

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

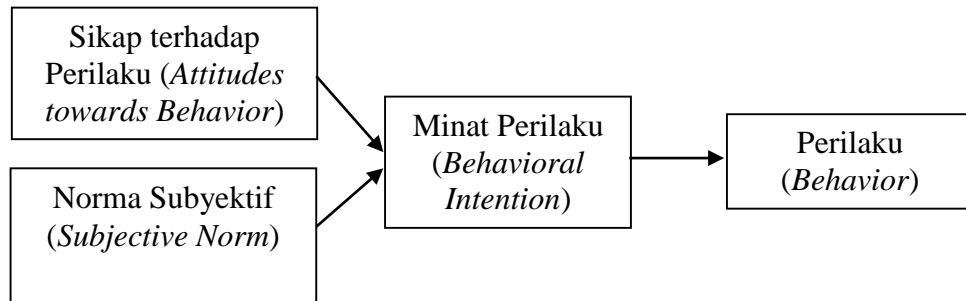
A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action* (Teori Tindakan Beralasan)

Theory of Reasoned Action (TRA) atau teori tindakan beralasan pertama kali diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan secara individual mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya (*behavior intention*) atau dengan kata lain minat perilaku akan menentukan perilakunya. Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan predictor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut (Rukmiyati dan Budiarta 2016:120).

Hasil-hasil dari penelitian yang menguji teori sikap ini kurang memuaskan karena banyak ditemukan hasil hubungan yang lemah antara pengukuran-pengukuran sikap dengan kinerja dari perilaku sukarela yang dikehendaki. Minat perilaku dan perilaku adalah dua hal yang berbeda. Minat perilaku masih merupakan suatu minat. Minat atau intense adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat belum berupa pelakunya. Perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan

karena individual mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*) akan menentukan perilakunya (Jogiyanto, 2007).



Gambar 2.1. Model TRA

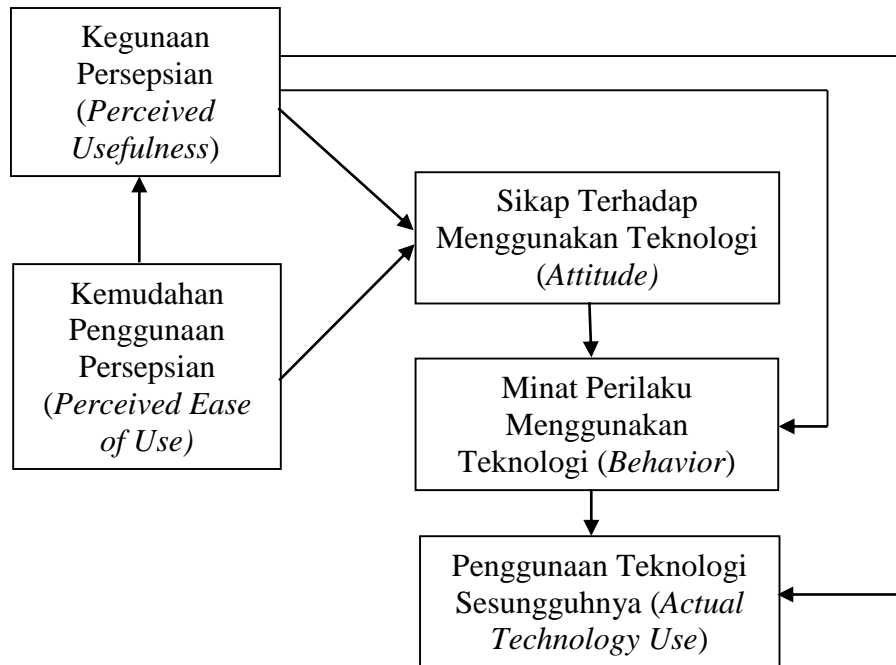
Gambar 2.1 menunjukkan model TRA. Model ini menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) seseorang digabung dengan norma subyektif (*subjective norms*) akan mempengaruhi minat (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*). Teori tindakan beralasan ini menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku diasumsikan ditentukan oleh minat. Pada tahap berikutnya minat-minat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku dan norma-norma subyektif. Tahap ketiga mempertimbangkan sikap-sikap dan norma-norma subyektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang ekspektasi-ekspektasi normative dari orang yang direferensi yang relevan. Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya. Karena kepercayaan-kepercayaannya seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia disekeliling mereka (Jogiyanto, 2007).

2. *Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model (TAM)* yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang diadopsi dari model TRA. Model penerimaan teknologi atau TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan

akantetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna (Joiyanto, 2007). Model TAM dapat dilihat di gambar berikut ini.



