

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
PENELITIAN

2.1 Kajian Teori secara Umum Tentang Penelitian

2.1.1 Kualitas

Kualitas atau mutu sering ditafsirkan sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kualitas yang baik belum berarti yang terbaik untuk produk atau jasa. Kualitas produk dan jasa tersebut harus mampu menciptakan loyalitas pelanggan secara penuh untuk jangka panjang.

Menurut Fathoni (2009), suatu definisi kualitas yang paling sederhana, namun menangkap pemikiran mutakhir dalam bisnis, mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan”. Ide dasarnya, kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh instansi/perusahaan, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang dipenuhi oleh pelanggan.

2.1.1.1 Dimensi Kualitas

Davin Garvin dalam McLeod (2007) memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari:

a. **Kinerja**

Dimensi ini mengenai seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.

b. Keistimewaan (*features*)

Ini adalah "pernik-pernik" yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem informasi. Contohnya adalah pada input, proses, dan output yang dihasilkan.

c. Keandalan

Dimensi kualitas ini berkaitan dengan kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa.

d. Kesesuaian

Dimensi ini berkaitan dengan seberapa baik sistem informasi tersebut sesuai dengan standar. Bagi pelanggan industri, yaitu perusahaan/instansi yang membeli dari perusahaan/instansi lain, standar tersebut biasanya dinyatakan dalam istilah kuantitatif yang ketat.

e. Daya tahan

Daya tahan (*durability*) adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini. Sementara banyak produk sistem informasi yang dihasilkan yang berjenis sekali pakai. Ini berarti sistem informasi yang ada tersebut sama sekali tidak akan terpakai jika terjadi pengembangan sistem.

f. Kemudahan Perbaikan

Sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara. Rancangan sistem informasi yang memudahkan perbaikan akan menambah nilai produk. Karakteristik personil yang melakukan perbaikan juga bagian dari dimensi ini.

g. Keindahan

Kualitas tidak selalu bergantung pada kemampuan fungsional. Keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.

h. Persepsi terhadap kualitas

Dimensi ini tidak didasarkan pada sistem informasi itu sendiri tetapi pada citra atau reputasinya. Iklan, peringkat dari para pakar, pendapat teman dan keluarga dapat mempengaruhi persepsi pemakai terhadap produk sistem informasi.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Suatu sistem dirancang dan diterapkan untuk melakukan aktivitas yang sifatnya berulang. Sistem terdiri dari komponen-komponen atau unsur-unsur yang berkaitan satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sri Mulyani NS (2007:2) sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan sub sistem, komponen ataupun elemen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya definisi informasi, menurut Sri Mulyani NS (2007:12) bahwa informasi merupakan data yang sudah diolah yang ditujukan untuk seseorang, organisasi ataupun siapa saja yang membutuhkan.

Definisi akuntansi, menurut menurut Wilkinson (2008:64) adalah akuntansi sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan

untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas/operasi/peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi.

Definisi sistem informasi menurut McLeod bahwa sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi.

Dalam melaksanakan suatu sistem informasi akuntansi (SIA), unsur-unsur yang terlibat adalah manusia sebagai pelaksana/pengguna sistem, organisasi atau perusahaan adalah objek yang membutuhkan sistem, dan pengolahan data transaksi yang menghasilkan informasi.

Seorang ahli akuntansi memberikan definisi/pengertian mengenai sistem informasi akuntansi, sebagai berikut :

Menurut Bodnar (2006:3) definisi sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi.

2.1.2.1 Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi perusahaan dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka SIA perlu dirancang dengan sebaik mungkin. Menurut Romney (2006:10), SIA yang dirancang dengan baik dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Memperbaiki kualitas dan mengurangi biaya untuk menghasilkan produk atau jasa

- b. Memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi lebih tepat waktu.
- c. Memperbaiki pengambilan keputusan
- d. Mempermudah berbagi pengetahuan dan keahlian, yang selanjutnya dapat memperbaiki operasi perusahaan dan bahkan memberikan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan.

Berdasarkan pada pernyataan dari fungsi sistem informasi akuntansi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi menjadi pendukung sekaligus sebagai dasar pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi ini perlu dirancang sedemikian rupa agar informasi yang dihasilkan berkualitas.

