

## BAB II

### TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1. *Theory Technology Acceptance Model*

Salah satu teori mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah *theory Technology acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). 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 variabel 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 variabel eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi. TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Sama dengan TRA, TAM berasumsi bahwa seseorang yang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi yang

dibagi dalam perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel yaitu persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang ditetapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer. 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.

### **2.1.2. Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (perusahaan). 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 perusahaan mengeluarkan dananya untuk membuat teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan ketrampilan seseorang. Infrastruktur teknologi informasi perusahaan dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan

bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995). Infrastruktur tersebut terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis dan *database*.

Infrastruktur ini akan menyokong posisi perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hal ini bisa menjadi sumber keunggulan bersaing jika perusahaan 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 perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, hal ini akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda.

Pengertian teknologi informasi yang dikemukakan oleh Maharsi (2000) menjelaskan bahwa teknologi informasi sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya, seperti: perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan.

Implementasi teknologi informasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat dimanfaatkan oleh pengguna secara maksimal dan berguna bagi efisiensi dan efektivitas kerjanya. Setelah berhasil, dapat dilakukan pengembangan-

pengembangan berupa penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan kebutuhan terbaru dari pengguna di perusahaan.

Permasalahan yang timbul akibat perkembangan teknologi informasi seperti yang dinyatakan oleh Maharsi (2000) adalah sebagai berikut: Untuk menerapkan teknologi informasi dalam perusahaan memerlukan biaya yang besar, Pengembangan teknologi informasi tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan kemampuan teknis di bidang akuntansi saja, tetapi pengetahuan tentang teknologi informasi juga harus dikembangkan. Hal ini berkaitan dengan masalah *information literacy* yang perlu ditingkatkan agar pemanfaatan teknologi informasi dapat dioptimalkan.

Pengetahuan mengenai teknologi informasi bukan sekedar pengetahuan secara teknis, akan tetapi lebih pada kekuatannya secara strategis, Teknologi informasi yang diterapkan tersebut harus *acceptable*, artinya dapat diterima oleh semua orang yang akan menggunakannya. Jika perkembangan teknologi tidak *acceptable*, maka dapat menimbulkan perilaku yang tidak diharapkan seperti *resistance to change* (penolakan terhadap perubahan).

*Resistance to change* muncul karena tidak semua orang mudah menerima perubahan dan menganggap bahwa adanya perubahan berarti hambatan, bahkan dapat merupakan ancaman. *Resistance to change* juga dapat timbul karena kurangnya pengetahuan atau ketidakmampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi yang baru. Sebaliknya, bagi orang-orang yang dinamis, perkembangan teknologi informasi merupakan dorongan untuk semakin mengembangkan diri. Beberapa contoh anggapan bahwa perkembangan teknologi informasi merupakan

ancaman, yaitu seorang mandor yang merasa kedudukannya terancam jika pihak manajemen memutuskan untuk menggunakan sistem pengawasan terpusat dengan monitor kamera. Atau seorang manajer menganggap perubahan sebagai ancaman bila wewenang dan kekuasaan yang dimilikinya menjadi berkurang akibat penerapan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi menuntut semakin banyaknya keahlian yang dimiliki oleh karyawan atau pekerja dalam organisasi. Oleh karena itu pendidikan tambahan dan pelatihan sangat diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dari karyawan atau pekerja, Perkembangan teknologi informasi juga memungkinkan hilangnya kesempatan kerja khususnya bagi karyawan tingkat bawah, karena teknologi informasi tersebut dapat menjalankan tugas mereka. Teknologi informasi hanya menciptakan kesempatan kerja baru bagi tenaga ahli atau individu yang benar-benar memenuhi kualifikasi.

Dipihak lain ada yang beranggapan bahwa perkembangan teknologi informasi dapat menimbulkan pemborosan, karena diperlukan biaya yang besar untuk pengadaan peralatan-peralatan yang canggih yang diperlukan serta pengadaan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki, Ada juga pihak yang tidak senang dengan kehadiran komputer yang dianggap menjadikan mereka malas bekerja dan membosankan. Keadaan ini disebut dengan *functional fixation* (tidak bersedia menerima sesuatu yang baru walaupun sesuatu yang baru itu lebih bermanfaat), Dengan semakin canggihnya teknologi informasi maka memungkinkan munculnya kejahatan-kejahatan teknologi informasi.

