

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen. Banyak ahli dalam bidang akuntansi yang memberikan definisi mengenai sistem informasi akuntansi yang berbeda-beda, tetapi mempunyai tujuan yang sama.

Menurut Romney & Steinbart (2018) Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan.

Menurut Turner, Weickgenannt, & Copeland (2017) Sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal.

Dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat menghasilkan informasi dengan melakukan kegiatan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses sampai dengan menghasilkan laporan data akuntansi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

##### **2. Sistem Informasi Model DeLone dan McLean**

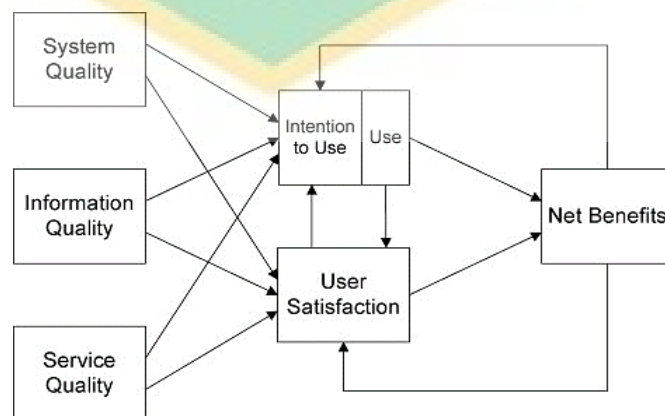
Untuk mengukur tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dibutuhkan sebuah model dalam menganalisa faktor-faktor terkait kesuksesannya. DeLone dan McLean (1992) menciptakan model kesuksesan

sistem informasi dan menyarankan bahwa para periset harus secara sistematis mengkombinasikan ukuran-ukuran individu dari kategori kesuksesan sistem informasi untuk menciptakan sebuah instrumen pengukur kesuksesan yang komprehensif. Berdasarkan pada riset mengenai komunikasi yang dilakukan oleh Shannon & Weaver (1949), maupun studi empiris yang dilakukan oleh *Management Information Systems* (MIS) pada tahun 1981-1987, sebuah model kesuksesan sistem informasi yang komprehensif dan multidimensi dikembangkan.

Riset komunikasi yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver menyatakan bahwa komunikasi di dalam sebuah sistem informasi terbentuk atas tiga level. Pertama, *technical level* dari komunikasi adalah akurasi dan efisiensi dari sistem komunikasi yang memproduksi informasi. Kedua, *Semantic level* adalah kesuksesan dari informasi dalam menyampaikan makna yang sesuai. Ketiga, *Effectiveness level* adalah efek dari informasi pada penerima informasi. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, tiga level komunikasi tersebut dibagi ke dalam enam dimensi. *System quality* mengukur kesuksesan secara *technical*; *Information quality* mengukur kesuksesan secara *semantic*; dan *use, user satisfaction, individual impacts* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan secara *effectiveness*.

DeLone dan McLean pada tahun 2003, memperbaiki serta mengusulkan model yang sudah diperbarui, ditunjukkan pada gambar 1,

**Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean**



a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi *hardware* maupun dari segi *software*. Indikator pengukuran kualitas sistem antara lain adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*).

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*).

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti *update* dan respon terhadap *feedback* yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), empati (*empathy*), dan waktu respon layanan (*responsiveness*).

d. Pemakaian (*Use*)

Variabel ini mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi semua hal tentang kebiasaan penggunaan sistem, seperti *frequency of use* dan *nature of use*.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektifitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

f. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukur manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, dan produktifitas.

### 3. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)

Menteri Keuangan menetapkan (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 270 Tahun 2014) tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual Pada Pemerintah Pusat. PMK tersebut menyatakan bahwa penerapan SAP berbasis akrual dilaksanakan menggunakan Sistem Aplikasi Terintegrasi. Sistem Aplikasi Terintegrasi adalah sistem aplikasi terintegrasi seluruh proses yang terkait dengan pengelolaan APBN dimulai dari proses penganggaran, pelaksanaan, dan pelaporan pada Bendahara Umum Negara dan Kementerian Negara/Lembaga. Atas tuntutan tersebut, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan, Kementerian Keuangan telah selesai mengembangkan Aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) dan dinaungi hukum melalui (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223 Tahun 2015) tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.