2.1.2.2 Elemen-elemen Sistem Informasi

Menurut Azhar Susanto (2008:22), mengatakan bahwa sistem informasi terdiri atas elemen-elemen yang mencakup orang/pengguna, prosedur, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data. Semua elemen tersebut merupakan komponen fisik.

1. Orang/pengguna

Orang atau personil yang dimaksudkan yaitu operator komputer, analis sistem, *programmer*, personil data entry, dan manajer sistem informasi

2. Prosedur

Prosedur merupakan elemen fisik. Hal ini disebabkan karena prosedur disediakan dalam bentuk fisik seperti buku paduan dan instruksi. Ada 3 jenis prosedur yang dibutuhkan, yaitu instruksi untuk pemakai, instruksi

untuk penyiapan masukan, instruksi pengoperasian untuk karyawan pusat komputer.

3. Perangkat keras

Perangkat keras bagi suatu sistem informasi terdiri atas komputer (pusat pengolah, unit masukan/keluaran), peralatan penyiapan data, dan terminal masukan/keluaran.

4. Perangkat lunak

Perangkat lunak dapat dibagi dalam 3 jenis utama :

- a. Sistem perangkat lunak umum, seperti sistem pengoperasian dan sistem manajemen data yang memungkinkan pengoperasian sistem komputer.
- b. Aplikasi perangkat lunak umum, seperti model analisis dan keputusan.
- c. Aplikasi perangkat lunak yang terdiri atas program yang secara spesifik dibuat untuk setiap aplikasi.

5. Basis data

File yang berisi program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan secara fisik seperti *diskette*, *hard disk*, *magnetic tape*, dan sebagainya. File juga meliputi keluaran tercetak dan catatan lain di atas kertas, mikro film, dan lain sebagainya.

6. Jaringan komputer

Jaringan komputer adalah sebuah kumpulan komputer, printer dan peralatan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan. Informasi dan data

bergerak melalui kabel-kabel atau tanpa kabel, sehingga memungkinkan pengguna jaringan komputer dapat saling bertukar dokumen dan data.

7. Komunikasi data

Komunikasi data adalah bagian dari telekomunikasi yang secara khusus berkenaan dengan transmisi atau perpindahan data dan informasi diantara komputer-komputer dengan transmisi atau pemindahan data dan informasi diantara komputer-komputer dan piranti-piranti yang lain dalam bentuk digital yang dikirimkan melalui media komunikasi data. Data berarti informasi yang disajikan oleh isyarat digital. Komunikasi data merupakan bagian vital dari suatu sistem informasi karena sistem ini menyediakan infrastruktur yang memungkinkan komputer-komputer dapat berkomunikasi satu sama lain.

2.1.2.3 Ciri-ciri Sistem

Selain elemen sistem informasi, sistem juga memiliki ciri-ciri. Menurut Sri Mulyani NS (2007:4) ciri-ciri sistem adalah sebagai berikut:

- a. Sistem mempunyai komponen-komponen
Komponen-komponen sistem biasanya berupa subsistem, baik berupa fisik maupun abstrak.
- b. Komponen-komponen sistem harus terintegrasi (saling berhubungan)
- c. Sistem mempunyai batasan sistem
- d. Sistem mempunyai tujuan yang jelas
- e. Sistem mempunyai lingkungan
- f. Sistem mempunyai input, proses, output.

2.1.2.4 Jenis-jenis Sistem

Menurut McLeod dan Schell dalam Sri Mulyani NS (2007:9) berpendapat bahwa ada 5 jenis sistem yaitu :

a. *Transaction Processing System (TPS)*

TPS adalah sebuah sistem komputer yang didesain untuk mengolah transaksi yang tidak hanya terbatas pada *database* atau *file system*, namun juga melakukan pengolahan beberapa operasi transaksi. Dalam hal ini, semua transaksi harus berhasil atau semua transaksi harus dibatalkan.

b. *Management Information System (MIS)*

MIS adalah suatu sistem yang sudah terkomputerisasi yang sudah melakukan pengolahan data agar bisa digunakan oleh orang yang membutuhkannya.

