruktur tersebut terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis dan *database*.

Infrastruktur ini akan menyokong posisi institusi sehingga institusi dapat memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hal ini bisa menjadi sumber keunggulan bersaing jika institusi berkinerja lebih baik dari pesaing yang memiliki asset yang sama.

Infrastruktur teknologi informasi tidak bisa menjadi keunggulan bersaing jika pesaing dapat membelinya dan meniru. Untuk itu perlu infrastruktur yang terintegrasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing. Pembangunan infrastruktur yang terintegrasi memerlukan waktu, usaha dan melibatkan pembelajaran pengalaman.

Infrastruktur teknologi informasi memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi dan mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, hal ini akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda.

2.3 Kinerja Individu

Organisasi atau institusi menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Salman Jumaili, 2005). Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan kinerja. Penelitian Goodhue dan Thompson (1995), pencapaian kinerja individu dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas.

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 semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Jin, 2003).

Tingkat kesesuaian tugas teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan dalam situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu yang lebih besar dari nol, suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi

tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas institusi. Dengan demikian kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas teknologi.

Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh individu (pemakai), dan apabila cocok maka perlu dilakukan identifikasi perilaku individu dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat lebih tinggi maka aktifitas kerja harus dapat diidentifikasi dan dianalisis.

2.4 Kepuasan Pengguna sebagai Ukuran keberhasilan Sistem Informasi

Penerapan suatu sistem dalam institusi dihadapkan kepada dua hal, apakah institusi mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai et.al 2002). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah

bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan *user* yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008).

Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

2.5 Sekilas Tentang Sistem Informasi Manajemen Pelaksanaan Anggaran

Universitas Lampung memiliki berbagai sistem informasi yang sudah diterapkan guna mendukung proses pendidikan di dalamnya. Penerapan berbagai sistem informasi tersebut ada yang bersifat local dan juga *online*. Website merupakan media *online* yang berperan sebagai media informasi, media pendidikan, media promosi, dan media pemasaran bagi Unila. Namun keberadaan website Unila saat ini lebih banyak memuat informasi pemberitaan. Sedangkan informasi utama berkenaan dengan Unila itu sendiri masih kurang. Konten pada *Main Menu* website kurang *update* dan data yang sudah ada pun kurang lengkap penjelasannya. Selain itu, sifatnya yang *online* membuat pengguna harus terlebih dahulu terkoneksi ke internet. Sehingga untuk mendapatkan informasi menjadi terkendala. Berbeda dengan semua aplikasi tersebut diatas Aplikasi SIMPAN hanya dapat digunakan oleh pegawai bagian Administrasi Umum dan Keuangan Unila dengan tujuan agar pengelolaan anggaran keuangan yang tertib dan rapih.

Aplikasi ini berbasiskan data Rencana kerja dan Anggaran Kementrian dan Lembaga (RKAKL) lembaga Universitas Lampung, yang setiap tahunnya mempunyai perubahan sesuai dengan anggaran yang ditetapkan. Tujuan utama dalam penerapan aplikasi ini adalah agar pelaksanaan anggaran dapat dengan mudah dan cepat dimonitor agar sesuai dengan pelaksanaannya serta mewujudkan pengelolaan anggaran yang lebih baik. Aplikasi SIMPAN telah mulai digunakan pada awal tahun 2011, dan telah diperbaiki pada awal tahun 2013 Proses pengembangan aplikasi ini dengan metode *waterfall*. *Waterfall* merupakan salah

satu metode pengembangan sistem informasi yang bersifat sistematis dan sekunsial, artinya setiap tahapan dalam metode ini dibuat secara bertahapan dan berkelanjutan. Aplikasi SIMPAN dapat memonitor pelaksanaan anggaran dengan cepat dan mudah. SIMPAN juga bisa memudahkan rekonsiliasi, mengontrol pengeluaran, mengetahui daya serap, dan memudahkan pelaporan pelaksanaan anggaran, dalam penggunaannya aplikasi SIMPAN bisa digunakan dalam membuat laporan sebagai berikut: (1) Laporan realisasi Anggaran Tingkat Sub Satuan Kerja, (2) Laporan realisasi Anggaran Belanja Tingkat Sub Satuan Kerja dan (3) Membuat daftar SP2D serta untuk keperluan pengawasan transaksi sebagai berikut : (1) Ringkasan Kontrak, (2) Pengajuan Belanja, (3) Cetak SPTB, (4) cetak SPTJM, (5) Cetak SSP, (6) Pengiriman SPTB ke Universitas, (7) daftar pengiriman SPTB ke Universitas, (7) memonitoring SPM dan (8) melihat data RKKAL.

