

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi**

###### **2.1.1.1. Pengertian Model Kesuksesan Sistem Informasi**

Montazemi (1988) berpendapat bahwa implementasi sistem informasi dalam perusahaan dipengaruhi oleh faktor kesuksesan sistem informasi atau kegagalan sistem informasi akibat perbedaan unit organisasi. Kesuksesan sistem informasi bertolak ukur dari kebutuhan pengguna sistem informasi tersebut. Sistem informasi mempunyai kesuksesan jika sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan kepentingannya.

Model kesuksesan sistem teknologi informasi diungkapkan Hartono (2007) dengan sistem informasi yang baik dengan menggunakan teknologi yang canggih adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Kesuksesan sistem informasi dirancang sederhana untuk meninjau penggunaan sistem informasi. Sehingga tolak ukur kesuksesan sistem informasi dapat ditinjau dari model sederhana tetapi dianggap valid.

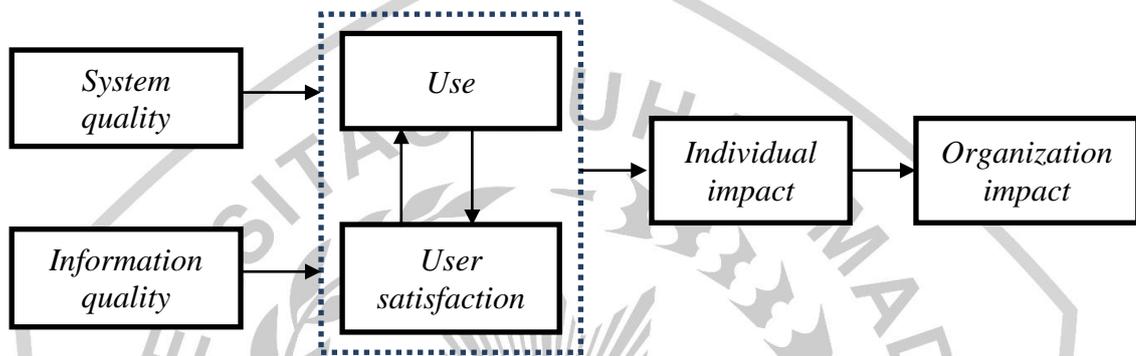
Model yang telah diungkapkan tersebut merupakan model yang parsimoni. Pendapat tersebut mendukung teori dan hasil penelitian dari DeLone dan McLean (1992) dengan mengembangkan model parsimoni dalam penelitian *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Menurut DeLone dan McLean (1992) model kesuksesan sistem informasi berupa alasan seseorang tentang persepsi atas penggunaan sistem informasi sebagai keluaran berupa pesan dalam suatu sistem komunikasi, dapat diukur pada level yang berbeda, termasuk level teknis dan level semantik, serta tingkat efektivitas sebuah sistem informasi.

Berdasarkan pada teori tersebut dapat disimpulkan bahwa model kesuksesan sistem informasi merupakan sebuah model sederhana sebagai tolak ukur atas kesuksesan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna pada entitas bisnis. Tolak ukur model kesuksesan sistem informasi berupa perilaku pengguna atas penggunaan sistem informasi tersebut telah memenuhi kriteria yang dibutuhkannya.

#### **2.1.1.2. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi**

Menurut Hartono (2007) kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) memberi refleksi dalam enam konstruk. Keenam konstruk tersebut antara lain kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi

(*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Model tersebut selanjutnya dikenal sebagai *Information System Success Model*. Model yang dikembangkan DeLone dan McLean (1992) ditunjukkan pada gambar 2.1 sebagai berikut.



**Gambar 2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)**

**Sumber :** Hartono, 2007

Dijelaskan oleh Hartono (2007) dasar model tersebut merupakan proses dan hubungan kausal dari beberapa dimensi yang dilakukan secara keseluruhan dengan mempengaruhi antar konstruk pengukuran. Sebuah sistem informasi yang mempunyai beberapa fitur yang disediakan, akan mempengaruhi seberapa tinggi tingkat kualitas sistem informasi dan tingkat kualitas informasi yang dihasilkan. Sehingga dari model proses tersebut dapat menjelaskan model kausal. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna, akan menghasilkan kepuasan

pengguna sistem. Karena kepuasan pengguna akan mempengaruhi kinerja pengguna, sehingga personal dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan perusahaan. Informasi yang dihasilkan baik, akan mempengaruhi kesuksesan organisasi.

## **2.1.2. Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action (TRA)*)**

### **2.1.2.1. Pengertian Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action (TRA)*)**

*Theory of Reasoned Action (TRA)* dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1980 dalam Hartono (2007). Teori ini merupakan teori turunan dari penelitian sebelumnya tentang teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). Fishbein dan Ajzen (1980) mengembangkan teori ini karena tidak berhasilnya penelitian sebelumnya untuk menghubungkan sikap dan perilaku. Penelitian sebelumnya menghasilkan hubungan yang lemah sehingga tidak dapat menjelaskan hubungan sikap dan perilaku. Hubungan lemah tersebut ditunjukkan antara pengukuran sikap terhadap kinerja dari perilaku sukarela yang bersedia. Kemudian, Ajzen dan Fishben (1980) membentuk sebuah konstruk untuk menguji penelitianterdahulu.

Ajzen dan Fishben (1980) mengasumsikan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai kesadaran perilaku manusia dapat mempertimbangkan informasi yang tersedia baik secara eksplisit dan implisit, serta mempertimbangkan implikasi dari tindakan yang dilakukannya. TRA berarti minat perilaku untuk melakukan sebuah perilaku menggunakan sikap dan norma subyektif. Sikap seseorang diintegrasikan dengan norma subyektif akan membentuk minat perilaku.

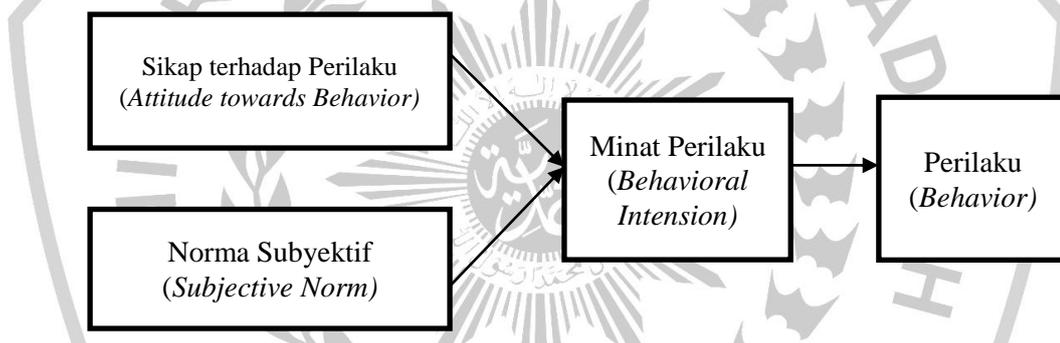
Menurut Hartono (2007) *Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah teori yang menjelaskan bahwa minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang ditentukan secara langsung maupun tidak langsung dengan alasan tertentu. Menurut Kurniawan, dkk (2013) mendefinisikan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai suatu model yang dapat memberikan kerangka konseptual dalam memprediksi kinerja individu dalam berperilaku. Hal ini mencerminkan kesadaran seseorang untuk melakukan sebuah tindakan secara sadar dengan mempertimbangkan informasi yang tersedia.

Beberapa teori di atas dapat disimpulkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori tentang seseorang yang memiliki sikap dan norma subyektif sebagai minat seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku. Sikap dan norma tersebut digunakan sebagai dasar seseorang

untuk bertindak mengambil keputusan dalam mempertimbangkan sebuah informasi yang mempengaruhi kinerja individu seseorang.

### 2.1.2.2. Model Dasar Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* (TRA))

Pengembangan konstruk dilakukan dengan menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) dapat dilihat pada gambar 2.2 sebagai berikut.



**Gambar 2.2. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) Fishbein dan Ajzen (1980)**

**Sumber :** Hartono, 2007

Gambar 2.2 tersebut menunjukkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dijelaskan oleh Hartono (2007) bahwa sikap (*attitude*) seseorang, digabung dengan norma-norma subyektif (*subjective norms*), akan mempengaruhi minat (*behavioral intention*) terhadap belajar dan akhirnya akan menentukan belajar atau tidak (*behavior*). *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan tentang tahapan

perilaku manusia dalam proses pengambilan keputusan melalui minat perilaku untuk beralasan menggunakan suatu system informasi. Sikap manusia yang dapat mempengaruhi perilaku melalui proses tentang alasan dalam pengambilan keputusan ada tiga tahap, yaitu :

1. Tahap pertama, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh minat (*intention*).
2. Tahap kedua, minat-minat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subyektif (*subject norms*).
3. Tahap ketiga, mempertimbangkan sikap-sikap (*attitudes*) dan norma-norma subyektif (*subject norms*) dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku dan ekspektasi normatif dari orang yang diferensi (*referent*) yang relevan.