c. *Virtual Office System*

Virtual Office System ini merupakan pengembangan dari *Office Automation System* yaitu mesin komputer (*hardware*) dan *software* yang digunakan untuk membuat, mengumpulkan, menyimpan, dan memanipulasi serta menyebarkan informasi untuk kebutuhan perkantoran secara *digital* untuk mengerjakan tugas-tugas perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. *Decision Support System (DSS)*

DSS merupakan sebuah sistem yang membantu seorang manajer atau sekelompok kecil manajer untuk memecahkan suatu permasalahan.

e. *Enterprise Resource Planning System (ERP)*

ERP merupakan sistem yang terkomputerisasi yang melibatkan seluruh sumber daya manajemen dalam sebuah perusahaan.

2.1.3 Layanan

Konsep *service* dalam penggunaannya memiliki makna yang berbeda-beda. Perbedaan makna *service* sangat tergantung pada konteks pemakaian istilah ini. Dalam bahasa Indonesia, makna *service* yang biasa dijumpai antara lain jasa, layanan, dan servis (perbaikan).

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007:11) *service* atau layanan dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.1.4 *Enterprise Resource Planning (ERP)*

Sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* termasuk ke dalam jenis sistem informasi akuntansi.

Menurut Hall dan Singleton (2009:363) sistem ERP adalah sebuah paket perangkat lunak (*software*) yang terdiri atas beberapa modul yang menggabungkan semua sistem informasi komputer ke dalam sebuah sistem yang terintegrasi dalam mengakses data untuk memfasilitasi proses berbagai informasi dan untuk meningkatkan komunikasi di perusahaan.

2.1.4.1 Perkembangan *Enterprise Resource Planning*

Sistem ERP telah ada sejak tahun 1960-an, perkembangannya yang terus pesat di perusahaan-perusahaan besar di dunia, hingga masuk ke Indonesia sejak tahun 1990-an. Dalam hal ini, untuk menjadi ERP dibutuhkan beberapa tahapan dalam perkembangannya, diantara lain sebagai berikut :

a. Tahap 1 : *Material Requirement Planning*

Cikal bakal ERP adalah konsep *Material Requirement Planning* (MRP) atau perencanaan kebutuhan material.

b. Tahap 2 : *Close-Loop MRP*

Sistem ini dirancang untuk membantu menjalankan rencana pekerjaan di berbagai lokasi pabrik, penjadwalan *inventory* internal dan eksternal.

c. Tahap 3 : *Manufacturing Resource Planning* (MRP II)

Evolusi berikutnya dari sistem *Close-loop MRP* adalah MRP II (untuk membedakannya dengan MRP, *Material Requirement Planning*).

d. Tahap 4 : *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Tahapan berikutnya adalah evolusi konsep manajemen sumber daya organisasi/perusahaan adalah ERP. Dasar-dasar ERP sebetulnya diturunkan dari MRP II, tetapi proses bisnisnya diperluas dan lebih sesuai diterapkan pada kondisi perusahaan yang memiliki beberapa unit bisnis. Dengan sistem ERP integrasi keuangan lebih ditekankan, alat bantu rantai pasok, dukungan atas bisnis melintas batas fungsi organisasi bahkan melintas perusahaan dapat dilakukan dengan lebih mudah.

e. Tahap 5 : *Extended Enterprise Resource Planning* (ERP II)

ERP generasi berikutnya mulai diluncurkan sekitar tahun 2000. ERP ini sering disebut dengan *Extended ERP*, karena merupakan perluasan dari fungsi-fungsi yang ada di pada sistem ERP, yaitu mencakup fungsi-fungsi yang dapat menjembatani komunikasi dengan *supplier* dan konsumen.