Gambar 2.2. *Technology Acceptance Model(TAM)*

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS menurut Doll dan Torkzadeh (1988) adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrument EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, yang meliputi lima komponen: isi (*content*), akurasi

(*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)(Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

3. *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencanaan)

Teori perilaku rencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) merupakan perkembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1998) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya (Chau dan Hu, 2002 dalam Jogiyanto, 2007).

Teori ini mengasumsikan bahwa kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat. Orang-orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber-sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan-kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat-minat perilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap-sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut (Jogiyanto, 2007).

Teori perilaku rencanaan dapat mempunyai dua fitur sebagai berikut ini:

- a. Teori ini mengasumsikan bahwa kontrol perilaku persepsian mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat. Orang-

orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber-sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan-kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat-minat perilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap-sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujuinya.

- b. Fitur kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol perilaku persepsian dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian, kontrol perilaku persepsian dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung (Jogiyanto, 2007).

4. *Software* Akuntansi

Salah satu perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif adalah penggunaan sistem informasi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan, sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

Software (perangkat lunak) komputer adalah sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, data yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah. Secara umum *software* komputer dibedakan menjadi dua yakni *software* sistem operasi dan *software* program aplikasi. Sistem *software* operasi merupakan sumber dari *software* aplikasi yang dapat mengizinkan *software* aplikasi untuk berjalan. Sedangkan *software* aplikasi adalah *software* yang dibuat khusus untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu, *software* aplikasi diinstal pada komputer yang sesuai dengan *operating system* (OS) yang ada (Patmawati, 2015).

Akuntansi merupakan suatu proses mencatat, mengklasifikasi, meringkas, mengolah transaksi sampai dengan menyajikan suatu laporan keuangan. Sehingga *software* akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu program yang dijalankan untuk memproses atau mengolah transaksi keuangan. *Software* akuntansi merupakan program yang dibuat untuk memudahkan aktivitas dan pencatatan akuntansi. Semua rangkaian kegiatan dalam akuntansi seperti menjurnal, *posting* ke buku besar, menyusun neraca saldo dan laporan keuangan dapat dikerjakan melalui program akuntansi. Dapat dikatakan bahwa kehadiran *software* akuntansi ini mampu memangkas pekerjaan seorang akuntan menjadi lebih cepat (Patmawati, 2015).

Pemilihan *software* akuntansi harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian aplikasi *software* akuntansi akan

menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketidaksiuaian suatu *software* akuntansi dengan kebutuhan pengguna akhir akan menurunkan kepuasan pengguna akhir dan pengguna *software* akuntansi lebih lanjut akan dihindari. (Hall, 2009 dalam Rukmiyati dan Budiarta 2016).

5. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et al. (1989) dan Chin dan Todd (1995) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan laporan yang terkoordinasi secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan (Hall, 2004 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

Sistem merupakan salah satu komponen penting dalam tercapainya kesuksesan sistem informasi akuntansi. Sistem dapat diartikan sebagai rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Romney dan Steinbart, 2004 dalam Salam, 2014).

Sistem informasi melakukan sebuah proses berupa input, yang biasa disebut dengan transaksi dan dikonversi dengan berbagai proses untuk menjadi sebuah output yang kemudian digunakan untuk kepentingan baik internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Sistem informasi dapat disimpulkan sebagai serangkaian prosedur normal yang dimana data dan diolah menggunakan sebuah perangkat lunak untuk menghasilkan sebuah informasi (Salam, 2014).

Menurut Romney dan Steinbert (2004) dalam Salam (2014) sistem informasi akuntansi memiliki tiga fungsi penting dalam organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut, agar pihak manajemen, para pegawai, dan pihak-pihak luar yang berkepentingan meninjau ulang hal-hal yang terjadi.

- b. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- c. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga asset-aset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, handal dan akurat.

6. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (O'Brien, 2005 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Liu dan Arnett (2000) dalam Rukmiyati dan Budiarta(2016) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007) kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Lengkap
- b. Akurat
- c. Relevan
- d. Tepat waktu

Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Sedangkan menurut Weber dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), kualitas informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang dilihat dari beberapa karakteristik, yaitu: *accuracy, timeliness, relevance, authenticity, dan comprehensibility*.

Romney dan Steinbart yang diterjemahkan oleh Fitrianasari dan Kwary (2004) dalam Kartika et al (2016) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas sebagai berikut:

a. Relevan

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi, atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

b. Andal

Informasi itu andal jika dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

c. Lengkap

Informasi itu lengkap jika tidak meninggalkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

7. *Perceived Usefulness*

Konstruk tambahan yang pertama di TAM adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Davis (1989) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) mendefinisikan kemanfaatan atau kegunaan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi diatas mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan konstruk yang paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk yang lainnya.

