

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1. Definisi Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah proses pembuatan informasi bagi pengambil keputusan melalui sistem dengan cara mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data (Romney & Steinbart, 2017). Menurut Montazemi (1988), proses penerapan sistem informasi perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tercapainya keberhasilan sistem informasi atau kegagalan sistem informasi yang dapat disebabkan karena perbedaan antar unit organisasi. Kesuksesan sistem informasi dapat dikatakan sangat bergantung pada kebutuhan pengguna. Sistem informasi dinilai berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

2.2.1. Definisi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean (2003) adalah sebuah model yang digunakan sebagai alat ukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Model DeLone dan McLean ini tercipta berdasarkan kajian empiris dan teoritis mengenai sistem informasi yang dibuat oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-1980. Para peneliti menganggap model ini valid namun sederhana, sehingga model ini sering digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi.

2.2.2. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Menurut DeLone dan McLean (2003), untuk mengukur kesuksesan sebuah

sistem informasi dapat dilakukan dengan mengukur pengaruh dari beberapa indikator diantaranya:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Kualitas layanan (*service quality*)
4. Penggunaan (*use*)
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
6. Manfaat-manfaat bersih (*net benefits*)

2.3. Kualitas Sistem (*System Quality*)

2.3.1. Definisi Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem informasi ditentukan dari kombinasi kualitas *hardware* dan *software* sistem informasi. Hal yang paling diperhatikan adalah performa sistem, yang merujuk pada bagaimana *hardware*, *software*, dan kebijakan serta prosedur sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi pada aplikasi perbankan digital “Jenius”.

2.3.2. Indikator Kualitas Sistem (*System Quality*)

Indikator untuk mengukur kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean terbagi menjadi 6, yaitu:

1. Mudah digunakan (*ease of use*).

Suatu sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik jika sistem tersebut mudah digunakan dan dapat memenuhi kepuasan

pengguna. Kemudahan dalam penggunaan ini mengacu pada kemudahan untuk digunakan, dipelajari dan memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakannya secara manual.

2. Integrasi (*integration*).

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem-sistem tersebut saling terintegrasi sehingga semua data dari banyak bagian dapat digabungkan satu sama lain.

3. Fleksibilitas (*flexibility*).

Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna atau fleksibilitas menandakan baiknya kualitas sistem informasi.

4. Kecepatan akses (*response time*).

Suatu sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik jika sistem- tersebut memiliki kecepatan akses yang optimal.

5. Keamanan (*security*).

Kualitas sistem dapat dikatakan baik jika memiliki keamanan yang dapat diandalkan, seperti dapat merahasiakan data pengguna sehingga pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses data-data penting pengguna secara bebas.

6. Keandalan sistem (*reliability*).

Suatu sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan oleh penggunanya. Keandalan sistem informasi ini dapat dilihat dari ketahanannya terhadap kerusakan dan kesalahan.

2.4. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

2.4.1. Definisi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi mengacu pada kualitas *output* yang dihasilkan oleh pengguna dari sebuah sistem informasi. Kualitas informasi digambarkan dari persepsi pengguna terhadap informasi yang mereka peroleh saat menggunakan sebuah sistem informasi, yang pada penelitian ini merupakan aplikasi perbankan digital Jenius.

2.4.2. Indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur kualitas informasi adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan (*completeness*)

Jika informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lengkap dan mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, maka informasi tersebut dapat dianggap berkualitas. Hal ini disebabkan informasi yang lengkap sangat penting bagi pengguna dalam proses pengambilan keputusan.

2. Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi dari sebuah sistem informasi yang baik didefinisikan sebagai kualitas informasi yang relevan, dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, atau bermanfaat bagi pengguna.

3. Akurat (*accurate*)

Kualitas informasi yang baik sangat ditentukan oleh keakuratan informasi yang dihasilkan. Informasi yang dihasilkan harus memiliki

kesalahan seminimal mungkin karena sangat berperan dalam proses pengambilan keputusan penggunanya. Akurat berarti bersifat tidak menyesatkan serta menggambarkan tujuan dari data yang diberikan oleh sistem tersebut.

4. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi dikatakan berkualitas baik jika tersampaikan kepada pengguna secara tepat waktu. Jika informasi sampai dengan terlambat, maka informasi tersebut dianggap berkualitas rendah dan tidak memiliki nilai lagi.

5. Format

Format informasi sangat membantu pengguna memahaminya. Format yang baik juga menunjukkan kualitas informasi yang baik.

2.5. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

2.5.1. Definisi Kualitas Layanan (*Service Quality*)

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan kualitas layanan sistem informasi adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pihak pengembang kepada penggunanya. Layanan yang dimaksud dapat mencakup *update* sistem hingga tanggapan dari pihak pengembang jika ada masalah terkait dengan sistem.

2.5.2. Indikator Kualitas Layanan (*Service Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kemampuan teknisi dari pihak pengembang untuk membangun sistem informasi yang berkualitas tinggi yang dapat menjamin kelancaran pekerjaan pengguna.

2. Empati (*emphaty*)

Sikap kepedulian yang diberikan oleh pihak pengembang sistem informasi ketika pengguna memiliki pertanyaan, kritik hingga saran yang berkaitan dengan sistem informasi.

2.6. Penggunaan (*Use*)

2.6.1. Definisi Penggunaan (*Use*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi disebut sebagai Penggunaan.

2.6.2. Indikator Penggunaan (*Use*)

DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur penggunaan antara lain:

1. Penggunaan sehari-hari (*daily use*)
2. Frekuensi penggunaan (*frequency of use*)

Dengan menggunakan indikator ini, maka akan terlihat seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut.

3. Niat penggunaan (*intention to use*)

Dengan menggunakan indikator niat penggunaan, maka akan terlihat seberapa besar keinginan pengguna untuk menggunakan kembali sistem informasi tersebut.

2.7. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

2.7.1. Definisi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), setelah menggunakan sistem informasi, tanggapan dan pendapat pengguna dikenal sebagai kepuasan pengguna. Hal ini juga ditunjukkan dengan sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan penilaian subjektif tentang seberapa suka dan puas pengguna dengan sistem tersebut.

2.7.2. Indikator Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi (*efficiency*)

Jika sebuah sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien, maka kepuasan pengguna dapat dicapai. Tingkat keefisiensi ini dapat dilihat dari seberapa baik sistem informasi menyelesaikan tugas pengguna yang terkait dengan pelaporan data.

2. Keefektifan (*effectiveness*)

Jika dalam memenuhi kebutuhan pengguna sebuah sistem informasi dapat bekerja dengan efektif, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Keefektifan ini dapat ditandakan dengan tercapainya tujuan yang dimiliki oleh pengguna.

3. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan dapat diukur dari seberapa besar rasa puas yang timbul ketika

pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Hal ini dapat disebabkan dari fitur-fitur yang disediakan oleh sistem informasi tersebut.

2.8. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

2.8.1. Definisi Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat bersih adalah hasil (pengaruh) penggunaan sistem informasi untuk kinerja pengguna, baik secara individu maupun organisasi, termasuk produktivitas, peningkatan pengetahuan, dan penurunan waktu pencarian informasi.

2.8.2. Indikator Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur manfaat-manfaat bersih antara lain:

1. Performa pekerjaan (*job performance*)

Indikator ini menunjukkan persepsi pengguna tentang bagaimana sistem memengaruhi kualitas kinerja pengguna secara individual.

2. Produktifitas kerja (*task productivity*)

Indikator ini berhubungan dengan bagaimana ketika sistem informasi digunakan maka para pengguna dapat menjadi lebih produktif.

3. Efektif (*effectiveness*)

Efektif dimaksudkan untuk memberi pengguna kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dan menghasilkan hasil yang tepat saat menggunakan sistem.

4. Mempermudah pekerjaan (*ease of use*)

Untuk menunjukkan seberapa banyak kemudahan-kemudahan yang pengguna dapatkan ketika menggunakan sistem informasi tersebut, maka akan diukur menggunakan indikator ini.

5. Kegunaan (*usefulness*)

Menurut indikator ini, manfaat yang diperoleh pengguna adalah sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna dan tugas organisasi.

6. Pengurangan biaya (*cost reductions*)

Kesuksesan sistem informasi ditentukan oleh kemampuan sistem informasi untuk mengurangi biaya, terutama biaya operasional organisasi.

7. Pengambil keputusan (*decision making*)

Salah satu tujuan membangun sistem informasi organisasi adalah untuk membantu organisasi membuat keputusan dengan menggunakan sistem informasi yang digunakan.

2.9. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Puspitasari dan Istiono (2019) berjudul “Penilaian Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Individu dan Organisasi dengan Model Delone dan McLean pada RSUD dr. Hardjono Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa hipotesis tidak dapat dibuktikan secara empiris. Meskipun sistem informasi dianggap bermanfaat bagi individu dan organisasi, kualitas informasi yang dihasilkan dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan, kurang meyakinkan bagi pengguna sistem, dan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Andriyanto, dkk. (2021) berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa JAKI dapat disebut sebagai aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh dari enam indikator kesuksesan model Delone and McLean.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Rahayu, dkk. (2018) berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean”. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIKMA belum sepenuhnya berhasil. Salah satu faktor yang menyebabkan kegagalan sistem adalah kurangnya pengaruh kualitas informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan. Selain itu, mahasiswa sebagai pengguna tidak puas secara keseluruhan dengan penggunaan sistem. Selain itu, komunikasi antar dimensi dalam SIKMA tidak berjalan dengan baik.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Rachman (2021) berjudul “Analisa Kesuksesan *E-Government* LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan Smart City”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua indikator berpengaruh positif signifikan namun tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 73,4%, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan sukses.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Trihandayani, dkk. (2018) berjudul “Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya”. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa seluruh variabel pada model kesuksesan DeLone dan McLean ini memiliki hubungan atau korelasi yang positif dan signifikan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa website FILKOM menunjukkan tingkat kesuksesan yang cukup atau sedang.

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Puspitasari dan Istiono (2019)	<p>Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Endogen: Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel lainnya berpengaruh signifikan.
2.	Andriyanto, dkk. (2021)	<p>Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Endogen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)	Seluruh variabel berpengaruh positif signifikan.
3.	Rahayu, dkk. (2018)	<p>Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Endogen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA)	Tidak adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan.
4.	Rachman (2021)	<p>Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Endogen: Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih</p>	<i>E-Government</i> LAPOR	Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel lainnya berpengaruh signifikan.

5.	Trihandayani, dkk. (2018)	Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Variabel Endogen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya	Seluruh variabel berpengaruh positif signifikan.
----	---------------------------	--	---	--

2.10. Pengembangan Hipotesis

2.10.1. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)

Kualitas sistem seperti kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur sistem informasi yang baik dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan akan memengaruhi seberapa sering pengguna menggunakan sistem. Semakin baik kualitas sebuah sistem tentunya akan membuat pengguna lebih nyaman dan meningkatkan pemakaian sistem tersebut.

2.10.2. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Kualitas sistem yang baik seperti kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna.

2.10.3. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem akan mempengaruhi frekuensi penggunaan sistem tersebut. Semakin baik kualitas *output* yang

dihasilkan maka akan semakin membuat pengguna sering menggunakan sistem tersebut karena sistem informasi tersebut dinilai dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

2.10.4. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas output yang dihasilkan maka kepuasan pengguna pun akan semakin meningkat.

2.10.5. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pengembang sistem meliputi update sistem hingga respon pihak pengembang terhadap keluhan-keluhan pengguna. Semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan penggunaan sistem tersebut. Misalnya, sistem yang selalu update dan mengikuti perkembangan jaman akan lebih sering digunakan karena relevan dengan kebutuhan pengguna.

2.10.6. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pengembang sistem meliputi update sistem hingga respon pihak pengembang terhadap keluhan-keluhan pengguna. Semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Misalnya jika pihak pengembang sistem merespon dengan baik saat pengguna mengalami kesulitan tentu akan meningkatkan kepuasan pengguna

dalam menggunakan sistem tersebut.

2.10.7. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dalam menggunakan sebuah sistem informasi, kegunaan dari sistem informasi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin banyak kegunaan yang dirasakan oleh pengguna tentunya akan membuat pengguna semakin puas menggunakan sistem informasi tersebut.

2.10.8. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat bersih merupakan dampak yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Manfaat bersih tentu akan dirasakan sebagai hasil dari pemanfaatan sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mendapatkan manfaat dari sistem informasi. Semakin meningkatnya kepuasan pengguna tentu akan meningkatkan frekuensi pengguna menggunakan sistem informasi tersebut yang berdampak pada peningkatan manfaat bersih, seperti peningkatan produktivitas dan performa kerja.

2.10.9. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

Dalam menggunakan sebuah sistem informasi, kegunaan dari sistem informasi tersebut akan mempengaruhi manfaat-manfaat bersih. Semakin banyak kegunaan yang dirasakan oleh pengguna tentunya akan membuat manfaat bersih semakin meningkat. Semakin berguna sebuah sistem informasi tentu akan mempermudah penggunanya untuk mengambil sebuah keputusan yang merupakan salah satu dari manfaat bersih yang dapat dicapai.