Tahapan tersebut menunjukkan bahwa perilaku seseorang dapat dijelaskan melalui pertimbangan atas kepercayaannya terhadap sesuatu yang ia lakukan. Karena kepercayaan tersebut dapat memberikan informasi tentang dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya. Dapat disimpulkan bahwa sebuah informasi dapat menentukan perilaku seseorang untuk bertindak.

### 2.1.3. Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior (TPB)*)

#### 2.1.3.1. Pengertian Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior (TPB)*)

*Theory of Planned Behavior (TPB)* yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1988 (Hartono, 2007). Hartono (2007) menjelaskan tujuan Ajzen untuk mengembangkan teori ini dengan menambahkan konstruk yang belum terdapat dalam TRA. Konstruk yang ditambahkan dalam teori ini adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk tersebut ditambahkan dalam TPB memiliki tujuan untuk mengontrol perilaku individu yang dibatasi oleh kekurangan dan keterbatasan dari sumber-sumber daya yang digunakan seseorang yang menimbulkan kecenderungan untuk berperilaku.

Ajzen (1988, 1991, 2001, 2002) mengemukakan *Theory of Planned Behavior (TPB)* telah muncul sebagai salah satu kerangka kerja konseptual yang paling berpengaruh terhadap penelitian tentang perilaku manusia. Hal tersebut menjelaskan bahwa sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku memiliki tingkat yang cukup untuk melakukan tindakan. Tindakan tersebut ditunjukkan berupa

minat berperilaku ketika diberikan kesempatan. Minat tersebut diasumsikan sebagai pengaruh perilaku langsung atas perilaku seseorang.

Conner dan Armitage (1998) mendefinisikan TPB sebagai pertimbangan kontrol perilaku untuk menerapkan sebuah teori tentang perilaku manusia untuk mencapai tujuan tertentu. TPB menggambarkan sebuah perilaku sebagai minat periklanan kontrol perilaku yang dirasakan. TPB menunjukkan sebuah peluang seseorang untuk melakukan tindakan berdasarkan minat yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu.

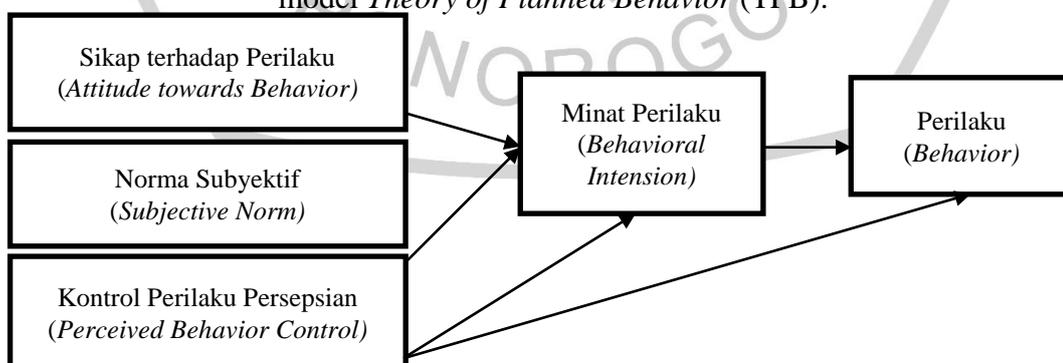
Hartono (2007) mengasumsikan TPB sebagai beberapa perilaku seseorang ternyata tidak semuanya berada dibawah kontrol atas individual, sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol persepsian. Kontrol perilaku persepsian merefleksikan pengalaman masa lalu dan halangan yang pernah dialami oleh seseorang. Sehingga, semakin menarik sikap dan norma subyektif terhadap suatu perilaku, serta semakin besar kontrol perilaku persepsian menunjukkan semakin kuat minat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Beberapa teori tersebut disimpulkan bahwa TPB merupakan perilaku seseorang untuk mempertimbangkan

sesuatu karena adanya minat yang kuat untuk memberikan keputusan yang didorong oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku persepsian yang menarik. TPB adalah gambaran teori tentang minat seseorang untuk berperilaku ketika merencanakan dan mempertimbangkan sesuatu.

### 2.1.3.2. Model Teori Perilaku Rencana (*Theory of Planned Behavior* (TPB))

Hartono (2007) menjelaskan tujuan Ajzen untuk mengembangkan TPB dengan menambahkan konstruk yang belum terdapat dalam TRA. Konstruk yang ditambahkan dalam teori ini adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk tersebut ditambahkan dalam TPB memiliki tujuan untuk mengontrol perilaku individu yang dibatasi oleh kekurangan dan keterbatasan dari sumber-sumber daya yang digunakan seseorang yang menimbulkan kecenderungan untuk berperilaku. Berikut gambar 2.3 adalah model *Theory of Planned Behavior* (TPB).



**Gambar 2.3. Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1987)**

**Sumber : Hartono, 2007**

Karakteristik dalam TPB tersebut dijelaskan oleh Hartono (2007) dengan 2 fitur, yaitu :

1. Teori ini mengansumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat seseorang. Manusia percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber daya yang tersedia atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu, mungkin tidak akan membentuk minat berperilaku yang kuat untuk melakukannya. Meskipun seseorang mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan memberikan dukungan kepadanya untuk melakukan perilaku tersebut. Demikian, akan terjadi hubungan antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan minat dengan tidak adanya perantara antara sikap dan norma subyektif. Model TPB tersebut ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan antara kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) terhadap minat.
2. Asumsi kedua dengan adanya hubungan langsung antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan perilaku. Kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga

kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Demikian, kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Dalam model hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan langsung antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) terhadap perilaku (*behavior*).

Teori perilaku rencana (TPB) merupakan bagian dari pengembangan model TRA. Dimana TRA digunakan untuk menghubungkan perilaku seseorang yang mempunyai minat kontrol yang tinggi dan menganggap perilaku didasarkan pada *personality* dan psikologi sosial. Hal lain pada TPB, secara rinci menjelaskan bahwa beberapa perilaku tidak berada pada kontrol penuh sehingga penambahan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) untuk mengetahui berbagai perilaku manusia.

#### 2.1.4. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* (TAM))

##### 2.1.4.1. Pengertian Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* (TAM))

Menurut Hartono (2007), TAM merupakan sebuah model tentang sikap seorang individu dalam menerima penggunaan teknologi informasi berupa sejauh mana kemudahan dan kegunaan sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan pemakai yang dapat menimbulkan sikap dan minat individu untuk berperilaku. Tujuan model TAM adalah untuk menjelaskan faktor utama dari perilaku pengguna sistem teknologi informasi terhadap respon penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri.

Adam, *et al* (1992) mendefinisikan TAM sebagai perancangan sistem informasi untuk mendapatkan umpan balik pengguna pada fitur sistem yang berbeda, kemudian pengguna mengimplementasikan sistem tersebut untuk dianalisis masalah yang terjadi sehingga mengetahui seberapa besar penerimaan oleh pengguna. Hal ini dapat digunakan pembuat sistem informasi dapat bersaing atas pembuatan paket perangkat lunak. Selain itu, TAM juga dapat digunakan dalam organisasi sebagai tolak ukur atas evaluasi perangkat lunak dengan memberikan peringkat, daripadamengevaluasi

melalui penentuan area masalah dalam penerimaan atau kekurangan dalam penggunaan perangkat lunak.