### 2.1.3 Sistem Informasi

Menurut Hall (2001) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien. Dengan aplikasi dari sistem informasi tersebut maka organisasi akan lebih kompetitif karena akan mendapat banyak manfaat dari kecanggihan sistem informasi.

Menurut Budiasih (2002) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berbasis komputer dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Atau merupakan sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Pemakai informasi akuntansi dapat dibagi ke dalam dua kelompok besar, yaitu *ekstern* dan *intern*. Pemakai *ekstern* mencakup pemegang saham, investor, kreditur, pemerintah, pelanggan, pemasok, serikat pekerja, dan masyarakat secara keseluruhan. Pemakai *ekstern* menerima dan tergantung pada beragam keluaran dari sistem informasi akuntansi suatu organisasi. Pemakai *intern* adalah anggota organisasi yang kebutuhannya bervariasi tergantung tingkatannya dalam organisasi atau terhadap fungsi yang dijalankan.

Sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan. Pemerintah Daerah sebagai unsur sektor pemerintahan menggunakan teknologi informasi untuk merespon perubahan dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektivitas pengelolaannya. Alat

bantu tersebut menjadi tidak efektif jika manusia, proses dan organisasi terabaikan.

#### **2.1.4 Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD)**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah, Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah.

Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Pemerintah Daerah merupakan seperangkat aplikasi terpadu yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk meningkatkan efektifitas implementasi berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah yang didasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel dalam proses-proses yang terjadi dalam pengelolaan keuangan daerah pada tingkat satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang meliputi proses penganggaran, perencanaan, penatausahaan dan pertanggungjawaban. Aplikasi SIPKD ini diimplementasikan dengan harapan untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja serta meningkatkan dalam pengelolaan keuangan daerah.

Berdasarkan peraturan tersebut, maka salah satu unsur yang paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah adalah sistem atau cara pengelolaan keuangan daerah secara berdaya guna dan berhasil guna. Hal

tersebut diharapkan agar sesuai dengan aspirasi pembangunan dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang akhir-akhir ini.

Pengelolaan Keuangan Daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan daerah. Pengelolaan keuangan daerah yang diatur dalam peraturan menteri ini meliputi kekuasaan pengelolaan keuangan daerah, azas umum dan struktur Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), penyusunan rancangan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) bagi daerah yang belum memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), perubahan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), pengelolaan kas, penatausahaan keuangan daerah, akuntansi keuangan daerah, pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), pembinaan dan pengawasan pengelolaan keuangan daerah, kerugian daerah, dan pengelolaan keuangan BLUD.

Pengelolaan keuangan daerah dimulai dengan perencanaan /penyusunan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) disusun sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan kemampuan pendapatan daerah. Penyusunan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) sebagaimana berpedoman kepada Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat untuk tercapainya tujuan bernegara.



Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) mempunyai fungsi otorisasi, perencanaan, pengawasan, alokasi, distribusi, dan stabilisasi. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), perubahan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), dan pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) setiap tahun ditetapkan dengan peraturan daerah. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang disusun oleh pemerintah daerah telah mengalami perubahan dari yang bersifat inkremental menjadi anggaran berbasis kinerja sesuai dengan tuntutan reformasi.

Anggaran berbasis kinerja dikenal dalam pengelolaan keuangan daerah sejak diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 105 tahun 2000 yang dalam pasal 8 dinyatakan bahwa Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) disusun dengan pendekatan kinerja. Penerapan anggaran berbasis kinerja pada instansi pemerintah di Indonesia dicanangkan melalui pemberlakuan UU nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara dan diterapkan bertahap mulai tahun anggaran 2005. Dilihat dari aspek masyarakat (*customer*) dengan adanya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik maka dapat meningkatnya tuntutan masyarakat akan pemerintah yang baik, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk bekerja secara lebih efisien dan efektif terutama dalam menyediakan layanan prima bagi seluruh masyarakat. Dilihat dari sisi pengelolaan keuangan daerah khususnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka kontribusi terhadap Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) meningkat tiap tahun anggaran, hal ini didukung pula dengan tingkat efektivitas dari penerimaan daerah secara keseluruhan sehingga adanya kemauan dari masyarakat untuk membayar kewajibannya kepada Pemerintah Daerah dalam bentuk pajak retribusi.

Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005, menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pengelolaan keuangan daerah adalah sebagai berikut :

**a) Tangung jawab**

Pemerintah daerah harus mempertanggungjawabkan keuangannya kepada lembaga atau orang yang berkepentingan yang sah, lembaga atau orang itu termasuk pemerintah pusat, DPRD, Kepala Daerah dan masyarakat umum. Adapun unsur-unsur penting dalam tanggung jawab adalah mencakup keabsahan yaitu setiap transaksi keuangan harus berpangkal pada wewenang hukum tertentu dan pengawasan yaitu tata cara yang efektif untuk menjaga kekayaan uang dan barang serta mencegah terjadinya penghamburan dan penyelewengan dan memastikan semua pendapatan yang sah benar-benar terpungut jelas sumbernya dan tepat penggunaanya

**b) Mampu memenuhi kewajiban keuangan**

Keuangan daerah harus ditata dan dikelola sedemikian rupa sehingga mampu melunasi semua kewajiban atau ikatan keuangan baik jangka pendek, jangka panjang maupun pinjaman jangka panjang pada waktu yang telah ditentukan.

**c) Kejujuran**

Hal-hal yang menyangkut pengelolaan keuangan daerah pada prinsipnya harus diserahkan kepada pegawai yang betul-betul jujur dan dapat dipercaya.

**d) Hasil guna (Efektif) dan daya guna (efisien)**

Merupakan tata cara mengurus keuangan daerah harus sedemikian rupa sehingga memungkinkan program dapat direncanakan dan dilaksanakan

untuk mencapai tujuan pemerintah daerah dengan biaya yang serendah-rendahnya dan dalam waktu yang secepat-cepatnya.

**e) Pengendalian**

Para aparat pengelola keuangan daerah, DPRD dan petugas pengawasan harus melakukan pengendalian agar semua tujuan tersebut dapat tercapai

Supriyono (2000) mengemukakan bahwa salah satu aspek dari pemerintah daerah yang harus diatur secara hati-hati adalah masalah pengelolaan keuangan daerah dan anggaran daerah. Anggaran daerah atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah merupakan instrumen kebijakan yang utama bagi pemerintah daerah sebagai instrumen kebijakan, anggaran daerah menduduki posisi sentral dalam upaya pengembangan kapabilitas dan efektivitas pemerintah daerah. Anggaran daerah seharusnya dipergunakan sebagai alat untuk menentukan besarnya pendapatan dan pengeluaran, alat bantu pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan, alat otoritas pengeluaran di masa yang akan datang. Ukuran standar untuk evaluasi kinerja serta alat koordinasi bagi semua aktivitas di berbagai unit kerja. Penentuan besarnya penerimaan/pendapatan dan pengeluaran/belanja daerah tidak terlepas dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber- sumber penerimaan daerah terdiri dari 4 bagian, yakni :

- a) Pendapatan Asli Daerah yaitu hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah;
- b) Dana Perimbangan;
- c) Pinjaman Daerah dan ;

d) Lain- lain Pendapatan Daerah yang sah.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 105 Tahun 2000 juga menyebutkan bahwa, penerimaan daerah adalah semua penerimaan kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu. Pendapatan daerah adalah semua penerimaan kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu yang menjadi hak daerah. Pengeluaran daerah adalah semua pengeluaran kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu. Belanja daerah adalah semua pengeluaran kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu yang menjadi beban daerah.

### **2.1.5 Kepuasan Pengguna**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna informasi menurut Supriyatna dan Jin (2006), adalah adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna dimana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja penggunaan sistem informasi yang diimplementasikan.

Sebayang (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna akhir merupakan akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi dalam bentuk produk maupun layanan. Menurut Davis (1989) kepuasan pengguna berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan *output* sistem. 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).

Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan relatif lebih sering menggunakan sistem tersebut.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Software Akuntansi**

Supriyatna dan Jin (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, dan fleksibilitas. Sedangkan penjelasannya sebagai berikut:

- a) Kelengkapan fungsi/fitur, yaitu keberadaan fungsi/fitur yang lengkap seperti data atau informasi yang ditampilkan pada sistem informasi yang bertujuan mempermudah dan menunjang pemanfaatan bagi penggunanya.
- b) Keandalan merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu lama serta handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keyakinan yang baik. Disamping itu, sistem juga dapat menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan selalu baru.