Menurut Thompson et al (1991) dalam Kartika et al (2016), manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran manfaat tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Kartika et al (2016) kemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat dengan estimasi satu faktor dan manfaat dengan estimasi dua faktor kemanfaatan dan efektifitas.

8. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler 2002 dalam Rukmiyati dan Budiarta 2016). Menurut Livari (2005) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keperilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi. TRA menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Apabila pengguna sistem informasi memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

B. Penelitian terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software akuntansi*, antara lain :

Penelitian yang dilakukan **Rukmiyati dan Budiarta (2016)** tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software akuntansi* (studi empiris pada hotel berbintang di Provinsi Bali). Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* dan variabel dependennya adalah

kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Obyek yang diteliti adalah hotel berbintang di Provinsi Bali. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir.

Penelitian yang dilakukan **Arifin dan Pratolo (2012)** tentang pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah menggunakan model DeLone dan McLean. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel eksogen adalah kualitas sistem. Sedangkan variabel endogen adalah penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan dampak individu. Obyek yang diteliti adalah SKPD pemerintah Kota Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas, uji realibilitas, uji struktural, dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H1 yaitu kualitas sistem yang dihasilkan dari SIKD terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah terbukti positif signifikan. Hasil pengujian H2 menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari SIKD tidak

berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan para aparatur pemerintah daerah. Hasil pengujian H3 menunjukkan bahwa kualitas sistem dari SIKD tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Hasil pengujian H4 menunjukkan kualitas informasi dari SIKD tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan SIKD. Hasil pengujian H5a menunjukkan bahwa kepuasan aparatur pemerintah daerah tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIKD. Hasil pengujian H5b menunjukkan bahwa penggunaan SIKD tidak berpengaruh terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah. Hasil pengujian H6 menunjukkan bahwa kepuasan aparatur pemerintah daerah terbukti positif signifikan terhadap dampak individual aparatur. Hasil pengujian H7 menunjukkan bahwa penggunaan SIKD tidak terbukti signifikan positif terhadap dampak individual.

Penelitian yang dilakukan **Calisir dan Calisir (2004)** tentang *The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems*. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah Hubungan karakteristik kegunaan, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna akhir dengan sistem perencanaan sumber daya perusahaan (ERP). Obyek yang diteliti adalah 24 perusahaan yang menggunakan sistem ERP mewakili kelompok industri termasuk manufaktur, perawatan kesehatan, transportasi, telekomunikasi dan konsultasi. Alat analisis yang digunakan

dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini: pertama bahwa hubungan ini mungkin tidak berlaku pada industri lain, kedua penelitian ini berfokus pada penilaian penggunaan akhir sistem ERP, ketiga variabel model menjelaskan 48% dari varians pada kepuasan dengan sistem ERP, keempat hasil penelitian ini jauh dari mencapai implikasi untuk negara lain.

Penelitian yang dilakukan **Kartika , et al (2016)** tentang analisis kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* dan kualitas informasi terhadap kepuasan *end user software* akuntansi. Dalam penelitian ini variabelnya adalah kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, kualitas informasi dan kepuasan *end user software* akuntansi. Obyek yang diteliti adalah karyawan bagian EDP (*electronic data processing*) dari 13 Bank Konvensional di Semarang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multivariate structural equation model* (SEM) dengan menggunakan *partial least square* (PLS versi) 3.0. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan **Prayohardana, et al (2016)** tentang pengaruh kemanfaatan dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *Ellipse Software* (studi pengguna *Ellipse software* versi 8.4.9.2 pada bagian SDM dan keuangan di kantor pusat PT. Pembangkitan Jawa-Bali Surabaya). Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah kemanfaatan dan kualitas sistem. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Obyek yang diteliti adalah karyawan dari bagian SDM dan keuangan PT. Pembangkitan Jawa-Bali (PJB). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat antara lain kemanfaatan sebesar 0,883, kualitas sistem sebesar 0,269. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan dan kualitas sistem mempunyai arah hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain apabila kemanfaatan dan kualitas sistem meningkat maka akan diikuti peningkatan kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan **Saleh, et al (2012)** tentang pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi pada pemerintah Aceh. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi, variabel dependennya adalah kepuasan pengguna *software* akuntansi. Obyek yang diteliti adalah bendahara

pada SKPA di lingkungan Pemerintah Aceh. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menerima hipotesis pertama (H1) yaitu kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi akuntansi. Hasil pengujian hipotesis kedua juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi (H2). Dan Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. (H3).

Penelitian yang dilakukan **Setyo dan Rahmawati (2015)** tentang pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Variabel interveningnya adalah kepuasan pengguna dan variabel dependennya adalah kinerja pengguna. Obyek yang diteliti adalah karyawan PT. KAI (persero) Daop VI Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna hal ini berarti bahwa kualitas informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan pengguna informasi. Pengujian hipotesis 3

membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.

Penelitian yang dilakukan **Supriatna (2012)** tentang pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independennya adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan persepsi kegunaan. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Obyek yang diteliti adalah para pengguna sistem informasi (SIMDA keuangan) yang sekaligus menggunakan informasi yang mewakili setiap SKPD yang ada di Pemerintahan Kota Cimahi. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *structural equation modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi kegunaan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi ditemukan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan **Septianita, et al (2014)** tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan rail ticketing system (RTS) terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel independent adalah kualitas sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan

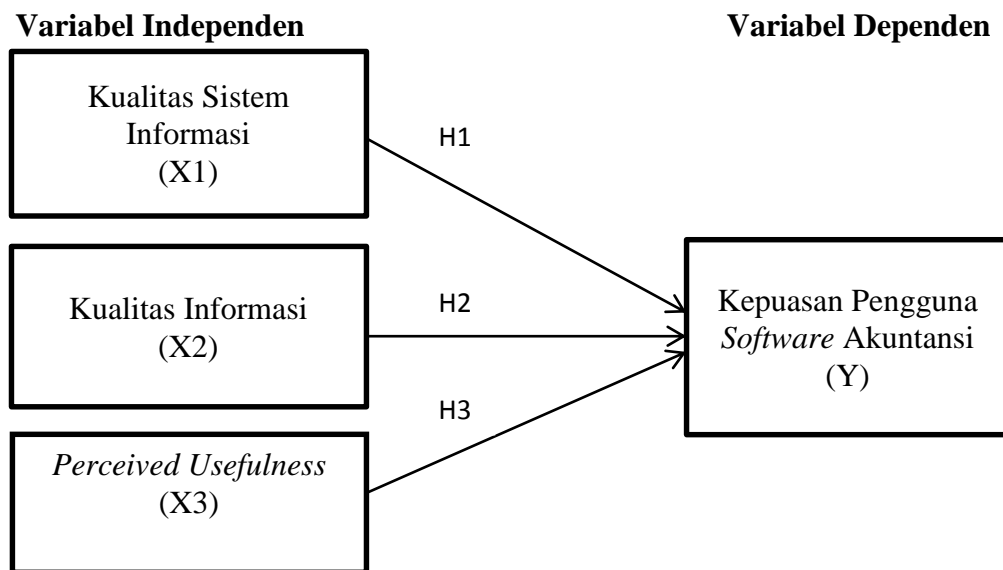
pengguna. Obyek yang diteliti adalah pengguna yang melakukan pembelian melalui sistem online RTS di PT. KAI DAOP 9 Jember. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan **Zai dan Dewi (2014)** tentang pengaruh pentingnya kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi (studi kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten). Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kegunaan dan kepuasan pengguna. Obyek yang adalah pengguna sistem informasi akuntansi yang bekerja dibawah Direktorat Keuangan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, (2) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan

sistem, dan (7) pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

C. Kerangka Pemikiran

Dalam pembuatan kerangka pemikiran ini ditujukan untuk mempermudah dalam pembahasan analisis data, yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi dan variabel independennya adalah Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness*. Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran

D. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Pengguna sistem adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek berperilaku dalam konteks manusia sebagai pengguna teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi. TRA menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Apabila pengguna sistem informasi memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta 2016).

DeLone dan McLean (1992) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Model kesuksesan DeLone dan McLean mengemukakan kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan. DeLone dan McLean mengasumsikan

bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individual dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas sistem informasi yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

Berdasarkan pemaparan tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Tujuan dari suatu sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan manajemen bagi proses pengambilan keputusan. Kualitas informasi dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana karakteristik yang memberikan nilai bagi pengguna. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang

sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes et al, 2003 dalam Rukmiyati dan Budiarta 2016). Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan TRA yang mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya (Rukmiyati dan Budiarta 2016).

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016), kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian serupa juga dihasilkan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

3. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna *Software Akuntansi*

TRA adalah teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dari persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini dikembangkan ke dalam sebuah model penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi yang disebut TAM. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut (Rukmiyati dan Budiarta 2016).

Rai et al (2002) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *sistem use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari (2005) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru

diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat mandatory. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness* menunjukkan adanya pengaruh dengan *user satisfaction*. Sehingga dapat dikatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah semakin tinggi *perceived usefulness* akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

H3 :*Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.