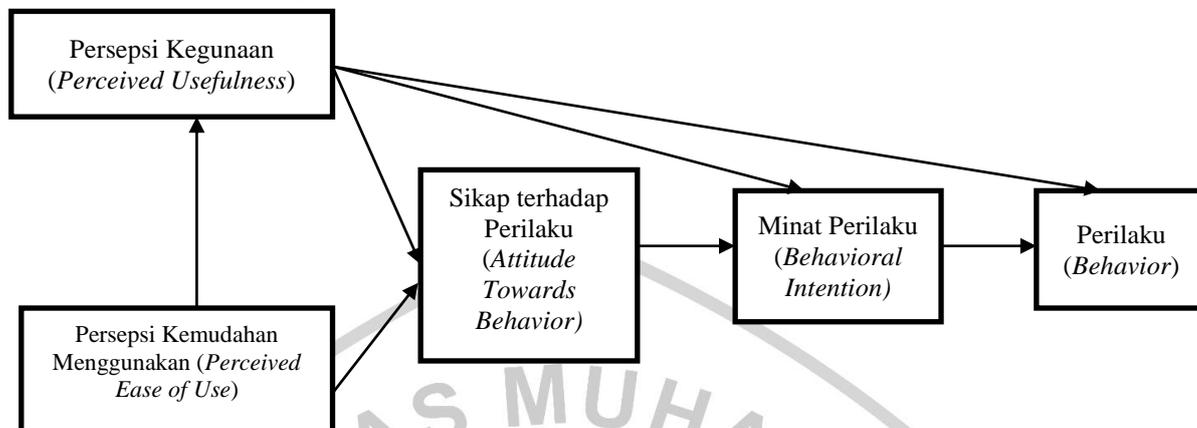
Davis (1989) mendefinisikan TAM merupakan sebuah model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi informasi. Faktor tersebut sebagai penentu penerimaan teknologi informasi dan menjelaskan perilaku pengguna akhir teknologi informasi atas penerimaan teknologi informasi. Pengguna akhir teknologi informasi menunjukkan minat menggunakan teknologi informasi jika sistem informasi tersebut memberikan manfaat dan mudah digunakan.

Beberepa pengertian teori diatas dapat disimpulkan bahwa TAM merupakan sebuah teori penerimaan teknologi yang menunjukkan perilaku manusia ketika mengoperasikan sistem informasi. Perilaku tersebut berupa persepsi yang dirasakan atas penggunaan sistem informasi.

#### **2.1.4.2. Konsep Dasar Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model (TAM)*)**

Model TAM dapat menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi

informasi oleh pengguna. TAM dapat ditunjukkan pada gambar 2.4 sebagai berikut ini.



**Gambar 2.4. Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989)**

**Sumber :** Hartono, 2007

Hartono (2007) menjelaskan gambar tersebut bahwa respon dan persepsi atas pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. Faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan terhadap penggunaan teknologi informasi. Kedua faktor utama tersebut mempunyai pengaruh atas minat perilaku (*behavioral intention*). Dimana pengguna teknologi akan timbul minat untuk menggunakan teknologi (minat perilaku) jika sistem informasi tersebut dapat memberikan dampak yang berguna dan mudah untuk digunakan oleh pengguna. Persepsi kegunaan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan menggunakan.

Menurut Hartono (2007) dimana seseorang yang merasa bahwa sistem berguna dengan baik, maka system tersebut mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Karena sistem yang tidak mudah digunakan oleh pemakai akan tetap digunakan, jika sistem tersebut memberikan dampak berguna untuk pemakai sistem informasi.

## **2.1.5. Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.5.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

SFAC No. 2 menyatakan bahwa Sistem Informasi (SI) mempunyai peranan penting dalam bidang akuntansi (Suardhika, Sutrisno, Sukoharsono, dan Purnomosidhi, 2016). Sistem informasi akuntansi saat ini telah dirancang menggunakan sebuah sistem dimana lebih mudah untuk mengimplementasikan bagi para pengguna yang dikenal sebagai sistem informasi akuntansi. Menurut Romney, *et.al* (2014) mendefinisikan, sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem yang dimaksud meliputi manusia, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Sehingga terjadi

hubungan antara manusia dengan perangkat beserta sistem informasi (*interfacing*) ketika mengoperasikannya.

Sedangkan menurut Rama dan Jones (2011) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai suatu subsistem dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh dari pengolahan rutin atas transaksi akuntansi. Seorang akuntan perlu mempelajari sistem informasi akuntansi guna mempermudah pekerjaannya. Selanjutnya Reeve *et.al* (2009) sistem akuntansi (*accounting system*) adalah metode dan prosedur untuk mengumpulkan, mengelompokkan, merangkum, serta melaporkan informasi keuangan dan operasi perusahaan. Karena dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang baik, maka perusahaan akan mampu memastikan keamanan dan ketersediaan data yang dibutuhkan (Istianingsih, 2009, h.1).

Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut (Mulyadi, 2016):

1. Untuk mengolah dan menyimpan data seluruh transaksi keuangan

2. Untuk memproses data keuangan menjadi informasi dalam pengambilan keputusan manajemen tentang perencanaan dan pengendalian usaha.
3. Untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas keuangan perusahaan
4. Untuk mengefisienkan biaya dan waktu kinerja keuangan.
5. Untuk menyajikan data keuangan yang akurat dan sistematis.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang dirancang sebagai pemrosesan data keuangan dan manajemen yang menghasilkan informasi yang berguna bagi entitas bisnis untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan kegiatan bisnis.

#### **2.1.5.2. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi mempunyai peranan penting dalam proses bisnis. Sistem informasi akuntansi berperan sebagai sistem pemrosesan data berupa informasi keuangan dan non keuangan sebuah perusahaan. Rama dan Jones (2011) memaparkan manfaat sistem informasi akuntansi sebagai berikut :

### 1. Pembuatan Laporan Eksternal

Sistem informasi akuntansi dirancang sebagai pembuatan laporan keuangan yang nantinya digunakan sebagai media informasi. Media informasi tersebut berupa laporan khusus yang digunakan oleh kreditur, investor, pelayanan pajak, dan pemerintah.

### 2. Mendukung Aktivitas Rutin

Sistem informasi akuntansi berkontribusi dalam kegiatan rutin operasional perusahaan. Hal tersebut digunakan agar siklus operasional perusahaan dapat teridentifikasi dengan baik.

### 3. Mendukung Aktivitas Pengambilan Keputusan

Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang dapat menampung data berupa informasi. Informasi tersebut digunakan oleh para manajemen untuk meninjau siklus keuangan dan non keuangan, sehingga dapat mengambil keputusan bisnis untuk kelancaran perusahaan.

### 4. Perencanaan dan Pengendalian

Informasi yang disajikan oleh sistem informasi akuntansi tersebut sangat berguna bagi pihak manajemen. Karena informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar perencanaan kegiatan operasional pada periode mendatang. Manajemen merencanakan kegiatan

operasional periode mendatang dengan mengandalkan informasi yang termuat dalam sistem informasi akuntansi. Serta dapat melakukan pengendalian atas kegiatan operasional yang mengalami perubahan siklus yang tidak wajar.

#### 5. Menerapkan Pengendalian Internal

Pengendalian internal yang dimaksud mencakup tentang kebijakan, prosedur dan sistem informasi yang mencakup kegiatan keuangan perusahaan. Pengendalian internal melalui sistem informasi ini dapat digunakan untuk menghindari kegiatan korupsi atau kerugian perusahaan sehingga mudah untuk teridentifikasi.

#### **2.1.5.3. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi**

Semua tujuan sistem informasi akuntansi mengarah pada akurat dan sistematis. Pengguna memerlukan karakteristik dalam sistem informasi akuntansi. Suwardjono (2014) mengungkapkan dalam SFAC No. 2 tentang peranan sistem informasi akuntansi, terdapat empat karakteristik yaitu:

##### (1) Pemahaman (*understandibility*)

Kemampuan sebuah informasi untuk dapat dipahami maknanya oleh pemakai.

(2) Relevan (*relevance*)

Kemampuan sebuah informasi untuk membantu pemakai dalam membedakan beberapa alternatif dalam pengambilan keputusan sehingga pemakai dapat dengan mudah menentukan keputusan bisnis.

(3) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan sebuah informasi untuk memberikan kepercayaan bahwa informasi tersebut benar atau valid untuk digunakan oleh pemakai.

(4) Komparatif (*comparability*)

Kemampuan informasi yang digunakan pemakai untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara dua atau lebih fenomena ekonomi yang terjadi.

Berdasarkan karakteristik tersebut dapat diketahui bahwa peranan sistem informasi akuntansi tidak terlepas dari keandalan sistem yang digunakan, serta kemampuan informasi yang dapat menyajikan secara relevan, mudah dipahami dan komparatif.

#### 2.1.6. Akuntansi Keperilakuan

Hersudadikawati (2005) menjelaskan akuntansi keperilakuan sebagai suatu pertimbangan hubungan antara perilaku manusia dengan sistem akuntansi yang menggambarkan dimensi sosial pada sebuah organisasi, hal tersebut digunakan para akuntan

untuk mendukung informasi keuangan. Sehingga akuntansi keperilakuan mempunyai peran sebagai tambahan informasi bisnis selain keluaran dari sistem informasi secara umum dan laporan keuangan pada entitas yang digunakan oleh para manajer dan akuntan.