Aplikasi SAKTI menggunakan topologi online sehingga pengguna sudah terhubung pada jaringan *Wide Area Network (WAN)* dari kantor masing-masing. Dengan topologi ini, proses konsolidasi (Laporan Keuangan dan Aset) dilakukan tanpa melalui kirim-terima ADK Konsolidasi, karena konsolidator dengan unit yang dikonsolidasikan sudah terhubung jaringan (*online*) (Iskandar et al., 2015). Laporan konsolidasi akan tercetak sesuai konfigurasi sistem yang sudah didefinisikan sebelumnya. Dengan sistem online, laporan konsolidasi yang berkualitas bisa dihasilkan jika proses transfer data didukung dengan koneksi jaringan yang stabil tanpa melihat jarak geografis antara pengguna dengan server (Nasution & Nasution, 2022).

Pengguna mengakses aplikasi SAKTI melalui *Desktop User Interface* dari masing-masing PC atau Laptop yang terhubung dengan WAN. Untuk menjamin bahwa transaksi dalam SAKTI benar-benar dilakukan oleh pihak yang memiliki otoritas/wewenang, *user* atau pengguna SAKTI

dikelompokkan ke dalam tiga kelompok besar yaitu (Amriani & Iskandar, 2019):

- a. *Operator* adalah pengguna yang berperan melakukan kegiatan teknis (rekam, ubah, hapus, cetak).
- b. *Validator/checker* adalah pengguna/pejabat yang berperan melakukan pemeriksaan atas hasil pekerjaan operator.
- c. *Approver* adalah pengguna/pejabat yang berperan melakukan pengesahan atas hasil pekerjaan operator yang telah diperiksa kebenarannya oleh validator



Masing-masing pengguna tersebut memerankan proses pengelolaan keuangan negara dengan diberikan akses pada modul terkait. SAKTI dibagi menjadi beberapa modul yang saling terintegrasi (Ashari & Madya, 2018). Modul – modul tersebut yaitu :

- a. Modul Administrasi

Modul ini berfungsi untuk mengelola data referensi yang akan digunakan oleh modul-modul lain, pengaturan user beserta hak aksesnya, *user manual*, data *security*, dan mekanisme *recovery data*. Pengguna (*user*) harus *sign up* untuk menjadi *user* dengan hak akses sesuai dengan peran (*role*) dan kewenangannya (*authority*).

b. Modul Penganggaran

Modul penganggaran memuat semua proses penganggaran yang dimulai dengan pembuatan rencana kegiatan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun yang akan dilaksanakan pada tahun anggaran berikutnya pada pertengahan tahun anggaran berjalan.

c. Modul Komitmen

Modul komitmen mengatur bagaimana Satker melakukan aktivitas pencatatan data perikatan/kontrak dalam rangka pelaksanaan APBN untuk mendukung pengelolaan data pagu, perencanaan kas dan referensi dalam pelaksanaan pembayaran. Modul Komitmen juga menyediakan informasi terkait Berita Acara Serah Terima barang/jasa yang akan didetailkan oleh modul Persediaan maupun modul Aset.

d. Modul Pembayaran

Modul pembayaran berfungsi untuk mengeksekusi perikatan yang telah disetujui dalam Modul Komitmen. Pada saat pembayaran atas kontrak hendak dilakukan, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) membuat Resume Tagihan dan SPP (Surat Permintaan Pembayaran). Surat Permintaan Pembayaran yang telah memenuhi persyaratan akan diproses menjadi Surat Perintah Membayar (SPM) atau Surat Permintaan Pengesahan/Pembukuan yang diajukan kepada Bendahara Umum Negara (BUN)/Kuasa BUN menurut prosedur yang telah ditetapkan.

e. Modul Bendahara

Modul Bendahara menatausahakan masuk keluarnya kas di Satker atas transaksi penerimaan dan pengeluaran, termasuk menghasilkan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara (LPJ Bendahara). Modul ini juga memberikan data pembayaran yang dilakukan melalui mekanisme Uang Persediaan kepada Modul Pembayaran. Apabila pembayaran mengakibatkan diperolehnya barang/aset, maka Modul Bendahara harus mengirimkan informasi ini ke Modul Persediaan/Aset Tetap.

f. Modul Persediaan



Modul persediaan berfungsi mengelola transaksi detail atas barang persediaan yang dimiliki Satker, baik yang berasal dari pembelian oleh PPK maupun Bendahara atau cara perolehan lainnya, mutasi barang persediaan, koreksi, penghapusan, opname fisik, dan lain-lain. Informasi detail persediaan dapat diperoleh dari kuitansi atau BAST.