- c) Kemudahan penggunaan digunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi terutama dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*.
- d) Inovasi berkaitan dengan reputasi, kreasi, pembaruan dan terobosan yang dimiliki dari sistem informasi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa.
- e) Keamanan menunjukkan kemampuan *security* sistem informasi dalam menghadapi kemungkinan masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data.
- f) Fleksibilitas menggambarkan kemampuan sistem informasi untuk dapat diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk digabungkan dengan penggunaan *database* yang tersedia lainnya.

#### **2.1.6 Indikator Efisiensi dan Efektifitas Kerja**

Secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata Guimaraes, *et al.*, (2003). Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu.

Penelitian yang dilakukan Molla dan Licker (2001) menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-commerce* terkomputerisasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diperkuat oleh revisi penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (2003) yang juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa *Reliability*, *ease of use*, *flexibility*, dan *functionality* merupakan ukuran kualitas sistem. Penelitian yang dilakukan Supriatna, dan Jin (2006) juga menggunakan variabel *reliability*, *ease of use*, dan *flexibility* sebagai variabel yang dianggapnya mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal sama juga dilakukan Ilias *et al.*, (2007) dalam penelitiannya, *system reliability dan ease of use* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pusat pertanggungjawaban pada sektor pemerintah di Labuan, Malaysia. Sementara, Olsina *et al.*, (2008) menganggap bahwa *functionality* sebagai salah satu karakteristik atribut kualitas bagi website.

Indikator yang menyangkut efisiensi adalah :

### **1. Cepat**

Efisien waktu, berarti bahwa pelayanan dan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat. Waktu yang dibutuhkan menjadi berkurang, sedangkan hasil pekerjaan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

## **2. Akurat**

Efisiensi target, yakni hasil dari pelaksanaan pekerjaan tersebut dapat maksimal sesuai dengan target yang ditetapkan baik secara kuantitas maupun kualitas.

## **3. Murah**

Efisiensi biaya, artinya dengan menggunakan teknologi komunikasi justru lebih hemat.

## **4. Mudah**

Efisiensi tenaga dan pikiran, bahwa dengan menggunakan teknologi komunikasi penyelesaian pekerjaan menjadi lebih sederhana, lebih ringan, dan lebih mudah.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. (Supriyono, 2000). Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Indikator yang menyangkut efektivitas adalah :

### **1. Kualitas sistem**

Kualitas sistem merupakan kemudahan, kesesuaian, keandalan dan kegunaan sistem.

### **2. Kualitas informasi**

Kualitas informasi dicerminkan dari relevansi, kekinian, dan akurasi informasi.



### 3. Penggunaan

Penggunaan (*usage*) dilihat dari frekuensi akses sistem, durasi penggunaan serta ketepatan penggunaan.

### 4. Keuntungan organisasi

Keuntungan yang dimaksud meliputi penghematan operasional baik biaya maupun waktu.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