Manansal (2013) menjelaskan akuntansi keperilakuan merupakan pengetahuan yang luas dan kompleks; dengan mengintegrasikan proses pencatatan yang bersifat tersistem dengan pengetahuan yang melibatkan penalaran seorang akuntan untuk menciptakan prinsip, prosedur, teknis dan metode tertentu.

Akuntansi keperilakuan dijelaskan oleh Ardiansyah (2009) merupakan akuntansi dalam ilmu keperilakuan yang memfokuskan pada hubungan antara perilaku manusia dan sistem akuntansi. Hal tersebut diketahui bahwa manusia menyadari proses akuntansi termasuk kegiatan keuangan. Kegiatan tersebut merupakan dampak dari perilaku manusia atas pengetahuan dan implementasi akuntansi yang dapat mempengaruhi perilaku guna membantu pengambilan keputusan ekonomi.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa akuntansi keperilakuan adalah perilaku manusia atas penggunaan sistem akuntansi yang dapat mempengaruhi keputusan bisnis melalui informasi yang dihasilkan. Perilaku tersebut berupa respon terhadap informasi yang diterima dan diolah oleh seorang akuntan, untuk nantinya digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan.

Menurut Lubis (2010) peran akuntansi merupakan faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian dan sistem sosial. Keputusan yang telah diambil oleh individu, pemerintah, dan organisasi bisnis ditentukan oleh penggunaan informasi akuntansi yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki. Tujuan utama akuntansi adalah untuk menghasilkan informasi keuangan melalui proses pencatatan, pelaporan, dan interpretasi atas data ekonomi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Sedangkan sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang bersifat kompleks dan dibentuk atas berbagai komponen dan lingkungan untuk mencapai target dasar yang ditentukan. Akuntansi keperilakuan sebagai sistem dan informasi dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### **2.1.6.1. Akuntansi Keperilakuan sebagai Sistem**

Menurut Lubis (2010) manajemen, pengguna, dan tim sistem diperlukan dalam pengembangan sistem. Secara garis besar, kelompok perencanaan atau tim proyek pengembangan sistem terdiri atas pengguna sistem, analis, dan wakil manajemen yang bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem, mengembangkan spesifikasi teknis, dan mengimplementasikan sistem baru. Permasalahan teknis, organisasional, dan manajemen proyek akan muncul pada saat melakukan implementasi sistem. Sistem yang baru dapat menciptakan hubungan kerja baru diantara para

karyawan, perubahan pekerjaan, serta perubahan struktur organisasi.

Faktor teknis, perilaku, situasi, dan kepegawaian yang berkaitan perlu dipertimbangkan sebelum proyek dilaksanakan. Kegagalan untuk melakukan hal tersebut dapat berdampak pada keluaran (*output*) yang dihasilkan tidak bermanfaat meskipun sistem yang dirancang secara teknis sudah baik. Keterlibatan karyawan perlu dilakukan setelah sistem tersebut diimplementasikan. Keterlibatan pengguna perlu dipertimbangkan bahkan saat perencanaan sistem. Perencanaan sistem yang berorientasi pada pengguna, membantu membentuk perilaku dan pendekatan yang baik terhadap pengembangan sistem dalam konteks organisasional. Karena sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat (Istianingsih, 2009, h.2)

Menurut Lubis (2010) keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kesuksesan sistem informasi. Keterlibatan pengguna merupakan bagian dari semua tahap yang disebut sebagai siklus hidup pengembangan sistem atau dikenal *System Development Live*

*Cycle* (SDLC). Tahapan tersebut terdiri atas perencanaan, analisis, perancangan, implementasi dan pasca implementasi. Keterlibatan pengguna dalam semua tahap tersebut merupakan bagian penting yang menentukan keberhasilan sistem informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan menghasilkan dua tingkatan terakhir, yaitu keterlibatan ketika mengimplementasikan dan keterlibatan saat melakukan pengendalian untuk menghasilkan sistem informasi yang lebih efektif. Efektivitas sistem informasi tersebut ditunjukkan atas kepuasan pengguna sistem. Karena sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi sebuah keharusan dalam sebuah perusahaan (Kartika, Anton, dan Adnanti, 2016).

#### **2.1.6.2. Akuntansi Keperilakuan sebagai Informasi**

Selain akuntansi adalah sistem, akuntansi juga merupakan dipandang sebagai informasi. Menurut Lubis (2010), informasi yang diperlukan manajemen harus memiliki karakteristik akurat dan tepat waktu. Tersedianya informasi secara cepat, relevan, dan lengkap dibutuhkan oleh entitas bisnis untuk meraih keunggulan kompetitif. Sehingga kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk

memperoleh keunggulan kompetitif (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Istianingsih dan Wijanto (2008) menjelaskan bahwa informasi merupakan aktiva tidak berwujud, dimana informasi yang dikelola dengan baik dapat digunakan untuk meningkatkan sumber daya perusahaan. Hal tersebut menunjukkan dengan beberapa perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Sehingga informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat menghasilkan informasi yang dapat berguna bagi pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan bisnis.

Lubis (2010) menjelaskan bahwa agar proyek pengembangan sistem informasi lebih efektif, ia menjelaskan tahapan yang harus dilalui ketika melakukan pengembangan sistem. Tahapan tersebut terdiri atas :

1. Perencanaan dan analisis sistem yang mencakup formulasi dan evaluasi terhadap solusi dan permasalahan sistem, serta penekanan pada tujuan sistem tersebut dibangun
2. Perancangan sistem dimana proses membentuk spesifikasi rincian solusi yang dipilih oleh proses analisis sistem

3. Implementasi sistem dimana proses menempatkan rancangan prosedur dan metode baru atau revisi kedalam operasi

Tahapan tersebut dikemukakan untuk tujuan menghasilkan sistem yang berguna bagi pengguna untuk mendapatkan informasi. Informasi yang dimaksud adalah informasi yang dapat diakses secara cepat, relevan dan lengkap. Sehingga pengguna memunculkan sikap dengan menggunakan informasi yang diperolehnya dapat memberikan kepuasan atas pekerjaannya.

### **2.1.7. Kualitas Sistem Informasi**

#### **2.1.7.1. Pengertian Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem informasi (*system quality*) menurut DeLone dan McLean (1992) merupakan penjelasan untuk mengidentifikasi ukuran kualitas sistem dari keberhasilan program yang disuguhkan oleh sistem. Model tersebut mendapat dukungan dari Hartono (2007) bahwa kualitas sistem informasi (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Berbeda dengan Seddon (1997) yang menjelaskan kualitas sistem informasi berkaitan dengan ada tidaknya *bug* dalam sistem, konsistensi penggunaan, kemudahan penggunaan, kualitas

dokumen yang disajikan, dan kemampuan pemeliharaan kode program.

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika pengguna mempunyai persepsi bahwa system tersebut dirasakan dapat memenuhi criteria dan kebutuhan oleh pengguna. Dalam akuntansi, pengguna system informasi merupakan para akuntan yang berperan penting terhadap proses penyusunan laporan yang berkaitan dengan keuangan. Para akuntan akan berpendapat sistem berkualitas jika system tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya. Bahkan jika sistem tersebut tidak memberikan kepercayaan bagi akuntan, mereka akan tetap menggunakan walaupun hasilnya akan belum maksimal.

Berdasarkan pengertian di atas disimpulkan kualitas sistem informasi adalah sebuah ukuran kualitas program dan fitur yang disediakan oleh sistem untuk memudahkan pengguna mendapatkan dan mengolah informasi. Program sistem yang berhasil jika mempunyai kecepatan tanggap ketika pengguna mengoperasikannya. Respon cepat ketika pengguna melakukan *entry data* yang dibutuhkan. Kecepatan tanggap ini akan memudahkan pengguna menyelesaikan pekerjaan. Dapat membantu dengan cepat dan tepat yang dibutuhkan oleh pengguna.

### 2.1.7.2. Indikator Kualitas Sistem Informasi

Kualitas system informasi dapat diukur melalui indikator. Indikator tersebut digunakan sebagai kriteria pengukuran sebuah variabel kualitas sistem informasi. Indikator pengukur dari kualitas sistem informasi telah dikembangkan oleh Ali dan Younes (2013) meliputi :

#### 1. Keandalan (*reliability*)

Kualitas sistem informasi dapat diandalkan oleh pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem yang berkualitas juga menunjukkan konsistensi ketika sistem tersebut telah lama tidak digunakan atau adanya dilakukan pengembangan namun tidak mengurangi fitur.