2.1.4.2 Ciri-ciri *Enterprise Resource Planning*

Menurut Mulia (2004) dalam Fitri Rahmadani (2011), sebuah sistem ERP memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

a. Sistem Tunggal

Sistem ERP dibangun dalam sistem tunggal sehingga informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat karena memiliki data yang terintegrasi.

b. Modul lengkap

Sistem ERP memiliki modul yang lengkap dan saling terintegrasi yang menjangkau semua bagian dan fungsi perusahaan karena mempunyai konsep jelas.

c. Fleksibel

Sistem ERP sangat fleksibel dan dapat diimplementasikan di semua anak perusahaan atau pabrik manapun dalam suatu perusahaan karena dapat disesuaikan (dikonfigurasi) sesuai kebutuhan.

d. Laporan

Sistem ERP memiliki data seluruh sumber daya perusahaan dan dapat memberikan laporan apa saja yang diperlukan termasuk fungsi-fungsi statistik untuk menganalisa laporan.

2.2 Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Istianingsih (2009:6) kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. DeLone dan McLean dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan secara bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Selain itu juga, menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan, misalnya apakah sistem komputer mudah dioperasikan dan interaksi dengannya menyenangkan.

Menurut Dilworth dalam Amrul dan Syar'ie (2005:867) kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknis, merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya, dalam hal ini mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang dipikirkan pemakai. Sedangkan menurut catatan *American National Standards Institute* (ANSI) dalam Amrul dan Syar'ie, kualitas adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakter suatu produk atau pelayanan, hal itu menunjang pada kemampuannya untuk memberikan kepuasan bagi para pemakai yang membutuhkan.

Kualitas sistem dalam penelitian ini dilihat dari segi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi.

2.2.1 Dimensi Kualitas Sistem

Untuk mengetahui suatu sistem itu berkualitas atau tidak, dinilai dari indikator atau dimensi-dimensi dari DeLone dan McLean (2003), diantaranya :

a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.

b. Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

c. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

e. Keamanan sistem (*security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

2.3 Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Utami (2009:5) kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi.

Layanan yang diberikan sistem teknologi informasi juga berkembang, tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) saja, tetapi juga penyedia layanan (*service provider*). Untuk mengukur jasa pelayanan ini, maka DeLonedan McLean (2003) mengusulkan menambah satu variabel baru, yaitu variabel kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*)

awalnya digunakan di penelitian pemasaran (*marketing*). Namun, dalam penelitian-penelitian sistem informasi pun memasukkan pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) ke dalam model sukses Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Walaupun kualitas pelayanan dimasukkan sebagai variabel baru dalam model Delone dan McLean, tetapi bobotnya berbeda dengan kualitas informasi dan kualitas sistem, tergantung dari tingkat analisisnya.

2.3.1 Metode *Service Quality*

Perkembangan dunia bisnis masa kini mengalami pergeseran yang sangat pesat mulai dari industri barang, hingga industri jasa. Bahkan sebagian besar perekonomian di dunia saat ini di dominasi oleh industri jasa. Agar bisnis dapat berkembang dan terus bertahan, kualitas merupakan salah satu hal yang mendapatkan perhatian khusus dari setiap pelaku bisnis. Dalam hal ini, setiap pelaku bisnis berusaha untuk terus memperbaiki kualitas produk yang dihasilkannya, baik produk barang jadi maupun produk jasa.

Menurut Arasli, dkk., (2005) dalam Fathoni (2009) metode *service quality* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Disamping itu menurut Barysland, dkk., (2001) dalam Fathoni (2009) metode *service quality* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Metode *service quality* ini mempunyai 5 dimensi kualitas layanan.

2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Fathoni (2009) menggunakan metode *service quality* untuk mengukur kualitas jasa dengan kuisioner, dan telah digunakan untuk mengukur berbagai kualitas jasa. Berikut 5 dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, antara lain adalah :

a. Berwujud (*Tangibles*)

Hal-hal yang dilihat pelanggan dalam hal ini pengguna yang terlibat langsung dengan sistem informasi. Seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan dan peralatan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Ketersediaan untuk membantu pengguna serta memberi perhatian yang tepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pelanggan mengharapkan personil jasa sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan.

e. Empathy (*Empathy*)

Personil jasa harus menunjukkan perhatian yang tulus pada para pelanggan dan kebutuhan mereka. Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

2.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Pohan (2007), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya, akan timbul perasaan puas. Sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut Kotler (2006), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan biasanya akan merasa puas bila harapannya terpenuhi.