g. Modul Aset Tetap

Modul aset tetap berfungsi mengelola transaksi detail atas aset tetap yang dimiliki Satker, baik yang berasal dari pembelian oleh PPK maupun Bendahara atau cara perolehan lainnya, perubahan nilai/jumlah, koreksi, penghapusan, perhitungan beban dan akumulasi penyusutan dan lain-lain. Informasi detail aset dapat diperoleh dari kuitansi atau BAST dan dokumen pendukung lainnya.

h. Modul *General Ledger* dan Pelaporan (GLP)

Modul GL dan Pelaporan berfungsi untuk menyajikan seluruh transaksi seluruh modul ke dalam Laporan Keuangan. Transaksi-transaksi tersebut diterjemahkan ke dalam bentuk-bentuk pencatatan akuntansi, yang diawali dengan pembuatan jurnal dilanjutkan proses *posting* ke dalam buku besar (*General Ledger/GL*). Modul GLP terdiri dari beberapa jenjang, yang meliputi tingkat Satker, Wilayah, Eselon 1, dan Kementerian/Lembaga.

Dengan kompleksitas dan saling terkaitnya modul di SAKTI, pengguna dituntut bisa lebih teliti dalam penginputan. Kualitas data yang dihasilkan sangat tergantung pada kemampuan dan ketertiban pengguna dalam melakukan input transaksi di sistem. SAKTI merupakan aplikasi terintegrasi sehingga proses input data menganut *single entry point* (SEP). SEP menjelaskan bahwa suatu transaksi cukup sekali diinput dan apabila dibutuhkan oleh modul terkait data tersebut akan dipanggil tanpa harus dilakukan penginputan ulang oleh modul yang membutuhkan (Ashari & Madya, 2018). Artinya, jika salah satu pengguna salah melakukan input data maka pengguna lain akan melanjutkan kesalahan tersebut. Selain SEP, SAKTI memiliki fitur lain dalam penyusunan laporan keuangan yaitu menggunakan akuntansi berbasis actual, terdapat validasi transaksi, periode

*unaudited* dan *audited* dalam rangka koreksi, laporan komparatif, serta proses rekonsiliasi langsung dengan bendahara umum negara (BUN) (A. S. Marpaung, 2015).

Dengan kompleksitas dan saling terkaitnya modul di SAKTI, pengguna dituntut bisa lebih teliti dalam penginputan. Kualitas data yang dihasilkan sangat tergantung pada kemampuan dan ketertiban pengguna dalam melakukan input transaksi di sistem. SAKTI merupakan aplikasi terintegrasi, sehingga proses input data menganut *Single Entry Point (SEP)* (Amriani & Iskandar, 2019). *SEP* menjelaskan bahwa suatu transaksi cukup sekali diinput dan apabila dibutuhkan oleh modul terkait data tersebut akan dipanggil tanpa harus dilakukan penginputan ulang oleh modul yang membutuhkan. Artinya, jika salah satu pengguna salah melakukan input data, maka pengguna lain akan melanjutkan kesalahan tersebut. Selain *SEP*, SAKTI memiliki fitur lain dalam penyusunan laporan keuangan yaitu menggunakan akuntansi berbasis akrual, terdapat validasi transaksi, periode *unaudited* dan *audited* dalam rangka koreksi, laporan komparatif, serta proses rekonsiliasi langsung dengan Bendahara Umum Negara (BUN) (Sihotang, 2020).

## **B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian**

### **1. Kualitas Informal (*Information Quality*)**

Kualitas informasi mengacu pada kualitas *output* dari sistem informasi yang dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu, dan dapat dimengerti.

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiartha, I Ketut, 2016). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna (Raminda & Ardini, 2014). Kualitas *output* dari suatu sistem dapat diukur dari sisi keakuratan,



presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu, dan dapat dimengerti (Popoola et al., 2014). Menurut Delone & Mclean (2003), untuk menilai suatu kualitas informasi dapat menggunakan lima dimensi yaitu :

- a) Akurasi (*accuracy*)
- b) Ketetapan waktu (*timeliness*)
- c) Kelengkapan (*completeness*)
- d) Relevansi (*relevance*)
- e) Konsistensi (*consistency*)

## 2. Kualitas Sistem (*system quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Delone dan McLean 1992). Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian atau menurut pandangan masing-masing individu.

## 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). Menurut Delone dan McLean (1992) dan Djuhono Tan, Suyatno, dan Siti Aliyah (2015) terdapat tiga unsur yang memengaruhi kualitas layanan yaitu :

- a. Jaminan (*assurance*), yakni kualitas yang dimunculkan sistem, yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem
- b. Empati (*system empathy*), yakni pengguna dipedulikan oleh sistem
- c. Kualitas Respon Sistem (*system responsiveness*), yakni kualitas respons sistem terhadap tindakan yang pengguna lakukan.