#### 2. Mudah dikoreksi (*correctioness*)

Sistem dikatakan mudah dikoreksi apabila pengguna mengalami kesalahan akses, sistem tersebut mudah diidentifikasi dengan menyediakan fasilitas koreksi

#### 3. Waktu respon (*response time*)

Sistem harus memiliki kecepatan respon ketika pengguna melakukan *entry data*. Kecepatan tersebut juga harus diimbangi dengan ketepatan dan detail hasil pencarian.

#### 4. Integrasi (*integration*)

Sistem dengan integrasi adalah yang dapat digabungkan dengan olah data lainnya. Sistem juga dapat digunakan dengan lebih satu komputer.

### 2.1.8. Kualitas Informasi

#### 2.1.8.1. Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas informasi didefinisikan DeLone dan McLean (1992) sebagai informasi yang disajikan oleh sistem informasi harus relevan, lengkap, dan mudah dimengerti. Kemudian menurut Hartono (2007) menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran hasil informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Pemakai-pemakai dan manajer-manajer mempunyai pengalaman dengan fitur-fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, entah mereka puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya.

Kualitas informasi mencerminkan adanya beberapa pandangan tentang isi dan kelengkapan dari informasi (Ali dan Younes, 201). Sehingga sebuah perusahaan sangat membutuhkan informasi yang berkualitas untuk kelangsungan perusahaan. Dapat diketahui bahwa karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi

dari sistem informasi yang lain (Istianingsih, 2009, h. 33). Karena dengan memperoleh informasi sebagai dasar pengambilan keputusan bisnis jika informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan pemakai.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan oleh pengguna yang menyajikan informasi lengkap dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kinerja personal. Informasi yang berkualitas yang dihasilkan sistem harus mempunyai ketepatan waktu sesuai dengan kepentingan pengguna. Informasi akan berkualitas jika sistem menyajikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.

#### **2.1.8.2. Indikator Kualitas Informasi**

Kualitas informasi dapat diukur menggunakan beberapa indikator. Menurut Ali dan Younes (2013), indikator pengukur kualitas informasi ada 5, diantaranya adalah :

1. Akurasi (*accuracy*)

Sistem menghasilkan informasi yang akurat dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

## 2. Relevansi (*relevance*)

Informasi yang disajikan harus relevan dengan yang dibutuhkan oleh pengguna terlepas dari setiap isi yang memuat informasi tersebut.

## 3. Ketepatan waktu (*timelines*)

Informasi yang disajikan tepat waktu yaitu sesuai saat mengakses sistem. Informasi yang disajikan juga dapat diperbarui secara teratur sehingga isi informasi dapat diterima oleh pengguna.

## 4. Kelengkapan informasi (*completeness*)

Informasi yang disajikan sistem harus lengkap karena informasi tersebut berguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Informasi yang disajikan juga mempunyai isi yang mudah dipahami untuk membantu pengguna.

## 5. Aksesibilitas (*accessibility*)

Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang mudah dan nyaman diperoleh ketika mengakses sistem sehingga waktu dapat efisien. Informasi tersebut juga mampu untuk diolah kembali guna memperoleh hasil sebagai pengambilan keputusan.

## 2.1.9. Persepsi Kegunaan

### 2.1.9.1. Pengertian Persepsi Kegunaan

Menurut Davis (1989) bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan pekerjaannya kinerja. Menurut Hartono (2007) persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan seseorang untuk menentukan proses mengambil keputusan menggunakan sistem dan percaya bahwa sistem informasi dapat bermanfaat. Definisi persepsi kegunaan menurut Ali dan Younes (2013), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) mengacu pada apakah sistem memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dapat diandalkan dan valid untuk pengguna atau tidak. Dengan menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja, produktivitas, efisiensi dan kualitas kerja.

Kepercayaan seseorang untuk menggunakan sistem informasi tersebut memunculkan pandangan terhadap keberhasilan sistem informasi. Keberhasilan tersebut dapat dipandang oleh pemakai jika sistem informasi dapat berguna dan bermanfaat baginya, ia akan percaya menggunakan sistem informasi. Persepsi kegunaan menunjukkan persepsi seorang pemakai mengenai sejauh

mana dampak dari penggunaan software akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah pendapat yang dirasakan pengguna tentang kegunaan dan manfaat dapat mempengaruhi kinerja pengguna sebagai akibat dari dampak penggunaan sistem tersebut.

#### **2.1.9.2. Indikator Persepsi Kegunaan**

Berdasarkan penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) pengukuran persepsi kegunaan dapat dilakukan dengan indikator sebagai berikut.

##### **1. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan (*work more quickly*)**

Persepsi dimana pengguna merasa mudah menggunakan sistem untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

##### **2. Peningkatan kinerja (*job performance*)**

Sistem yang mudah diakses dan informasi yang disajikan mudah dipahami untuk diolah menumbuhkan persepsi pengguna bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerjanya.

### 3. Peningkatan produktivitas (*increase productivity*)

Sistem yang mudah digunakan dan informasi yang mudah untuk dasar pengambilan keputusan menciptakan persepsi pengguna dengan mengoperasikan sistem dan mengolah informasi dapat meningkatkan produktivitasnya.

### 4. Peningkatan efektivitas (*increase effectiveness*)

Sistem yang menyajikan informasi dengan mudah diolah tanpa memerlukan waktu yang cukup lama, akan meningkatkan efektivitas pengguna berdasarkan persepsinya.

### 5. Kemudahan menyelesaikan pekerjaan (*makes job easier*)

Persepsi pengguna yang tumbuh adanya kepercayaan tentang sistem informasi yang digunakan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan mudah.

### 6. Kegunaan (*useful*)

Kepercayaan pengguna tentang bermanfaatnya sistem informasi, dimana pengguna merasa bahwa sistem yang dioperasikan dan informasi yang diperoleh berguna untuk pekerjaan dan organisasinya.

## 2.1.10. Persepsi Kemudahan Menggunakan

### 2.1.10.1. Pengertian Persepsi Kemudahan Menggunakan

Davis (1989) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari fisik dan usaha mental. Menurut Hartono (2007) persepsi kemudahan menggunakan merupakan suatu kepercayaan tentang seseorang mengambil keputusan bahwa menggunakan sistem informasi mudah untuk digunakan, jika tidak mudah digunakan maka tidak akan menggunakannya. Akan tetapi, pemakai yang merasa tidak mudah digunakan tetapi perusahaan mewajibkan menggunakan sistem informasi, ia akan tetap menggunakan.

Ali dan Younes (2013) mendefinisikan persepsi kemudahan menggunakan sebagai kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna menunjukkan tingkat di mana sistem dianggap tidak terlalu sulit untuk dipahami, dipelajari dan digunakan. Pemakai yang memaksakan mengoperasikan sistem informasi yang susah, dapat memunculkan persepsi.

Karena meskipun usaha menurut setiap orang berbeda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diimplementasikan oleh pengguna

tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan (Santoso, 2012).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan menggunakan adalah sebuah perilaku pengguna atas penerimaan sistem informasi yang dirasakan mudah untuk mengoperasikan sistem tersebut. Kemudahan dirasakan pengguna berupa kemudahan dalam mengoperasikan dan memahami sebuah sistem informasi yang digunakan.

#### **2.1.10.2. Indikator Persepsi Kemudahan Menggunakan**

Persepsi kemudahan menggunakan tidak terlepas dari karakteristik pengukuran. Ali dan Younes (2013) mengungkapkan 3 indikator pengukur persepsi kemudahan menggunakan, meliputi :

##### **1. Kemudahan dimengerti (*understandable*)**

Pengguna merasa mudah memahami sistem informasi yang disajikan sehingga persepsi *user friendly* muncul karena kepercayaan pengguna menggunakan.

##### **2. Kemudahan dipelajari (*easy to learn*)**

Sistem informasi yang disajikan mudah untuk dipelajari tanpa harus usaha lebih oleh pengguna. Karena cukup menggunakan sistem tersebut, pengguna percaya dapat membantu pengguna.

### 3. Kemudahan digunakan (*easy to use*)

Sistem informasi akan mudah dioperasikan pengguna dan informasi yang disajikan mudah untuk diolah kembali sebagai pertimbangan pengambilan keputusan.

## 2.1.11. Kepuasan Pengguna Akhir

### 2.1.11.1. Pengertian Kepuasan Pengguna Akhir

DeLone dan McLean (1992) berpendapat tentang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki tingkat persepsi kesukaan pengguna tinggi bagi sistem informasi. Karena keberhasilan sistem akan dapat memuaskan pengguna jika sistem tersebut disukai oleh pengguna. Hartono (2007) mendefinisikan kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan *output* sistem informasi. Rimawati dan Wijanto (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu TIK. Menurut Kartika *et al* (2016), kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh *software*.