Pihak-pihak internal organisasi yang berkepentingan dengan sistem informasi meliputi manajemen dan para pengguna akhir (*end user*). Doll dan Torkzadeh (1988) mengidentifikasi *end user* sebagai para pengguna sistem yang cenderung berinteraksi hanya dengan antar muka (*interface*) komputer; sementara sebelumnya para pengguna adalah mereka berinteraksi dengan pengembang sistem dan staf operasional. Ukuran kesuksesan suatu sistem informasi sangat ditentukan oleh kepuasan para pengguna, yaitu berhubungan dengan sikap pengguna terhadap sistem informasi atau sistem komputer dalam lingkungan pekerjaannya.

Dalam model DeLone dan McLean, kepuasan pengguna merupakan salah satu komponen kunci dalam mengukur kesuksesan sistem informasi, yang mengukur keseluruhan tingkat kepuasan pengguna.

2.4.1 Dimensi Kepuasan Pengguna

Pada tahun 1988, Doll dan Torkzadeh secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *end user computing*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan, yaitu diantaranya sebagai berikut:

a. Konten (*content*)

Konten yaitu isi. Isi informasi berupa *input* dan *output* dari penyelenggara sistem informasi yang disampaikan pada publik, mencakup semua informasi yang tersimpan dalam bentuk cetak maupun elektronik. Konten ini berkaitan dengan tingkat kelengkapan dan relevansi informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna.

b. Akurat (*accuracy*)

Akurat yaitu tepat, teliti, cermat, dan seksama. Bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Dalam informasi, informasi harus akurat, karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

c. Format (*format*)

Format yaitu susunan atau bentuk dari *output* atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi.

d. Kemudahan penggunaan (*easy of use*)

Kemudahan penggunaan yaitu kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

- e. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Ketepatan waktu yaitu sistem yang dijalankan melakukan prosesnya dengan cepat, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh tepat waktu.

2.4.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

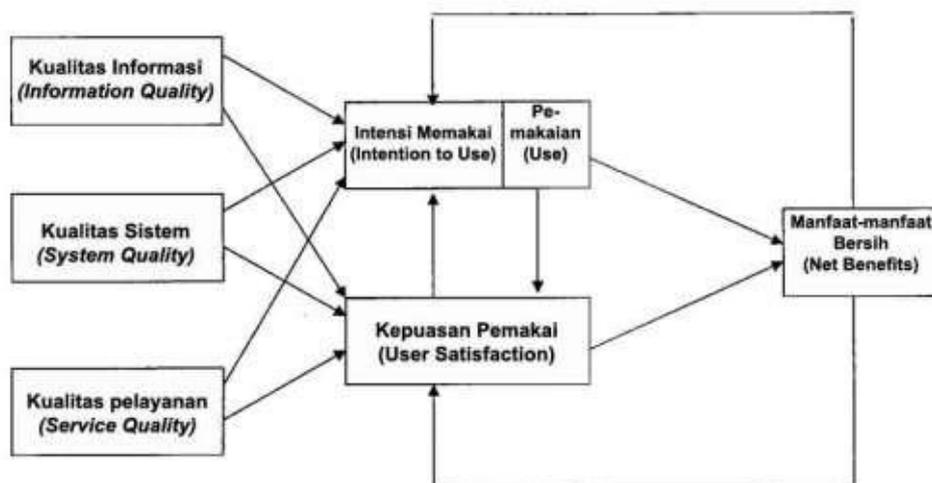
Berawal dari tahun 1992, DeLone dan McLean membuat suatu model sukses sistem informasi dengan dimensi-dimensi berupa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Kemudian, model DdanM ini dikritik oleh Seddon. Setelah 10 tahun lamanya, pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali dengan model sukses sistem informasi yang direvisi, setelah di kritik oleh Seddon (1997). Dalam menanggapi kritikan dari Seddon, DeLone dan McLean menyetujui sebagian kritikan, menolak sebagian dan melakukan perluasan. Pertama, DeLone dan McLean menyetujui kritikan Seddon, bahwa interpretasi penggabungan model proses dan kausal sekaligus dalam satu model, akan membingungkan. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa taksonomi kesuksesan sistem informasi dan enam dimensi kesuksesan dalam model mereka, didasarkan pada suatu model proses sesuai dengan teori Shannon dan Weaver, yang mengelompokkan proses informasi kedalam tiga tingkatan, yaitu: tingkatan teknis, tingkatan semantik dan tingkatan efektivitas.