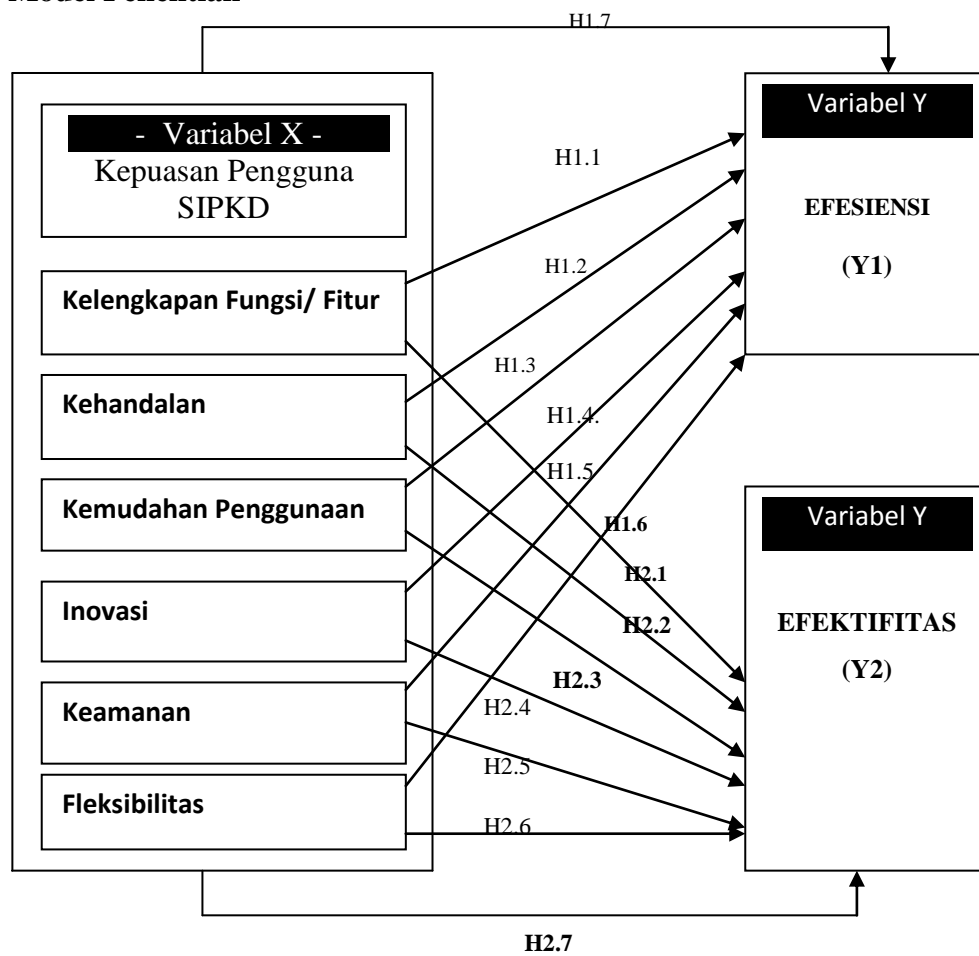
	Peneliti dan Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
1	Virra, 2014 Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektifitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan	Variabel X: Kepuasan Pengguna: kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan dan fleksibilitas  Variabel Y: - efisiensi - efektifitas	Regresi Berganda	Kelengkapan fungsi dan fleksibilitas saja yang berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem  Unsur kepuasan pengguna keamanan saja yang berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem
2	Supriatna dan Jin (2006) Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna <i>Public Computer</i> terhadap Efisiensi dan Efektivitas Mahasiswa Trisakti <i>School of Management</i>	Variabel bebas: - Kepuasan pengguna (terdiri dari kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan dan fleksibilitas)  Variabel terikat: - efisiensi - efektifitas	Regresi Berganda	Kepuasan pengguna <i>public computer</i> mempunyai pengaruh signifikan terhadap efisiensi mahasiswa.  Kepuasan pengguna <i>public computer</i> berpengaruh signifikan terhadap efektifitas mahasiswa.
3	Anton Suhartono Rajab S.Kom, 2009 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Perangkat Lunak	Variabel Bebas: Kepuasan Pengguna (Kelengkapan Fungsi/Fitur, Stabilitas/keandalan, Keakuratan, Fleksibilitas, kemudahan penggunaan, keterkinian, keamanan,	Regresi Linier Berganda	Semua item dari variabel independen dan dependen adalah valid dan reliabel

	Berbasis Open Source pada Perusahaan Konsultan IT	produktifitas, inovasi, dokumentasi, dukungan pemasok (Vendor), pendidikan dan pelatihan.  Variabel terikat: - efisiensi - efektifitas		
4	Basuki, Harsono dan Edi Abdurachman, 2001 Analisis Peranan Perangkat Lunak Komputer bersifat Open Source (Linux) bagi Efisiensi dan Efektifitas Pemanfaatan Teknologi Informasi.	Variabel Bebas: Kepuasan Pengguna (Kelengkapan Fungsi/Fitur, Stabilitas/keandalan, Keakuratan, Fleksibilitas, kemudahan penggunaan, keterkinian, keamanan, produktifitas, inovasi, dokumentasi, dukungan pemasok (Vendor), pendidikan dan pelatihan.  Variabel terikat: - efisiensi - efektifitas	Regresi Berganda	Kepuasan pengguna yaitu Fleksibilitas, kemudahan penggunaan, produktivitas dan dokumentasi saja yang berpengaruh positif terhadap efisiensi pemanfaatan teknologi informasi  Kepuasan pengguna yang berpengaruh positif terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi yaitu stabilitas, fleksibilitas, ketepatan waktu, produktivitas dan dukungan pemasok.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Ukuran efisiensi dan efektivitas dalam sistem informasi tercermin dari kinerja pengguna yang salah satunya ditentukan oleh kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas pembuatan laporan organisasi. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel yaitu : kelengkapan fungsi/fitur; kehandalan; kemudahan penggunaan; inovasi; keamanan; dan fleksibilitas. Kepuasan pengguna merupakan akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi.