Respon tersebut berupa kesenangan pengguna ketika menggunakan sistem, sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja individu. Kinerja individu yang meningkat dapat mempengaruhi peningkatan kinerja

organisasi. Kepuasan pengguna digambarkan dengan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana orang tersebut turut berpartisipasi dalam mengimplementasikan dan mengembangkannya (Kartika, Anton, dan Adnanti, 2016).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan kepuasan pengguna akhir adalah kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dan informasi yang disajikan berguna bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan. Kepuasan tersebut dapat dirasakan pengguna karena sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.

#### **2.1.11.2. Indikator Kepuasan Pengguna Akhir**

Pengukur indikator kepuasan pengguna akhir telah dikembangkan oleh beberapa peneliti. Istianingsih dan Wijanto (2008) terdapat lima indikator, meliputi :

##### **1. Isi informasi (*content*)**

Informasi yang disajikan oleh sistem merupakan informasi yang persis dibutuhkan pengguna. Sehingga pengguna merasa puas dengan menggunakan sistem tersebut menghasilkan informasi yang cukup.

## 2. Akurat (*accuracy*)

Sistem informasi yang disajikan dari segi fitur maupun hasil informasi bersifat akurat sesuai yang dikehendaki oleh pengguna untuk mendapatkan kepuasan menggunakan sistem informasi.

## 3. Bentuk (*format*)

Format informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga kepuasan pengguna tercipta.

## 4. Mudah digunakan (*easy of use*)

Sistem informasi yang dioperasikan pengguna dapat dipahami dan mudah digunakan menciptakan sistem informasi yang *user friendly* untuk memuaskan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

## 5. Tepat waktu (*timeliness*).

Kepuasan pengguna ditunjukkan melalui ketepatan waktu yang disajikan oleh sistem informasi dan informasi tersebut mudah untuk di lakukan pembaharuan (*update*).

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas sistem informasi, kualitas informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan dan kepuasan pengguna akhir mempunyai keselarasan dengan penelitian sebelumnya yang disajikan dalam tabel 2.1 sebagai berikut.

Tabel 2.1

## Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	William H. Delone dan Ephram R. McLean (1992)	<i>Model of Information System Success</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial dan simultan mempengaruhi penggunaan</li> <li>- Kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial dan simultan kepuasan pemakai.</li> <li>- Besarnya penggunaan mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif maupun negatif.</li> <li>- Penggunaan dan kepuasan pemakai secara simultan mempengaruhi dampak individual.</li> <li>- Dampak individual mempengaruhi dampak organisasional.</li> </ul>
2.	Petter B. Seddon (1997)	<i>A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.</li> <li>- Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>- Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>- Kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>- Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>
3.	Thae Min Lee dan Jong Kun Jun (2007)	<i>Contextual perceived value? Investigating the role of contextual marketing for customer relationship management in a mobile commerce context</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (<i>customer satisfaction</i>)</li> <li>- Persepsi kemudahan menggunakan (<i>perceived ease of use</i>) berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>- Persepsi kemudahan menggunakan (<i>perceived ease of use</i>) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (<i>customer satisfaction</i>)</li> </ul>
4.	Istianingsih & DR. Setyo Hari Wijanto (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semakin tinggi kualitas sistem informasi dalam tingkat kemudahan dalam menggunakan <i>software</i> akuntansi, akan semakin meningkatkan kinerja pengguna menurut persepsi mereka.</li> <li>- Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan <i>software</i> akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan persepsi kegunaan dilihat dari persepsi pengguna.</li> <li>- Semakin tinggi kualitas <i>software</i> akuntansi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna <i>software</i> tersebut.</li> <li>- Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan <i>software</i> akuntansi yang digunakan, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna menurut persepsi mereka.</li> <li>- Semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi berdasarkan persepsi mereka</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1.

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Budi Santoso (2012)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , dan <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap Penerimaan Teknologi Informasi (Studi Empiris di Kabupaten Sragen)	- Persepsi kemudahan menggunakan ( <i>perceived ease of use</i> ) terhadap persepsi kegunaan ( <i>perceived usefulness</i> ) dalam penggunaan TI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kegunaan TI. Hal ini dipengaruhi oleh faktor masa kerja responden dan masa implementasi TI.
6.	Bejar Mohamed Ali & Boujelbene Younes (2013)	<i>The Impact of Information Systems on user Performance : An Exploratory Study</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem informasi yang berkualitas jika sistem tersebut dianggap bermanfaat bagi pengguna yang berdampak mengarah pada efek positif pada kinerja pengguna.</li> <li>- Sistem informasi dianggap sebagai sistem kualitas tinggi bagi pengguna, mereka cenderung dianggap mudah digunakan. Semua ukuran kualitas informasi dianalisis untuk menentukan pentingnya setiap ukuran dan menentukan siapa yang memiliki kontribusi paling signifikan dalam memprediksi kinerja pengguna. Pengguna sistem informasi sangat memperhatikan kelengkapan dan ketersediaan informasi karena memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerjanya dan dapat meningkatkan efisiensi waktu yang digunakan.</li> <li>- Persepsi kegunaan memediasi hubungan antara kualitas informasi dan kinerja pengguna. Ketika sistem informasi menyediakan informasi berkualitas tinggi, mereka dianggap sebagai sistem yang paling berguna oleh pengguna. Hal ini menyebabkan dampak pada kinerja sistem lebih banyak.</li> <li>- Persepsi kemudahan merupakan mediator kunci antara kualitas informasi dan hubungan kinerja pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin banyak pengguna yang merasakan kemudahan penggunaan, semakin banyak mereka akan memiliki efek positif pada kinerja pengguna.</li> </ul>

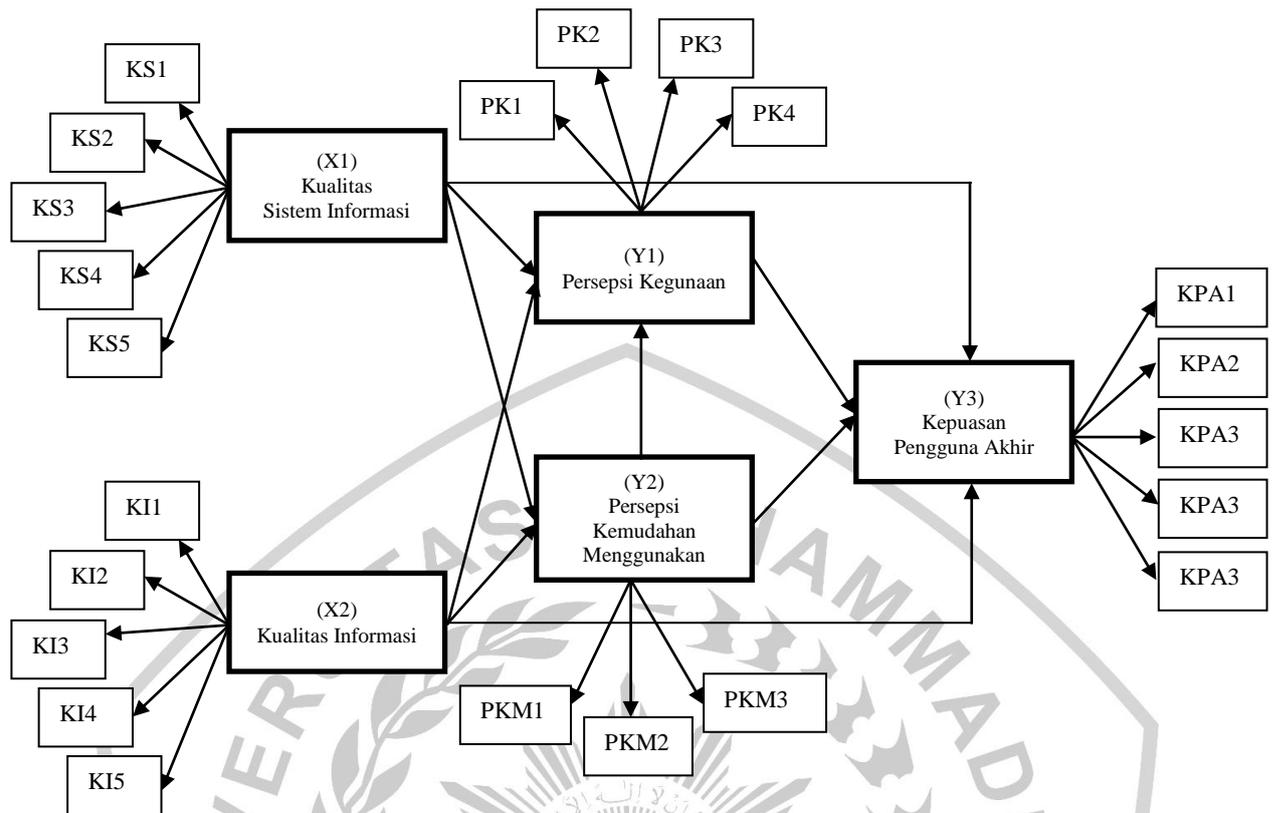
Lanjutan Tabel 2.1.