Kedua, DeLone dan McLean (2002) tidak menyetujui dimensi penggunaan sistem informasi dihilangkan dari model mereka, seperti diusulkan oleh Seddon,

mereka mempercayai bahwa penggunaan sistem (*system usage*) merupakan satu ukuran kesuksesan yang cocok dalam banyak kasus, karena faktor penggunaan yang bersifat tidak wajib (*non-mandatory*).

Ketiga, mendasarkan pada hasil riset empiris para peneliti yang menguji model mereka, DeLone dan McLean (2002) mengajukan perluasan model dengan menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) untuk kesuksesan sistem informasi bagi organisasi penyedia informasi (*information provider*). Disamping itu, DeLone dan McLean (2002) mengajukan perluasan untuk dimensi dampak atau pengaruh dalam dimensi manfaat-manfaat neto (*net benefits*), yang tidak hanya berhubungan terhadap dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) seperti dalam model pertama, bahkan menghimpun dampak yang lebih luas seperti dampak ekonomi secara nasional.

Model DeLone dan McLean yang sudah direvisi atau dimutakhirkan, digambarkan seperti dalam gambar berikut :



Gambar 2.1

Model Sukses Sistem Informasi DeLone dan McLean

2.5 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Raija Halolen (2011) mengatakan bahwa kualitas sistem dalam sistem informasi akuntansi adalah sebuah aplikasi sederhana, yang memungkinkan informasi yang akan dimasukkan dan diambil dari *database*, karena itu hanya dimaksudkan untuk menggantikan catatan tulisan tangan, tidak ada persyaratan tingkat tinggi untuk sistem.

Li (1997) dan Rai et al., (2002) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) mengatakan, jika pengguna sistem informasi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidaklah sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut, akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka.

Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean (1992), dan model modifikasi dari Seddon (1997), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya. Semakin tinggi kualitas sistem, semakin besar kemungkinan orang akan puas dengan sistem tersebut. Adanya hubungan antara variabel kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna yang didukung oleh hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (2003), Rai et al, (2002); Almutairi dan Subramanian (2005); Livari (2005); dan Sabherwal et al, (2006) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya.

2.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan dengan penerapan lainnya, karena sistem-sistem sekarang

adalah lebih sebagai pelanggan-pelanggan bukannya karyawan-karyawan atau pemakai internal organisasi.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Utami (2009). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi. Kettinger dan Lee (1994) melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan reliabilitas instrumen kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa antara kedua variabel ini secara umum adalah *mutually exclusive* dan *complementary*. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibangun, Myers, *et. al.* (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

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

Myers, *et. al.* (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa

kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.7 Kerangka Pemikiran

Seiring dengan berkembangnya sistem informasi ERP yang dimulai dari sekitar tahun 1960-an hingga kini, banyak perusahaan-perusahaan besar di dunia, termasuk di Indonesia yang mengimplementasikan perangkat lunak (*software*). Apabila hanya informasi saja yang didapatkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, hal itu tidaklah cukup. Pengguna berhak mendapatkan kualitas sistem yang baik pula.

Menurut Hall dan Singleton (2009:363) sistem ERP adalah sebuah paket perangkat lunak (*software*) yang terdiri atas beberapa modul yang menggabungkan semua sistem informasi komputer ke dalam sebuah sistem yang terintegrasi dalam mengakses data untuk memfasilitasi proses berbagai informasi dan untuk meningkatkan komunikasi di perusahaan.

Dalam sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (2003) mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik yang merupakan kategori atau domain yang terdiri dari enam buah yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *intention to use and use*

(intensi pengguna dan penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *net benefits* (manfaat-manfaat bersih).

Ke enam kategori tersebut merupakan kesimpulan yang didapatkan oleh DeLone dan McLean saat menganalisis jurnal dan tulisan ilmiah dari berbagai macam penelitian mengenai kesuksesan dari sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Saat suatu sistem informasi beroperasi hal yang paling menunjang dalam hal ini adalah dengan adanya kualitas sistem yang memadai. Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005) bahwa kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992).