## 2.4 Model Penelitian



**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Variabel X Terhadap Y1 dan Y2**

Gambar 2.1 menunjukkan variable-variable yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel Kepuasan Pengguna Software SIPKD (X) yaitu: kelengkapan fungsi/ fitur (X1), kehandalan (X2), kemudahan penggunaan (X3), inovasi (X4), keamanan (X5), fleksibilitas (X6) sedangkan variabel Y1 dan Y2 adalah efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi, apabila variable X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y maka efisiensi penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) akan semakin baik.

## 2.5 Hipotesis Penelitian

### 2.5.1 Pengaruh kelengkapan fungsi / fitur software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi

Kelengkapan fungsi / fitur yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Indikator kelengkapan fungsi / fitur juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Virra (2014) mengenai pengaruh unsur-unsur kepuasan pengguna pada efisiensi dan efektifitas kerja pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi pada Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali menunjukkan bahwa unsur kepuasan pengguna kelengkapan fungsi berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi.

Penelitian Supriyatna dan Jin (2006), bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel kelengkapan fungsi/fitur mempunyai pengaruh positif terhadap efisiensi dan efektifitas mahasiswa.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya maka penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1.1</sub>: Kelengkapan fungsi / fitur berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2.1</sub>: Kelengkapan fungsi / fitur berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

### **2.5.2 Pengaruh kehandalan software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi**

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan.

Hasil pengujian hipotesis kedua penelitian yang dilakukan oleh Supriyatna dan Jin (2006) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel stabilitas/kehandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap efisiensi dan efektivitas mahasiswa.

Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empiris tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1.2</sub>: Kehandalan berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2.2</sub>: Kehandalan berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

### **2.5.3 Pengaruh kemudahan penggunaan software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi**

Kemudahan penggunaan merupakan ukuran atau tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem informasi atau komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan digunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi terutama dalam penampilan informasi,

navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*.

Penelitian Supriyatna dan Jin (2006), bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap efisiensi dan efektifitas mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1,3</sub>: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2,3</sub>: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

#### **2.5.4 Pengaruh inovasi software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi**

Inovasi software SIPKD dalam hal ini menyangkut reputasi, kreasi, pembaruan dan terobosan yang dimiliki oleh sistem informasi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa.

Penelitian yang dilakukan oleh Supriyatna dan Jin (2006), menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel inovasi mempunyai pengaruh positif terhadap efisiensi dan efektifitas mahasiswa.

Berdasarkan uraian dan temuan empiris tersebut, penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1,4</sub>: Inovasi berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2.4</sub>: Inovasi berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

### **2.5.5 Pengaruh keamanan software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi**

Keamanan Sistem mengacu pada perlindungan terhadap semua sumber daya informasi perusahaan dari ancaman oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.

Keamanan merupakan kemampuan *security* sistem informasi dalam menghadapi masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Supriatna dan Jin (2006), menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel keamanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap efisiensi dan efektifitas mahasiswa.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya maka penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1.5</sub>: Keamanan berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2.5</sub>: Keamanan berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

### **2.5.6 Pengaruh fleksibilitas software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi**

Fleksibilitas suatu sistem menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah

kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rajab (2009), memperoleh hasil analisis pengujian bahwa variabel fleksibilitas memiliki pengaruh yang positif dengan korelasi yang cukup kuat terhadap efisiensi dan efektifitas pemanfaatan teknologi informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Supriatna dan Jin (2006), menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *public computer* yang diukur melalui variabel fleksibilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap efisiensi dan efektifitas mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas, diduga terdapat hubungan positif antara fleksibilitas dengan efisiensi dan efektifitas pengguna sistem sehingga penulis mengajukan hipotesis:

H<sub>1.6</sub>: Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi

H<sub>2.6</sub>: Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi

Berdasarkan keenam hipotesis tersebut, penting juga diketahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem. Sehingga dikembangkan hipotesis sebagai berikut:



H<sub>1.7</sub>: Kelengkapan fungsi/fitur, kehandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, fleksibilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja pengguna sistem informasi.

H<sub>2.7</sub>: Kelengkapan fungsi/fitur, kehandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, fleksibilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efektifitas kerja pengguna sistem informasi.