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Nilam Dwi Kartika, Anton, dan Wenny Ana Adnanti (2016)	Analisis Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan <i>End User Software</i> Akuntansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Software</i> akuntansi yang digunakan memiliki fasilitas-fasilitas dan <i>software</i> tersebut dapat mengoreksi dan mengidentifikasi kesalahan, maka mereka percaya bahwa penggunaan sistem tersebut memberikan manfaat yang lebih besar dan meningkatkan kerja karyawan.</li> <li>- Informasi yang dihasilkan <i>software</i> akuntansi bersifat detail dan benar maupun bersifat dapat dipercaya sehingga mampu meningkatkan produktivitas kinerja dan mempermudah pekerjaan menurut <i>perceived usefulness</i> yang berdampak pada kualitas informasi terhadap <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>- <i>Software</i> yang digunakan mempunyai banyak fasilitas, dapat mengoreksi maupun mengidentifikasi kesalahan dan akurat sehingga pengguna <i>software</i> dapat menghasilkan laporan yang tepat dibutuhkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan <i>software</i> yang digunakan.</li> <li>- Pengguna merasa puas terhadap informasi yang dihasilkan tersebut tepat waktu dan relevan daripada <i>software</i> yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas. Jika hasil tersebut tidak sesuai dengan waktu yang mereka butuhkan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi yang digunakan.</li> <li>- Semakin tinggi <i>perceived usefulness</i> semakin meningkatkan kepuasan pengguna dan pengguna merasa puas pada penggunaan <i>software</i> akuntansi.</li> </ul>

Sumber : Hasil diolah dari berbagai referensi

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hipotesis yang diusulkan dan kajian teori yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.5 sebagai berikut.



**Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini menggabungkan 2 (dua) model. Pertama menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari kualitas sistem informasi (X1), kualitas informasi (X2), dan kepuasan pengguna akhir (Y3). Kedua, model penerimaan teknologi (TAM) terdiri dari persepsi kegunaan (Y1) dan persepsi kemudahan menggunakan (Y2). Dimana X1 dan X2 merupakan variabel independen. Sedangkan Y1, Y2, dan Y3 merupakan variabel dependen. Penelitian ini menghubungkan antara X1 dengan Y1, Y2, dan Y3, X2 dengan Y1, Y2, dan Y3, Y2 dengan Y1, Y1 dengan Y3, serta Y2 dengan Y3. Hubungan antar variabel itu terbentuk karena adanya hubungan kausalitas antar variabel.

Variabel independen dan variabel dependen merupakan variabel laten yang memiliki variabel teramati (*observed variable*) yang digunakan sebagai pengukuran atau indikator pada masing-masing variabel laten. Variabel laten X1 memiliki variabel teramati dalam *path diagram* terdiri atas KS1, KS2, KS3, KS4, dan KS5. Variabel laten X2 memiliki variabel teramati dalam *path diagram* terdiri atas KI1, KI2, KI3, KI4, dan KI5. Variabel laten Y1 memiliki variabel teramati dalam *path diagram* terdiri atas PK1, PK2, PK3, dan PK4. Variabel laten Y2 memiliki variabel teramati dalam *path diagram* terdiri atas PKM1, PKM2, dan PKM3. Variabel laten Y3 memiliki variabel teramati dalam *path diagram* terdiri atas KPA1, KPA2, KPA3, KPA4, dan KPA5.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas sistem informasi (X1) terhadap persepsi kegunaan (Y1), kualitas sistem informasi (X1) terhadap persepsi kemudahan menggunakan (Y2), dan kualitas sistem informasi (X1) terhadap kepuasan pengguna akhir (Y3). Hal ini bertujuan untuk melihat tingkat kualitas sistem informasi dapat mempengaruhi perilaku atas persepsi kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan dan kepuasan pengguna akhir pada sistem informasi yang digunakan.

Pengujian selanjutnya untuk melihat pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap persepsi kegunaan (Y1), kualitas informasi (X2) terhadap persepsi kemudahan menggunakan (Y2), dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna akhir (Y3). Pengujian tersebut digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas informasi yang dihasilkan oleh

sistem informasi dapat mempengaruhi perilaku pengguna berdasarkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan dan kepuasan pengguna akhir.

Selain itu peneliti juga melakukan pengujian atas pengaruh persepsi kemudahan menggunakan (Y2) terhadap persepsi kegunaan (Y1) yang digunakan untuk mengetahui tingkat perilaku berdasarkan persepsi kemudahan menggunakan dapat mempengaruhi perilaku atas persepsi kegunaan pada pengguna sistem informasi. Pengujian persepsi kegunaan (Y1) terhadap kepuasan pengguna akhir (Y3) digunakan untuk mengetahui pengaruh perilaku pengguna sistem informasi berdasarkan persepsi kegunaan terhadap kepuasan yang telah dirasakan pengguna akhir sistem informasi. Pengujian terakhir adalah pengaruh persepsi kemudahan menggunakan (Y2) terhadap kepuasan pengguna akhir (Y3). Pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat perilaku pengguna menurut persepsi kemudahan menggunakan dapat mempengaruhi kepuasan atas penggunaan sistem informasi.

#### **2.4. Hipotesis**

Hipotesis menurut Sugiyono (2015) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan**

Seddon (1997) melalui penelitiannya, menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi dapat mempengaruhi terhadap kegunaan dari sistem tersebut. Sebuah sistem informasi akuntansi memiliki kualitas yang baik

akan memberikan kontribusi berguna bagi pengguna. Karena sistem yang berguna bagi pemakai, dapat memberikan keuntungan melalui penggunaan sistem (Seddon, 1997). Sistem yang baik dapat diandalkan sehingga memudahkan pengguna untuk melaksanakan pekerjaan. Sistem yang berkualitas akan memberikan kebermanfaatan bagi pengguna, sehingga pengguna merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan. Kualitas sistem informasi dapat dipercaya pengguna jika penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan.

Istianingsih dan Wijanto (2008) dan Kartika, dkk (2016) sepakat dengan hasil penelitian Seddon (1997) mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi kegunaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan penelitian yang menyatakan bahwa *software* akuntansi yang digunakan memiliki fasilitas tertentu dan *software* yang digunakan dapat mengoreksi dan mengidentifikasi kesalahan. Sehingga pemakai percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kerja karyawan. Penjelasan tersebut, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>01</sub> : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

**H<sub>a1</sub> : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

## **2. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan menggunakan**

Shih (2004) melakukan penelitian mengenai sistem web dalam kegiatan *e-shopping*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan dengan menyediakan sistem Web yang aman kepada konsumen atau biaya akses yang rendah dapat meningkatkan persepsi tentang kegunaan dan kemudahan perdagangan online secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan *e-shopping* untuk menciptakan sikap positif. Sistem informasi yang berkualitas akan mampu menghasilkan kemudahan untuk menggunakan sistem tersebut.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Younes (2013) tentang keberhasilan sistem informasi di Tunisia menjelaskan pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan dampak kualitas informasi oleh kegunaan yang dirasakan sedikit lebih kuat daripada melalui kemudahan penggunaan yang dirasakan. Sistem informasi yang dapat dipercaya pengguna bahwa mengakses sistem informasi tersebut mudah dan nyaman. Kenyamanan yang dirasakan pengguna menumbuhkan persepsi dengan menggunakan sistem terlepas dari usaha fisik yang lebih. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>02</sub> : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan menggunakan.**

**H<sub>a2</sub> : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan menggunakan.**

### **3. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir**

DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas yang disuguhkan sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Saleh, dkk (2012) melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi Keuangan Pemerintah Daerah (SIKPD) pada pemerintah provinsi Aceh. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. *Software* akuntansi tersebut dilakukan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua penggunanya, baik internal maupun eksternal agar pemakai dapat merasakan kepuasan atas sistem yang digunakan.