Ditambahkannya dimensi kualitas layanan tersebut ditujukan untuk memperlengkap kualitas informasi dan sistem. Kualitas layanan ialah kualitas penunjang di mana pengguna sistem menerimanya dari departemen

sistem dan dukungan personel informasi (Supriyono 2017). Indikator yang dibutuhkan dalam melakukan evaluasi yaitu lewat penelitian terdahulu. Riyanto (2019) pun menerapkan evaluasi model DeLone dan McLean yakni kecepatan respons dan kemampuan Teknik.

#### **4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (DeLone dan McLean 2003). Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang di mana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). Mengadopsi dari DeLone dan McLean (2003, 2013) terdapat dua item kepuasan pengguna yaitu :

- a. Kepuasan Informasi (*Repeat Purchase*), perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
- b. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*), salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima.

#### **5. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**

Manfaat bersih ialah hasil bersih atau keuntungan yang didapatkan organisasi ataupun individu usai mengaplikasikan sistem informasi (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). Manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi (DeLone dan McLean, 2003). Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Semakin tinggi penggunaan sistem, semakin tinggi pula manfaat bersih yang dirasakan. Manfaat bersih merupakan hasil dari penggunaan sistem yang memberikan kontribusi baik bagi individu, kelompok, maupun organisasi. Kepuasan pengguna dari hasil menggunakan sistem akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), semakin puas pengguna akan sistem, maka akan semakin merasakan kontribusi sistem oleh pengguna. Manfaat bersih menjadi pengukur penghitungan yang paling esensial dalam *IS Success model* karena bisa mengindikasikan pengaruh positif yang individu atau organisasi terima. Pengukuran manfaat bersih masuk pada kategori level individu, organisasi, industri, dan sosial.

### C. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitisan Terdahulu**

Nama Penulis dan Tahun	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
Fathoni (2017)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan

		memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih ( <i>net benefit</i> ).
Awang dkk. (2018)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kemudian penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
Seta dkk. (2018)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap

		<p>penggunaan.</p> <p>Kemudian kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.</p>
Farizi (2018)	<p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	<p>Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan.</p> <p>Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh</p>

		terhadap manfaat bersih.
Putra dan Setiawan (2019)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Demikian juga penggunaan sistem mempengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih.
Wahyu, Zulma, dan Azis (2019)	Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan



		<p>pengguna dan penggunaan sistem. Selain itu, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem juga berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Selain itu kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.</p>
<p>Ilmawan dan Pujani (2020)</p>	<p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	<p>Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kemudian penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan</p>

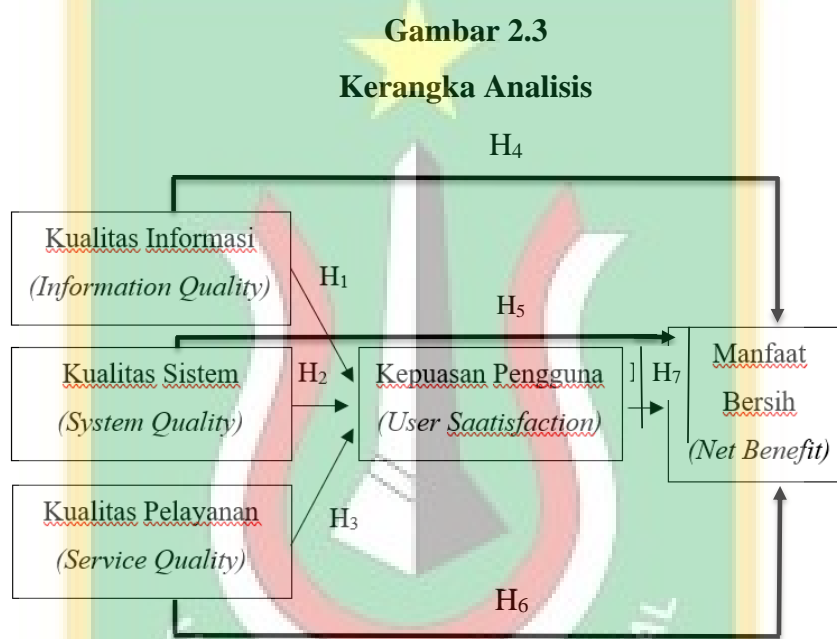
		terhadap manfaat bersih.
Yel, Sfenrianto, dan Anugrah (2020)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	<p>Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.</p> <p>Kemudian kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan.</p> <p>Kemudian penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih, sebaliknya kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih. Kemudian manfaat bersih berpengaruh terhadap</p>



		penggunaan, sedangkan manfaat bersih tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
--	--	--