Untuk mengetahui kualitas sistem tersebut baik atau tidak, dapat dilihat dari indikator kualitas sistem diantaranya adalah *easy of use* (kemudahan penggunaan), *response time* (kecepatan akses), *reliability* (keandalan sistem), *flexibility* (fleksibilitas), dan *security* (keamanan), DeLone dan Mclean (2003). Maksud dari kemudahan penggunaan adalah apabila sistem yang dirancang dapat memenuhi kepuasan pengguna. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem. Jika, akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses ini dapat dilihat dari kecepatan dalam mengkonfirmasi. Keandalan sistem adalah apabila sistem informasi dapat diandalkan. Artinya andal dalam hal ini adalah ketahanan sistem informasi dari kesalahan dan kerusakan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari

sistem informasi yang melayani pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Keamanan suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan.

Selain, kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean (2003), mereka juga menambahkan kualitas layanan ke dalam model mereka. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Utami (2009). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibangun, Myers, *et. al.* (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

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

Myers, *et. al.* (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa

kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Istiningasih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria yang diantaranya, yaitu berwujud (*tangible*) merupakan hal-hal yang dilihat oleh pengguna yang terlibat langsung dengan sistem informasi. Seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan, dan peralatan. Keandalan (*reliability*) dalam hal ini pengguna sistem informasi juga harus andal. Kecepatan respon (*quick responsiveness*) merupakan kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi. Jaminan (*assurance*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, dan yang terakhir adalah empati (*empathy*) yang meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

Sedangkan, kepuasan pengguna dapat dilihat dari seberapa jauh pengguna percaya pada saat informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan (Seddon dan Kiew, 1994). Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (1992) kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi

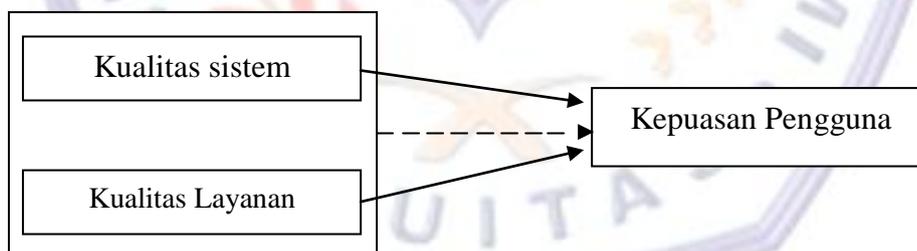
yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut.

Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). 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).

Untuk mengukur kepuasan *end user computing*, Doll dan Torkzadeh (1988) secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *end user computing*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan, yaitu diantaranya konten (*content*) atau isi. Isi informasi berupa *input* dan *output* dari penyelenggara sistem informasi yang disampaikan pada publik, mencakup semua informasi yang tersimpan dalam bentuk cetak maupun elektronik. Konten ini berkaitan dengan tingkat kelengkapan dan relevansi informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna. Akurat (*accuracy*) dalam hal ini, akurat yaitu tepat, teliti, cermat, dan seksama. Bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Dalam informasi, informasi harus akurat, karena dari

sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. Selanjutnya, format (*format*) yaitu susunan atau bentuk dari *output* atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kemudahan penggunaan (*easy of use*) yaitu kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, dan yang terakhir ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu sistem yang dijalankan melakukan prosesnya dengan cepat, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh tepat waktu.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka penelitian ini mencoba untuk mengangkat variabel independen yang mungkin dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen yang akan diteliti. Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat (*dependen*) yaitu kepuasan pengguna. Secara keseluruhan hubungan diantara variabel-variabel penelitian seperti yang dipaparkan dalam kerangka pemikiran diatas, dapat ditunjukkan secara grafis pada gambar :



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- a. Meningkatnya kualitas sistem, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengguna

$H_0 = 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

$H_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

- b. Meningkatnya kualitas layanan, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengguna

$H_0 = 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

$H_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

- c. Meningkatnya kualitas sistem dan kualitas layanan, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengguna

$H_0 = 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

$H_1 \neq 1$: Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepusan pengguna