Istianingsih dan Wijanto (2008) dan Kartika, dkk (2016) sejalan dengan hasil penelitian tersebut bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Kepuasan pengguna akhir dapat ditinjau dari keakuratan sistem ketika digunakan. Program sistem yang disediakan mudah untuk diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna juga mendapatkan *output* dari pemakaian sistem tersebut. Kecepatan respon program yang disediakan sistem juga akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Seddon (1997) yang menjadi kontradiksi dari beberapa penelitian tersebut. Seddon (1997) mengungkapkan hasil penelitiannya bahwa seseorang tidak akan merasakan kepuasan atas sistem yang digunakan, jika sistem tersebut telah lama digunakan tanpa adanya pengembangan. Sehingga dari penjelasan beberapa penelitian tersebut, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>03</sub> : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

**H<sub>a3</sub> : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

#### **4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan**

Istianingsih dan Wijanto (2008) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh kualitas informasi dan persepsi kegunaan. Penelitian tersebut dilakukan untuk menguji paket *software* akuntansi yang digunakan pada perusahaan di Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dilihat dari persepsi pengguna. Informasi yang disediakan sistem harus mempunyai validitas sehingga relevan untuk membantu melaksanakan tugas pengguna. Informasi juga harus dapat memiliki akurasi yang tinggi. Sehingga informasi dapat dikatakan berkualitas karena membawa dampak yang berguna bagi pengguna.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Ali dan Younes (2013) dan Kartika, *dkk* (2016). Hasil penelitian tersebut diungkapkan bahwa ketika sistem informasi menyediakan informasi berkualitas tinggi, maka dianggap sebagai sistem yang paling berguna oleh pengguna. Informasi yang berkualitas adalah ketika informasi tersebut dapat diterima oleh pengguna dan informasi tersebut dipercaya oleh pengguna. Kegunaan informasi tersebut diukur oleh pengguna dari perspektif sejauh mana informasi tersebut dapat membantu pemakai menyelesaikan pekerjaannya. Pemaparan ini, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>04</sub> : Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

**H<sub>a4</sub> : Kualitas informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

**5. Kualitas informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan menggunakan**

Penelitian Shih (2004) berhasil memberikan pernyataan mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan menggunakan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna sebagai konsumen yang menekankan pentingnya kualitas informasi dipasarkan untuk berbelanja produk fisik atau digital di Web dengan disediakan fasilitas kemudahan melalui pembayaran secara *on-line*. Kemudahan menggunakan informasi atas kemudahan pembayaran secara *on-line*. Informasi tersebut didapatkan pengguna tanpa ada tekanan dari penggunaan sistem.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ali dan Younes (2013). Hasilnya mengungkapkan bahwa ketepatan waktu dan kelengkapan informasi dianggap sebagai atribut kualitas sistem informasi yang paling penting untuk membantu pengguna dalam menjalankan tugasnya saat menggunakan sistem. Informasi yang berkualitas harus mempunyai ketepatan waktu dalam memperoleh dan melaporkan, agar dapat digunakan meningkatkan kinerja pengguna. Kemudahan menerima informasi yang dihasilkan sistem akan dapat mempercepat mengejarkan tugas pengguna. Dari pemaparan ini, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>05</sub> : Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan.**

**H<sub>a5</sub> : Kualitas informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan.**

#### **6. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir**

DeLone McLean (1992) dalam penyusunan konstruk dasar dari keberhasilan sistem informasi mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akhir memperhatikan isi (*content*) dari informasi yang disediakan oleh sistem. *Content* informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi akan berkualitas jika pengguna memperoleh informasi dengan mudah dan

informasi tersebut dapat digunakan kembali oleh pengguna. Dengan begitu kepuasan akan dirasakan oleh pengguna.

Hal tersebut mendapatkan dukungan positif dari berbagai peneliti seperti Seddon (1997), Istianingsih dan Wijiarto (2008), Saleh, dkk (2012), dan Ali dan Younes (2013). Hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi maupun sistem informasi akuntansi. Kepuasan tersebut dirasakan oleh pemakai jika informasi tersebut memiliki tingkat relevan, ketepatan waktu, aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk (2016) pada karyawan perbankan bagian *Electronic Data Processing*(EDP). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua informasi yang dihasilkan oleh sistem belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Kepuasan yang dirasakan pengguna jika sistem tersebut menghasilkan informasi yang tepat waktu dan relevan. Dari pemaparan tersebut beberapa penelitian yang menunjukkan hasil positif dan terdapat kontradiksi, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>06</sub> : Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

**H<sub>a6</sub> : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

## **7. Persepsi kemudahan menggunakan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan**

Davis (1989) berpendapat persepsi kemudahan dihipotesiskan memiliki efek langsung yang signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Sistem yang mudah digunakan menghasilkan kinerja kerja yang meningkat bagi pengguna. Sistem informasi mudah digunakan oleh pengguna karena sistem tersebut mudah diakses pengguna. Pengguna dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan ketika mengakses sistem. Informasi yang disediakan dapat disusun kembali sesuai dengan permintaan pengguna. Informasi akan dapat digunakan pengguna untuk melaporkan hasil pengolahan data dari informasi tersebut.

Davis (1989) sebagai penemu konstruk TAM tersebut mendapatkan dukungan atas penelitiannya oleh beberapa peneliti. Seperti Adam, *et al* (1992), Shih (2004), dan Santoso (2012). Hasil yang dilakukan oleh Santoso (2012) dengan objek penelitian STI pada SKPD di Kabupaten Semarang. Hasilnya dapat dijelaskan bahwa pengguna merasakan kemudahan ketika mengakses sistem informasi, maka pengguna akan muncul persepsi bahwa sistem informasi tersebut berguna baginya. Selanjutnya, Shih (2004) juga menghasilkan penelitian dengan hasil bahwa persepsi konsumen tentang kemudahan dan efektivitas *e-shopping* secara tidak langsung dapat menyebabkan konsumen mengakses sistem melalui sikap mereka. Hal tersebut mencerminkan bahwa kemudahan akses *e-shopping* sangat berguna bagi konsumen. Dari berbagai

pemaparan para peneliti tersebut, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>07</sub> : Persepsi kemudahan menggunakan tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

**H<sub>a7</sub> : Persepsi kemudahan menggunakan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.**

#### **8. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir**

Lee dan Jun (2007) melakukan penelitian dengan objek pengguna *m-commerce* di Korea Selatan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil tersebut menjelaskan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem informasi dirasa mudah untuk digunakan mengacu pada sejauh mana pengguna percaya terhadap sistem informasi. Penggunaan sistem dapat memberikan kemudahan penggunaan yang dirasakan ternyata mempengaruhi perilaku pengguna, baik secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku ini dapat memberikan manfaat yang kemudian pengguna akan merasakan kepuasan menggunakan sistem dan layanan informasi yang disediakan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) dan Amin, *et al* (2014). Hal tersebut menunjukkan pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Kegunaan sistem informasi yang dirasakan pengguna dapat mempengaruhi kepuasan bagi pengguna. Pemaparan dari

beberapa penelitian tersebut dapat mengusulkan hipotesis peneliti adalah sebagai berikut.

**H<sub>08</sub> : Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

**H<sub>a8</sub> : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

### **9. Persepsi kemudahan menggunakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir**

Santoso (2012) mengungkapkan persepsi kemudahan menggunakan adalah usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Kepuasan pengguna akhir dijelaskan oleh DeLone dan McLean (1992) merupakan persepsi kepuasan seseorang karena telah menggunakan sistem informasi.

Lee dan Jun (2007) mengungkapkan persepsi kemudahan menggunakan yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Dalam implementasi pengguna ketika menggunakan sistem informasi dirasakan mudah dan bukan merupakan beban bagi pengguna. Kepercayaan pengguna terhadap sistem bahwa informasi yang dihasilkan akan mudah dikelola, dapat digunakan, dan dapat disusun kembali. Kemudahan pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan

akan dapat meningkatkan kinerja pengguna. Sehingga pengguna merasa puas dengan sistem yang dapat menghasilkan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin, *et.al* (2014) dengan objek pengguna sistem operasi pada *handphone* atau *mobile* di Singapura. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan menggunakan terhadap *mobile user satisfaction* menjelaskan tingginya kepercayaan atas kemudahan menggunakan dipengaruhi oleh kemudahan menggunakan situs *mobile*. Sehingga hal tersebut menjadikan pengguna mahir mengoperasikan yang menimbulkan rasa puas bagi pengguna. Pemaparan tersebut dapat diusulkan hipotesis oleh peneliti adalah sebagai berikut.

**H<sub>09</sub> : Persepsi kemudahan menggunakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**

**H<sub>a9</sub> : Persepsi kemudahan menggunakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.**