Selain laporan tersebut, tujuan utama aplikasi SIMPAN adalah mempermudah memonitoring pelaksanaan Anggaran PNBPN Unila dari Tahap:

1. Verifikasi
2. Validasi satuan kerja
3. Validasi SP2D & SP2B
4. Proses Keluar ke Bank
5. Proses Masuk dari Bank
6. Dan Pengesahan

2.6 Penelitian Terdahulu

Iranto (2012), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang diterapkan di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dengan alasan dalam pelaksanaannya pengguna SAP di PT. PLN (Persero) pihak karyawan sudah mendapatkan paket sistem informasi tersebut dari PLN Pusat yang sudah memiliki tenaga yang ahli dalam bidang sistem informasi, sehingga sistem yang sesuai dengan harapan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di PT. PLN. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Istianingsih dan Utami (2009), dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat

pemanfaatan SI. Kondisi yang akan memfasilitasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SI. Tetapi dalam penelitian tersebut, minat pemanfaatan SI berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan SI. Berikut adalah table yang menunjukkan rangkuman penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini:

Tabel 2.1. Rangkuman Penelitian Terdahulu

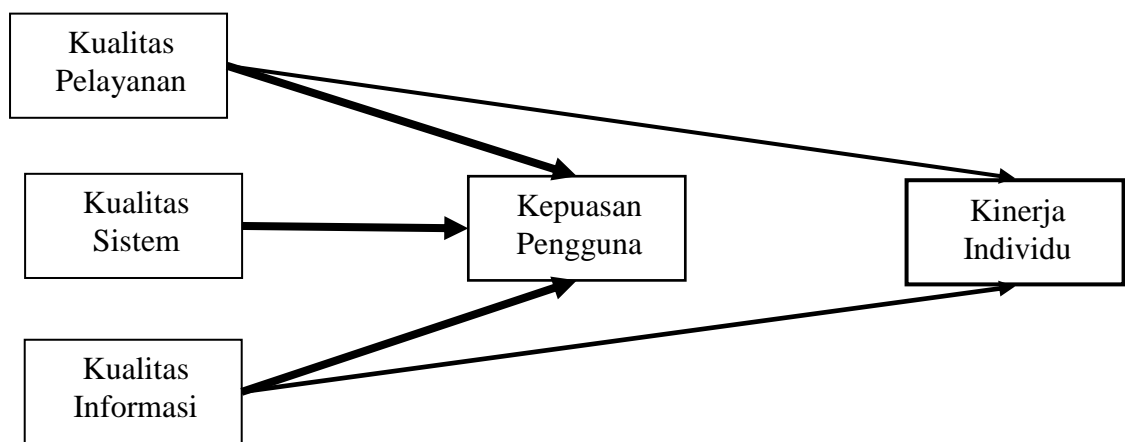
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Bondan Dwi Iranto, 2012	Pengaruh kepuasan pengguna Sistem informasi terhadap kinerja individu (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)	Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi, dan Kinerja Individu	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas sistem dan Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

2.	Istianingsih dan Utami, (2009)	Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)	kualitas pelayanan kualitas sistem kualitas informasi kepuasan pengguna dan kinerja individu	Kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu
3.	Rini Handayani, 2007	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi	Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Pengaruh sosial, Minat pemanfaatan sistem informasi (SI), Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai dan Penggunaan SI.	Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Ekspektasi Usaha memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Pengaruh Sosial memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI. Minat Pemanfaatan SI memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI.

2.7 Model Penelitian

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem adalah kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu. Berikut adalah gambar yang menunjukkan kerangka pikir dalam penelitian ini:

Gambar 2.1. Model Penelitian



Sumber : Istianingsih dan Utami (2009), dimodifikasi untuk keperluan penelitian

Investasi yang terkait dengan teknologi informasi seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Keberhasilan sistem informasi suatu institusi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995 dalam Handayani, 2007). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat

dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem Informasi dalam penelitian ini variabel kepuasan pengguna sebagai variabel antara (*intervening*). Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Kinerja individu adalah hasil kerja individu baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

2.8 Hipotesis Penelitian

2.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi, oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, dalam Livari, 2005). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998, dalam Livari, 2005) 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. Istianingsih dan Utami (2009) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kualitas layanan suatu sistem informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2.8.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). 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*.

Hasil penelitian Istiningih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan dalam empat hipotesa dua bahwa semakin tinggi kualitas paket program aplikasi (*software*) akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut mereka.

H2 : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.8.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et. al.*, 2002). Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness, dan informativeness* (Weber, 1999). 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.

Hasil penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

H3: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja individu

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. Myers, *et. al.* (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. 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 kinerja individu pemakai sistem tersebut. Sementara itu, Seddon (1997, dalam Livari, 2005) mendefinisikan kinerja individu ini sebagai pendapat pengguna atas sistem aplikasi khusus yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka di dalam organisasi. 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. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut:

H4: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja individu

2.8.5 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja individu

Ukuran kinerja individu pengguna sistem komputer secara tidak langsung dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995, dalam Istianingsih dan Utami, 2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka kinerja individu cenderung akan meningkat. Hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menghipotesakan sebagai berikut :

H5 : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

2.8.6 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja individu

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan. 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 kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kinerja individu pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu

sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja individu pengguna sistem informasi tersebut.

H6: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu