

BAB II
KAJIAN TEORI
DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pengantar

Menyediakan informasi yang akurat merupakan hal penting bagi perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif perusahaan harus mampu mengelola informasi secara efektif. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan teknologi informasi untuk menghasilkan dan mengelola informasi secara efektif.

Informasi memiliki peran yang penting dalam suatu instansi sebagai pendukung keputusan manajerial. Untuk menghasilkan keputusan yang baik, seorang pemimpin perusahaan perlu mengetahui aktivitas-aktivitas yang dilakukan, kemudian menjadi sarana dalam melakukan evaluasi agar sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Sistem informasi menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam memperoleh dan mengelola informasi untuk mencukupi kebutuhan perusahaan secara luas, salah satunya yaitu sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu sistem informasi yang menyediakan informasi keuangan dan non keuangan didalam suatu perusahaan, yang digunakan oleh *stakeholder* didalam mengambil keputusan.

Menurut Krismiaji (2010, pl) Sistem Informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan

informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Sedangkan menurut Wilkinson. et al (2000, p7), sistem informasi akuntansi adalah kesatuan struktur-struktur dalam suatu entitas, seperti perusahaan bisnis yang mempekerjakan sumber-sumber daya fisik dan komponen-komponen lain untuk mentransformasi data ekonomi menjadi informasi akuntansi, dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan para pemakai informasi yang bervariasi. Jogiyanto (1988: 63) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi mempunyai peranan yang penting di dalam menyediakan informasi untuk manajemen semua tingkat.

Seiring dengan perkembangan teknologi, perusahaan mulai mengadopsi dan mengembangkan sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi keuangan dan non keuangan yang cepat, akurat dan kredibel, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi *stakeholder*. Seperti halnya instansi pemerintah sektor publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat luas. Rumah sakit umum merupakan salah satu instansi pemerintah yang diharuskan untuk mengadopsi dan mengembangkan sistem informasi akuntansi guna meningkatkan kinerja dan pelayanan sektor publik.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah no. 23 tahun 2005, kemudian diperbarui dengan Peraturan Pemerintah no. 74 tahun 2012 tentang pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) telah mengagendakan reformasi keuangan negara dari penganggaran tradisional menjadi penganggaran berbasis kinerja. Penganggaran yang berorientasi

pada output merupakan praktik yang telah diterapkan oleh pemerintahan diberbagai negara maju. Pendekatan penganggaran yang demikian sangat diperlukan bagi satuan kerja instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik. Hal tersebut merupakan alternatif untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yakni dengan mewiraswastakan pemerintah. Mewiraswastakan pemerintah (*enterprising the government*) merupakan paradigma yang tepat bagi keuangan sektor publik. Selanjutnya, UU No. 1/2004 tentang Perbendaharaan Negara membuka koridor baru bagi penerapan basis kinerja di lingkungan pemerintah. Dengan Pasal 68 dan Pasal 69 Undang-Undang tersebut, instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya memberi pelayanan kepada masyarakat dapat menerapkan pengelolaan keuangan yang fleksibel dengan menonjolkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas.

Prinsip-prinsip pokok dari kedua undang-undang tersebut menjadi dasar penetapan instansi pemerintah untuk menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU). BLU ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam pembaharuan manajemen keuangan sektor publik dalam meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pengelolaan Keuangan BLU (PK-BLU) merupakan pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas kepada instansi pemerintah dalam menerapkan praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan pemerintah membuat rumah sakit umum daerah mulai berbanah dalam menciptakan tata pengelolaan keuangan yang berbasis

kinerja, yang mengutamakan efisiensi dan produktivitas sesuai dengan kaidah PK-BLU. Salah satu yang dilakukan oleh instansi rumah sakit yaitu melakukan pengembangan sistem informasi akuntansi untuk mendukung lancarnya penerapan PK-BLU di rumah sakit.

Pengadopsian dan pengembangan sistem informasi merupakan investasi yang mahal. Meskipun demikian, investasi yang mahal belum tentu mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Keberhasilan implementasi sistem dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi sistem, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian 1996; Lucas et al. 1988).

Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007b) dibedakan menjadi 2 aspek. Aspek pertama adalah aspek teknis, yakni aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis, yakni berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Dengan demikian, perlunya sebuah pendekatan untuk menguji kesuksesan sistem informasi guna mendeteksi kegagalan-kegagalan sebuah sistem.

Menguji kesuksesan suatu sistem informasi menjadi hal yang penting bagi sebuah instansi yang sedang mengimplementasi sistem informasi yang

baru. Kesuksesan sistem informasi merupakan hal yang diharapkan oleh instansi dalam menerapkan sistem teknologi informasi. Dengan adanya perubahan pengelolaan keuangan dengan menerapkan sistem yang baru, perlunya sebuah cara untuk menguji seberapa jauh sistem itu digunakan, seberapa jauh sistem itu mempengaruhi penggunanya, dan seberapa jauh sistem itu memberikan manfaat bagi pengguna. Kesuksesan sistem informasi juga ditentukan dari seberapa jauh sistem yang diterapkan telah menyajikan informasi-informasi berkualitas. Pada akhirnya kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi pengguna sistem sehingga meningkatkan efektivitas kinerja sebuah instansi.

Model D&M telah dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, merupakan salah satu model untuk menguji kesuksesan sistem informasi. Banyak peneliti yang menguji kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model D&M yang diterapkan diberbagai instansi. Banyak juga peneliti yang memberikan kritikan untuk menguji keakuratan model D&M dalam menggambarkan kesuksesan penerapan sistem informasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dikaji oleh DeLone dan McLean (1992) model kesuksesan D&M merupakan suatu model *parsimony*. Sehingga, sangat baik apabila menerapkan model kesuksesan D&M untuk menguji kesuksesan sistem informasi di instansi yang menerapkan teknologi informasi.

2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan sebuah model parsimoni yang mereka sebut model kesuksesan D&M. Model kesuksesan D&M didasarkan pada proses hubungan kausal dari enam dimensi. Enam dimensi dalam model kesuksesan D&M terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individu dan dampak organisasi. Model kesuksesan D&M tidak mengukur secara independen dimensi-dimensi tersebut namun mengukurnya secara keseluruhan. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai, besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif ataupun negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

DeLone dan McLean (1992) telah mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949), Mason (1978) dan penelitian sistem informasi lainnya. Shannon dan Weaver (1949) mengelompokkan proses informasi kedalam tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknis, tingkatan semantik dan tingkatan efektivitas. Tingkatan teknis didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi. Tingkatan semantik didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dalam membawa arti yang diinginkan, dan tingkatan efektivitas didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya (Jogiyanto, 2007:6).

Mason (1978) memperkenalkan teori “pengaruh” informasi yang penekanannya pada “pengaruh” dari suatu informasi. Mason (1978) kemudian mengganti istilah efektivitas yang telah dikemukakan oleh Shannon dan Weaver (1949) dengan pengaruh dan mendefinisikan tingkatan pengaruh dari informasi sebagai suatu jenjang dari peristiwa-peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. (Jogiyanto, 2007:7).

Dari kedua penelitian di atas, DeLone dan McLean (1992) kemudian mengkategorikan urutan proses kesuksesan sistem informasi yang telah mereka bangun. Kategori kesuksesan sistem informasi D&M dapat dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini :



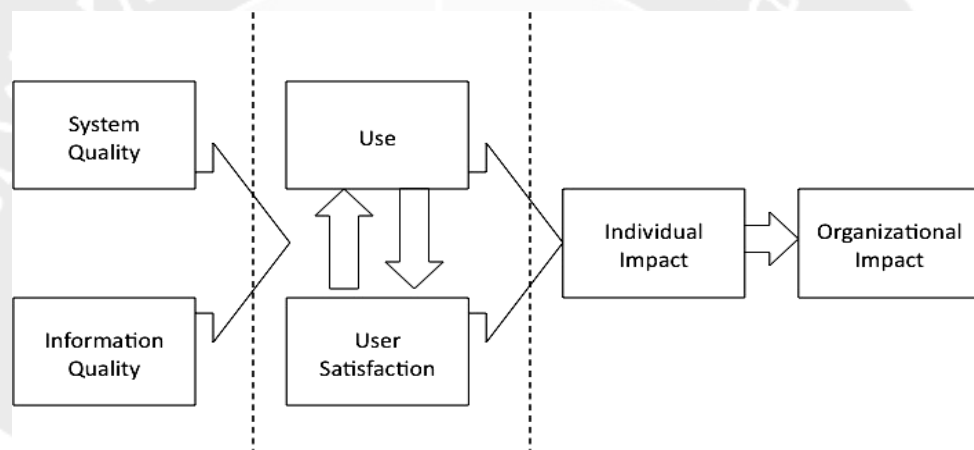
Sumber : DeLone dan McLean (1992)

Gambar 2.1
Kategori-kategori kesuksesan sistem informasi

Berdasarkan pengembangan kategori-kategori pada Gambar 2.1, DeLone dan McLean membangun sebuah model kesuksesan yang dimensi-

dimensinya saling berkaitan. Kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik sedangkan penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individu dan dampak organisasi mengukur efektifitas.

Model parsimoni yang telah dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat pada Gambar 2.2 di bawah ini :



Sumber : DeLone dan McLean (1992)

Gambar 2.2
Model kesuksesan sistem informasi D&M

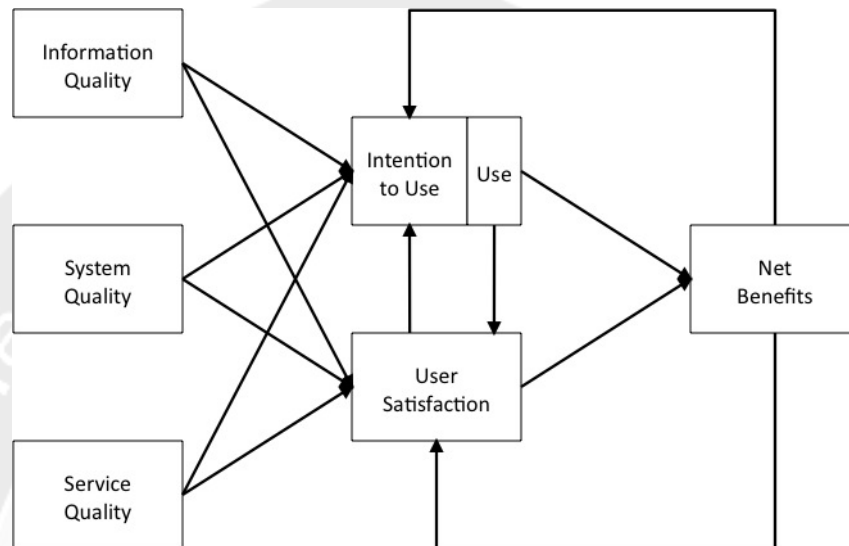
Pada tahun 2003, DeLone dan McLean telah memperbarui model D&M yang diperkenalkan pada tahun 1992. Model D&M (2003) yang diperbarui tersebut merupakan perluasan dari model D&M (1992). Perluasan yang telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu memasukkan variabel kualitas pelayanan, merubah variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat-manfaat bersih, dan pengembangan yang terakhir yaitu melakukan perbaikan dan peningkatan pengukuran.

Variabel Kualitas pelayanan yang telah ditambahkan pada Model D&M diperbarui (2003), merupakan respon model D&M terhadap perkembangan sistem teknologi informasi. DeLone dan McLean berasumsi bahwa sistem teknologi informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi, tetapi juga menjadi penyedia layanan. Untuk mengukur jasa penyedia layanan maka DeLone dan McLean (2003) menambahkan variabel kualitas pelayanan.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean telah merubah variabel dampak individu dan organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih. DeLone dan McLean (2003) berasumsi bahwa sistem informasi tidak hanya berdampak pada individu dan organisasi, namun juga berdampak pada kelompok pemakai, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial dan bahkan ke negara. Karena banyaknya dampak yang ditimbulkan oleh sistem informasi, maka DeLone dan McLean menggabungkan semua manfaat menjadi manfaat tunggal yaitu manfaat-manfaat bersih (*Net benefits*).

Selain menambahkan variabel kualitas pelayanan dan merubah dampak individu dan organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih, DeLone dan McLean juga melakukan perbaikan dan peningkatan pengukuran. Perbaikan yang dilakukan yaitu menambahkan dimensi minat memakai (*intention of use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). sedangkan peningkatan pengukuran dalam model D&M dimasukkan didalam analisis manfaat-manfaat bersih yaitu manfaat-manfaat strategis, manfaat informasional dan manfaat transaksional. (Jogiyanto, 2007 hal. 100).

Model D&M yang telah diperbarui dapat dilihat pada Gambar 2.3 dibawah ini:



Gambar 2.3
Model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (2003)

Model kesuksesan D&M banyak mendapatkan perhatian dari para peneliti, diantaranya Seddon dan Kiew (1996), Seddon (1997), Livari (2005), Radityo dan Zulaika (2007), Budiyanto (2009), Imam Mulyono (2010), Dita Septi Elvandari (2011), dan Fatania Latifa (2011).

Seddon dan Kiew (1996) menguji secara kritis empat dari enam dimensi yang ada pada model kesuksesan D&M yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menguji secara parsial hubungan keempat variabel model kesuksesan D&M dengan mengubah hubungan kausal menjadi kausalitas satu arah yaitu

kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menambahkan variabel independen baru yaitu *importance of the system*. Pemikiran yang mendasari penambahan variabel *importance of the system* adalah keterlibatan user (*user involvement*). Keterlibatan user yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) juga mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Pada model kesuksesan D&M variabel *use* sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan, dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) diubah menjadi *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan sistem informasi. Selain itu, kesuksesan sistem informasi bukan berarti harus menggunakan saja, tetapi harus memberikan manfaat bagi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Seddon (1997) mengatakan bahwa sistem yang sukses adalah sistem yang memberikan manfaat dan manfaat ini diperoleh setelah sistem itu digunakan. Sebaliknya, sistem yang gagal adalah sistem yang tidak memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi bukan berarti sistem tersebut tidak digunakan. Dengan demikian *use* sebagai pengukur kesuksesan dinilai kurang tepat. Pengembangan lainnya yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) adalah mengubah anak panah variabel *use* dan *user satisfaction* yang saling mempengaruhi menjadi satu anak panah yaitu dari *usefulness* yang mengarah ke *user satisfaction*. Seddon dan Kiew (1996) berasumsi bahwa persepsi tentang kegunaan akan lebih mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting System* (DAS) dengan menggunakan dua metode analisis, yakni *ordinary least squares* (OLS) *linear regressions* dan *structural equation method* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, (2) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (4) kualitas informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Seddon (1997) kembali melakukan penelitian mengenai model kesuksesan yang telah dibangun oleh DeLone dan McLean (1992). Dalam penelitiannya yang berjudul *Respesification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*, Seddon (1997) menilai bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) terdiri dari 2 model, yaitu model proses dan model kausal atau varian.

Menurut Seddon (1997) masalah utama dari model kesuksesan D&M adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari model kesuksesan tersebut. Menurut Seddon (1997) model kesuksesan D&M kurang jelas karena adanya tumpang tindih antara model proses dan model varian. Penelitian tersebut mengatakan bahwa kotak dan arah panah dalam model

kesuksesan D&M dapat diinterpretasikan keduanya, yaitu suatu varian dan suatu kejadian dalam proses.

Penelitian Seddon (1997) mencoba melakukan spesifikasi ulang dan mengembangkan sedikit versi dari model kesuksesan D&M menjadi dua submodel varian (*use* dan *success*) dan menghilangkan interpretasi model proses. (jogiyanto, 2007:74). Model varian tersebut diuji secara empiris dengan mengumpulkan data dalam bentuk sampel mengukur variabel-variabel tersebut dengan menggunakan teknik regresi, SEM, dll.

Penelitian Seddon (1997) menjelaskan kesulitan model kesuksesan D&M. Kesulitan utama terdapat pada kata *use* yang dapat mempunyai tiga arti berbeda. Arti pertama, *IS use* sebagai suatu variabel yang memproksi manfaat dan pengguna sistemnya. arti yang kedua pemakaian *use* adalah model varian dari penggunaan mendatang. Arti yang ketiga *IS use* sebagai suatu kejadian disuatu proses yang mengarah ke dampak individu dan organisasi.

Spesifikasi ulang yang dilakukan dalam penelitian Seddon (1997) yaitu :

- Menganggap *use* pada arti pertama yang valid
- Menambah kata “manfaat-manfaat dari pemakaian” dari empat variabel, yaitu *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, *organizational impact*.

Setelah melakukan spesifikasi ulang, Seddon (1997) menilai bahwa model kesuksesan D&M tidak valid karena menilai bahwa empat variabel

yang diubah Seddon (1997) memiliki arti yang sama dan tidak ada hubungan kausal antar variabel tersebut.

Penelitian Seddon (1997) kemudian mengklarifikasi model kesuksesan D&M dengan menggabungkan dua model varian menjadi sebuah model baru. Model pertama yaitu model perilaku parsial dari pemakaian sistem informasi. Model yang kedua yaitu model kesuksesan D&M. Penggabungan dua model varian tersebut bertujuan untuk mengklarifikasi kebingungan dalam model kesuksesan D&M.

Tidak seperti penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Seddon (1997), Livari (2005) melakukan penelitian menggunakan model kesuksesan D&M untuk menguji kesuksesan sistem informasi keuangan dan akuntansi kota Oulu, Finlandia. Penelitian Livari (2005) menguji data *longitudinal* dari studi lapangan yang didapatkan dari sebuah organisasi kota praja. Dari 100 responden 78 diantaranya berpartisipasi dalam penelitian Livari (2005).

Livari (2005) menerapkan tujuh hipotesis. Hipotesis yang diusulkan yaitu : 1) kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*); 2) Kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*) terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*); 3) Kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*); 4) kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*) terhadap pengguna nyata (*actual use*); 5a) kepuasan pemakai (*User satisfaction*) terhadap pengguna nyata (*actual use*); 5b) pengguna nyata (*actual use*) terhadap kepuasan pemakai (*User*

satisfaction); 6) Kepuasan pemakai (*User satisfaction*) terhadap dampak individual (*Individual impact*); dan 7) penggunaan nyata (*actual use*) terhadap dampak individual (*Individual impact*).

Hasil penelitian Livari (2005) menunjukkan kualitas sistem persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas sistem persepsian berpengaruh positif terhadap pengguna nyata, kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap dampak individual, dan penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap dampak individual. Sedangkan kualitas informasi persepsian tidak berpengaruh terhadap pengguna nyata. Kepuasan pemakai juga tidak berpengaruh terhadap pengguna nyata, dan pengguna nyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian Livari (2005) kemungkinan disebabkan karena sistem informasi akuntansi dan keuangan bersifat *mandatory* atau wajib.

Radityo dan Zulaikha (2007) melakukan pengujian model kesuksesan D&M dalam pengembangan sistem informasi manajemen berbasis *web* dalam sebuah institusi (SIMAWEB). Populasi yang digunakan yaitu pengguna sistem informasi (SIMAWEB) di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Populasi dalam penelitian ini terdiri atas mahasiswa strata 1, mahasiswa diploma 3, dosen tetap dan pejabat struktural, serta tenaga administrasi yang pernah mengalami proses belajar mengajar (bagi mahasiswa) dan bekerja (bagi dosen tetap, tenaga administrasi, dan pejabat struktural). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian Radityo dan

Zulaikha (2007) adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket software AMOS 5.0 dalam model dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam kasus pengembangan sistem informasi manajemen berbasis *web* (SIMAWEB) di Fakultas Ekonomi UNDIP. Penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa: (1) intensitas penggunaan sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*; (2) *individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*; dan (3) variabel *information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi dan *user satisfaction*.

Budiyanto (2009) dalam tesisnya, mengevaluasi kesuksesan implementasi sebuah sistem informasi dengan menggunakan pendekatan model kesuksesan D&M. Penelitian Budiyanto (2009) menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai, kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi terhadap penggunaan, pengaruh *reciprocally* penggunaan dan kepuasan pemakai, kepuasan pemakai terhadap dampak individu, penggunaan terhadap dampak individu, dan dampak individu terhadap dampak organisasi.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sragen dengan mengambil objek *billing system*. *Billing system* merupakan sebuah aplikasi penagihan pembayaran terkomputerisasi yang merupakan

bagian dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Alat analisis yang digunakan Budiyo (2009) adalah pemodelan struktural (*structural equation modeling/SEM*) berbasis komponen dengan PLS (*partial least square*).

Dari delapan hipotesis yang diajukan oleh Budiyo (2009), lima hipotesis berpengaruh signifikan yaitu: (1) kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai; (2) kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai, tetapi berpengaruh negatif terhadap penggunaan; (3) antara penggunaan dan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi; (4) dampak individu terbukti secara positif signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai, tetapi tidak oleh penggunaan; dan (5) dampak individu terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi.

Imam Mulyono (2010) dalam penelitiannya yang dipublikasikan di Politeknik Negeri Malang, melakukan pengujian empiris dengan model kesuksesan D&M. Penelitian Imam Mulyono (2010) dilakukan dalam rangka peningkatan transparansi dan akuntabilitas sistem informasi keuangan daerah di Jawa Timur. Penelitian Imam Mulyono (2010) mengadopsi model kesuksesan D&M untuk menguji hubungan anteseden (kualitas sistem dan kualitas informasi) dan konsekuensi (dampak individu dan dampak organisasi) terhadap keberhasilan informasi (kepuasan pengguna, yang dimaksudkan untuk digunakan). Dalam penelitian Imam Mulyono (2010) terdapat 130 responden yang berpartisipasi yang meliputi bendahara SKPD

dan SKPKD di Malang dan kota Batu (di Provinsi Jawa Timur). Data dalam penelitian Imam Mulyono (2010) diperoleh melalui kuesioner kemudian melakukan analisis data dengan *Structural Equation Model*. Hasil penelitian Imam Mulyono (2010) menunjukkan dari sembilan hubungan hipotesis yang diuji, semua hipotesis ditemukan signifikan.

Dita Septi Elvandari (2011) dalam skripsinya telah menerapkan model kesuksesan D&M yang dimodifikasi oleh McGill, et al (2003) dengan menggunakan 8 hipotesis dari penelitian McGill, et al (2003) dan tidak mengukur dampak organisasi. Penelitian Dita Septi Elvandari (2011) menguji keberhasilan implementasi operasional bank umum yang bertempat di kota Semarang. Sampel diambil dari 28 bank umum dengan asumsi ada empat responden dari tiap-tiap bank umum sehingga dapat diperkirakan jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner ada sekitar 112 orang. Empat responden yang dituju adalah *teller*, *account officer*, *customer service*, dan *back office* yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank.

Dita Septi Elvandari (2011) melakukan analisis data yang diperoleh dari 63 kuesioner yang kembali, dengan menggunakan analisis jalur. Analisis dalam Penelitian Dita Septi Elvandari (2011) meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis melalui analisis jalur. Hasil pengujian yang dilakukan menggunakan analisis jalur mendapatkan hasil sebagai berikut, variabel independen mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel independen yang lain secara kausalitas. Variabel intensitas

penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (dampak kinerja individu).

Fatania Latifa (2011) dalam skripsinya menguji secara parsial model kesuksesan D&M yang diterapkan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penelitian Fatania Latifa (2011) merupakan replikasi dari penelitian Seddon dan Kiew (1996) dengan menggunakan hipotesis yang sama seperti yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) yaitu : 1) Kualitas sistem terhadap kegunaan; 2) Kualitas Informasi terhadap kegunaan; 3) kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna; 4) Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna; 5) Pentingnya sistem terhadap kegunaan; 6) pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna; 7) kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

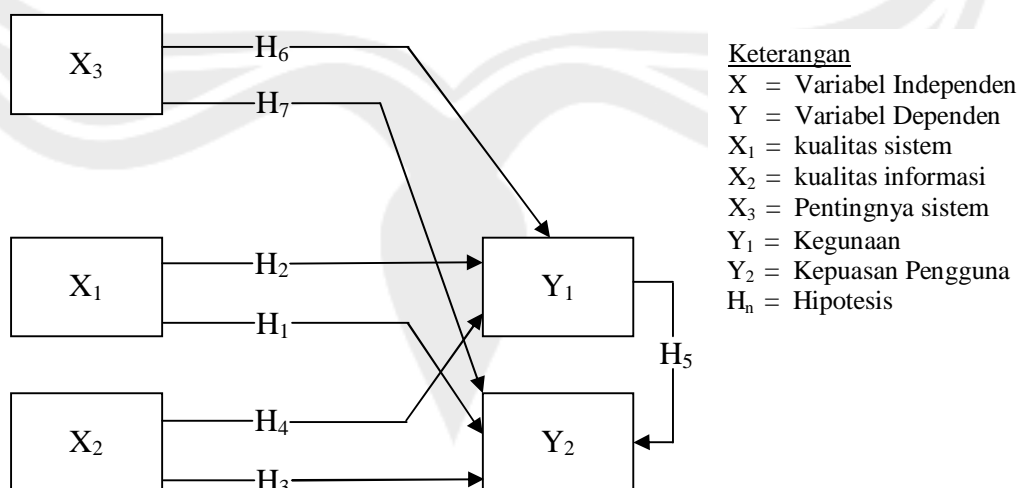
Dari tujuh hipotesis yang telah diuji oleh Fatania Latifa (2011) dengan regresi uji-t, hanya dua yang menunjukkan hipotesis diterima yakni kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan. Hasil secara substansial membuktikan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) yang diuji secara parsial sebagaimana yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996) tidak semuanya terbukti secara empiris dalam pemakaian sistem informasi akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

2.3. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan hasil-hasil penemuan dari penelitian sebelumnya dan teori yang dikemukakan di atas, maka penulis mengusulkan suatu kerangka teoritis untuk menganalisis secara sistematis kesuksesan sistem informasi akuntansi.

Kerangka teoritis yang diusulkan penulis sebelumnya telah digunakan oleh Seddon dan Kiew (1996) untuk menguji sistem akuntansi departemen dan Fatania Latifa (2011) untuk menguji sistem informasi akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Kedua peneliti tersebut menemukan hasil yang berbeda, jumlah sampel yang berbeda, dan penerapan dalam sistem yang berbeda.

Gambar 2.4 menunjukkan usulan model penelitian yang akan diuji oleh peneliti. Model penelitian pada Gambar 2.4 terdapat tujuh hipotesis, tiga variabel independen dan dua variabel dependen sebagai berikut :



Gambar 2.4
 Model Pengujian Kepuasan Pemakai
 Seddon dan Kiew (1996)

2.3.1. Pengaruh positif kualitas sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna

Seddon (1997) mengatakan bahwa sistem yang sukses merupakan sistem yang memberikan manfaat setelah sistem tersebut digunakan. Untuk menilai kesuksesan sebuah sistem maka sistem harus memiliki kualitas yang baik. Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem berfokus pada performa sistem, untuk menilai seberapa baik kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, ataupun kombinasi keduanya, dalam menghasilkan dan menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Kesuksesan juga dapat dinilai dari kegunaan sistem yang diterapkan bagi penggunanya.

Perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakan sebuah sistem untuk melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran kesuksesan sistem informasi dan kualitas sistem informasi. Sebaik apapun sistem informasi yang diterapkan, jika pengguna sistem informasi tidak merasa bahagia, maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses.

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996), Livari (2005), Budiyanto (2009), dan Imam Mulyono (2009) secara konsisten menunjukkan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kualitas sistem juga berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Berdasarkan penelitian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

H₂ : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap Kegunaan sistem informasi akuntansi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2.3.2. Pengaruh positif kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna

English (1999:24) mengatakan bahwa kualitas informasi merupakan informasi yang dihasilkan secara konsisten sehingga dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi untuk melakukan proses mereka. Menurut Jogiyanto (2005 : 11) nilai dari informasi (*value of information*) ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari tingkat kegunaan informasi yang didapat untuk membuat dan menyajikan laporan-laporan dalam pembuatan keputusan. (DeLone dan McLean, 1992)

Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari persepektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari persepsi kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunaannya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang

dihasilkan jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan dan manfaat bagi para penggunanya, maka sistem informasi belum dapat dikatakan sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna.

Seddon dan Kiew (1996), Imam Mulyono (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan sistem informasi dan kualitas informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Penelitian Elvandari (2011) dan McGill, et al. (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan kausal yang signifikan terhadap pengguna nyata dan kepuasan pengguna. Untuk menilai kesuksesan sistem informasi penulis menggunakan hipotesis yang sama untuk menunjukkan konsistensi yang telah dihasilkan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai berikut :

H₃ : Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.

H₄ : Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.

2.3.3. Pengaruh positif kegunaan sistem terhadap kepuasan pengguna

Kesuksesan sebuah sistem dapat ditentukan dari kegunaan sistem tersebut terhadap pemakai. Kontek kegunaan sistem dilihat dari cara pandang dan persepsi pengguna sistem, terhadap sistem yang digunakan dan persepsi pengguna sistem terhadap informasi-informasi yang didapatkan dari sistem. Kesuksesan juga dapat dilihat dari apa yang telah atau akan dilakukan pengguna sistem setelah menggunakan sistem dan mendapatkan informasi. (Seddon, 1997)

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Imam Mulyono (2010) ditunjukkan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Imam Mulyono (2010) menilai bahwa persepsi tentang kegunaan lebih banyak mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketika pengguna memiliki persepsi bahwa sistem dan informasi merupakan suatu kebutuhan, maka pengguna sistem akan menemukan kepuasan tersendiri. Hipotesis yang dikembangkan yaitu :

H5 : Persepsi tentang kegunaan sistem informasi akuntansi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.

2.3.4. Pengaruh positif pentingnya sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) dengan adanya penambahan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) mereka berasumsi bahwa keterlibatan user (*user involvement*) yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat pengguna. Indikator kesuksesan sistem informasi dapat ditentukan dengan pentingnya sistem informasi bagi pengguna, dan apakah pentingnya sistem tersebut dapat menimbulkan perasaan senang bagi pengguna sistem. Fatania latifa (2011) dalam skripsinya menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan.

Dari penelitian tersebut maka peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut :

H₆ : Pentingnya sistem yang diterapkan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.

H₇ : Pentingnya sistem yang diterapkan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.