#### D. Kerangka Analisis

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian ini, maka kerangka analisis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :



#### E. Hipotesis

##### 1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

*Website* yang dibuat dan didesain dengan baik dan memiliki informasi yang lengkap, yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan meningkatkan kemungkinan kesan yang baik bagi konsumen. Kesan yang diterima dari sebuah *website* tersebut akan memberikan dampak yang positif pada kepuasan konsumen. Dengan menggunakan *Information System Success Delon & McLean* Dalam hubungannya dengan Kepuasan Pengguna, kualitas informasi *website* juga penting, karena dengan kualitas yang baik, (yang mencakup informasi, kemudahan untuk mengakses, desain tampilan, kualitas *customer service* yang memadai, keamanan transaksi dan

pembayaran), maka akan meningkatkan pemahaman konsumen terkait produk yang ingin dan memudahkan mereka melakukan pencarian serta pemilihan produk, sehingga akan mempercepat keputusan untuk membeli dan mengasikkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (Wen Chin et all, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali dan Younes, 2013; Budiarta, I Ketut, 2016) membuktikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem tetapi kualitas informasi juga mempengaruhi kepuasan pengguna.

**H<sub>1</sub> : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

## **2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992), membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dapat diukur dari sisi kecepatan akses (*response time*), kehandalan sistem (*system reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), dan keamanan sistem (*system security*).

Menurut Delon dan Mclean (2003), kualitas sistem merupakan karakteristik dari kualitas yang dapat diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi yang ada dalam karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Dengan menggunakan *Information System Succes Delon & McLean* Dalam hubungannya dengan Kepuasan pengguna merupakan suatu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna banyak dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga sarana yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau *output* yang dihasilkan, *website*, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2012).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali dan Younes, 2013; Amalia dan Pratomo, 2016; Budiarta, I Ketut, 2016) membuktikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem.

**H<sub>2</sub> : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Menurut Delone dan Mclean (2003), Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) merupakan jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) merupakan kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* merupakan kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap suatu kinerja tau hasil suatu produk dan harapan – harapannya.

Dari usulan tersebut, DeLone dan McLean pada tahun 2003 menambahkan dimensi kualitas layanan dalam pembaruan model kesuksesan sistem informasinya. Sehingga semakin tinggi kualitas layanan yang dihasilkan suatu sistem informasi akan semakin meningkatkan kepuasan penggunanya.

**H<sub>3</sub> : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

### **4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak positif terhadap penggunaan (DeLone dan McLean, 1992; Wahyuni, 2011) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem yang berpengaruh terhadap dampak individual (*individual impact*) (DeLone dan McLean, 1992; McGill et al., 2003; Anwar et al., 2016; Noviyanti, 2016).

Dengan demikian, dapat dikatakan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan manfaat berupa dampak positif kepada individu pengguna.

**H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna**

#### **5. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992; Wang dan Liao, 2008; Wahyuni, 2011) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem yang berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (DeLone dan McLean, 2003; Mc Gill et al., 2003; Anwar et al., 2016; Noviyanti, 2016). Dengan demikian, dengan kualitas sistem yang semakin baik, akan mendorong orang untuk senantiasa menggunakan sistem informasi tersebut sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan dampak kepada individu pengguna.

**H5 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna**

#### **6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone



dan McLean, 1992; Wang dan Liao, 2008; Wahyuni, 2011) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) sistem yang berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (DeLone dan McLean, 2003; Mc Gill et al., 2003; Anwar et al., 2016; Noviyanti, 2016). Dengan demikian, dengan kualitas layanan yang semakin baik, akan mendorong orang untuk senantiasa menggunakan sistem informasi tersebut sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan dampak kepada individu pengguna.

**H6 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna**

## **7. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih**

DeLone dan McLean memaknai kepuasan pengguna sebagai respons pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna akan berdampak pada manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone dan McLean 2013).

Pada penelitian Yel, Sfenrianto, dan Anugrah (2020) mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna secara positif memengaruhi manfaat bersih. Penelitian Seta, *et al* (2018) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Penelitian Farizi (2018) juga mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna secara positif memengaruhi manfaat bersih. Penelitian Wahyu, Zulma, dan Azis (2019) menunjukkan hasil yang berbeda dari penelitian lainnya di mana kepuasan pengguna tidak memengaruhi manfaat bersih.

**H7 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih**