

BAB II

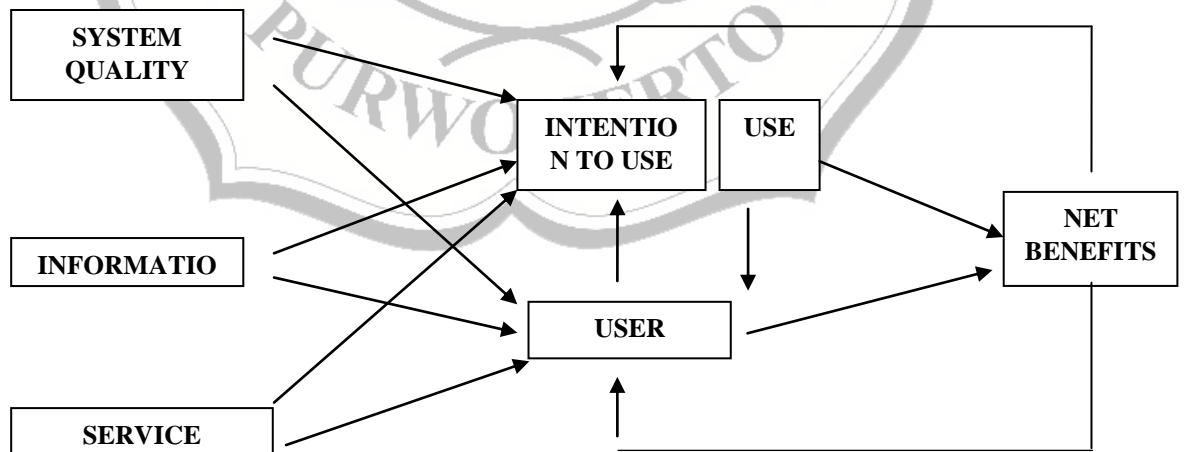
TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Delon & Mc.Clean IS Success Model

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan suatu Model Kesuksesan DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*). Model kesuksesan tersebut merupakan kerangka kerja dan model untuk mengukur variabel dependen kompleks dalam penelitian sistem informasi. Kemudian DeLone dan McLean (2003) memperbarui model tersebut menjadi Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui (*The Updated D&M IS Success Model*).

Delone dan McLean. Model tersebut disajikan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Update Delon & Mc.Lean IS Success Model 2003

Pada gambar 2.1 Terdapat 6 dimensi keberhasilan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui, diantaranya yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih.

Kualitas memiliki 3 dimensi utama yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Masing-masing harus diukur atau dikontrol secara terpisah, karena secara tunggal atau bersama-sama, ketiga kualitas tersebut akan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003).

Penggunaan dan kepuasan pengguna saling berkaitan erat. Penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna dalam sebuah proses, pengalaman positif dalam penggunaan akan mengarah pada kepuasan pengguna. Demikian pula sebaliknya, kepuasan pengguna akan mengarah pada peningkatan niat untuk menggunakan. Sebagai hasil dari penggunaan dan kepuasan pengguna yaitu manfaat bersih (Delone & McLean, 2003)

2. Sistem Informasi Akuntansi

(Marina dkk., 2018) sistem informasi akuntansi adalah jaringan atau rangkaian dari semua prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat yang digunakan untuk mengolah atau memproses data keuangan menjadi suatu bentuk laporan yang akan digunakan oleh pihak manajemen dalam menjalankan kegiatan usahanya serta menjadi bahan untuk pengambilan keputusan manajemen. Kemudian menurut (Romney & Steinbart, 2016) sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang meliputi

pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang nantinya akan digunakan bagi pengambil keputusan. Masih menurut Romney dalam sistem informasi akuntansi terdapat 5 siklus diantaranya yaitu: 1).Siklus pendapatan (penjualan dan penerimaan kas) yaitu kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima pendapatan sebagai pembayaran atas penjualan tersebut (Romney & Steinbart, 2016). 2).Siklus pengeluaran (pembelian dan pengeluaran kas) yaitu kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus berhubungan dengan pembelian serta pembayaran barang dan jasa (Romney & Steinbart, 2016). 3).Siklus produksi yaitu kegiatan suatu bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus berhubungan dengan pembuatan produk (Romney & Steinbart, 2016). 4).Siklus manajemen dan sumberdaya manusia dan penggajian yaitu kegiatan suatu bisnis dan operasi pengolahan data terkait yang terus-menerus berhubungan dengan mengelola kemampuan pegawai secara efektif (Romney & Steinbart, 2016). 5). Sistem buku besar dan pelaporan yaitu sebuah pemrosesan informasi yang melibatkan tentang memperbarui buku besar dan menyiapkan laporan yang merangkum hasil kegiatan dari sebuah organisasi (Romney & Steinbart, 2016).

Dari kelima siklus sistem informasi di atas, *m-banking* termasuk kedalam siklus pendapatan dan siklus pengeluaran. Siklus pendapatan pada

aplikasi *Mbanking* ini menyediakan sistem informasi yang nantinya sistem tersebut menerima pendapatan atas pengisian saldo oleh pengguna. Kemudian siklus pengeluaran pada *m-banking*, sistem informasi berkaitan dengan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang atau lainnya.

3. Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut (DeLone & McLean, 1992) mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Masih menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan oleh suatu sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Sedangkan Menurut (Jogiyanto, 2007) kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem. Menurut (Wisudiawan, 2015) kualitas sistem (*system quality*) adalah framework sistem yang menunjukkan kemampuan perangkatnya. (Van Veldhoven & Van Roermund, 2011) mendefinisikan kualitas sistem sebagai suatu sistem informasi yang memiliki suatu keakurasian yang tidak terbatas tanpa menyadari pengaruh dari luar dan sistem informasi tersebut dapat digunakan kembali untuk aplikasi yang berbeda

Indikator yang digunakan pengukuran kualitas sistem menurut (Jogiyanto, 2007) antara lain : Kenyamanan akses, keluwesan sistem (*Flexibility*), realisasi dan kegunaan/fungsi. Kemudian (Wisudiawan,

2015), kualitas sistem diukur menggunakan parameter diantaranya kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi dan respon. Sedangkan menurut (Van Veldhoven & Van Roermund, 2011) indikator pengukuran kualitas sistem yang digunakan antara lain yaitu keakuratan (*accuracy*), kekuatan terhadap input sekunder (*robustness to secondary inputs*), efisiensi (*efficiency*), fleksibilitas (*flexibility*), dan emisi keluaran sekunder (*emission of secondary outputs*). (Delone & McLean, 2003) juga menggunakan indikator pengukuran pada kualitas sistem yang terdiri dari fleksibilitas (*flexibility*), kemudahan pengguna (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan (*security*).

Dari 5 definisi dan indikator yang disebutkan oleh masing-masing peneliti diatas, maka pada penelitian ini indikator pengukuran yang akan digunakan yaitu indikator pengukuran kualitas sistem menurut (Delone & McLean, 2003). Adapun indikator yang digunakan yaitu: Fleksibilitas (*Flexibility*), fleksibilitas dalam suatu sistem informasi dapat menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang sangat baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan dari sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan kebutuhan pengguna sistem informasi, Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem informasi tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut, Keandalan

sistem (*Reliability*), keandalan sistem adalah ketahanan sistem informasi terhadap berbagai macam kerusakan serta kesalahan yang dapat terjadi kapanpun. Jika sistem informasi tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi akan layak digunakan, kecepatan akses (*response time*), jika dalam sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka sistem informasi tersebut telah layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang sangat baik dan, keamanan sistem informasi melalui data pengguna yang disimpan oleh suatu sistem informasi.

4. Kualitas Informasi

Menurut (Delone & McLean, 2003), kualitas informasi adalah kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Indikator pengukuran yang digunakan pada kualitas informasi ini yaitu : kelengkapan, penyajian informasi, relevan, akurat, dan ketepatan waktu. Menurut (DeLone & McLean, 1992), Mendefinisikan kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi, relevan, kelengkapan informasi, dan mudah dimengerti. Menurut (Laudon & Laudon, 2014) keputusan yang berkualitas tinggi memerlukan informasi yang berkualitas tinggi. Ada beberapa dimensi kualitas informasi yang mempengaruhi kualitas keputusan. Jika output dari sistem informasi tidak memenuhi kriteria kualitas ini maka

pengambilan keputusan akan terganggu. Database dan file perusahaan memiliki berbagai tingkat ketidaktepatan dan ketidaklengkapan, yang pada gilirannya akan menurunkan kualitas pengambilan keputusan. Menurut (O'Brien & Marakas, 2010) Informasi yang ketinggalan zaman, tidak akurat atau sulit dipahami tidaklah sangat berarti, berguna atau berharga bagi anda atau profesional bisnis lainnya. Orang-orang membutuhkan informasi yang berkualitas tinggi yaitu produk informasi yang memiliki karakteristik, atribut atau kualitas yang membuat informasi lebih berharga. (Azhar, 2013) menyatakan kualitas informasi adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari suatu informasi yang dihasilkan

Indikator pengukuran yang digunakan Menurut (O'Brien & Marakas, 2010) dimensi atau indikator yang harus hadir dalam informasi berkualitas tinggi dibagi menjadi tiga dimensi *Time Dimension* yang didalamnya terdapat (*Timeliness, Currency, Frequency, Time Period*), *Content Dimension* yang didalamnya terdapat (*Accuracy, Relevance, Compliteness, Conciseness, Scope, Performance*), *Form Dimension* yang didamnya terdapat (*Clarity, Detail, Order, Presentation, Media*). Indikator (Delone & McLean, 2003) antara lain yaitu relevan (*relevancy*), akurat (*accuracy*), tepat waktu (*timeliness*), dan kelengkapan (*completeness*). Sedangkan indikator pengukuran kualitas informasi menurut (Jogiyanto, 2007) yaitu terdiri dari relevan, akurasi, tepat waktu, kelengkapan dan ringkas. Selain itu juga (Azhar, 2013) menggunakan indikator pengukuran

kualitas informasi antara lain yaitu akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap. Indikator pengukuran kualitas informasi yang dimiliki oleh (Laudon & Laudon, 2014) antara lain yaitu akurat, integritas, konsistensi, kelengkapan, kebenaran dan ketepatan waktu.

Dari keenam definisi dan indikator pengukuran diatas oleh masing-masing peneliti, maka indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu indikator pengukuran kualitas informasi dari (Delone & McLean, 2003). Indikator pengukurannya antara lain :Relevan (*Relevancy*), informasi harus memberikan manfaat bagi pengguna sistem informasi. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda, Akurat (*Accuracy*), suatu informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas maksudnya. Ketidakakuratan dapat terjadi karena pada sumber informasi mengalami gangguan sehingga dapat merubah data-data, Tepat waktu (*Timeliness*), informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat. Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, sehingga jika digunakan sebagai bahan dasar dalam pengambilan keputusan bisa berakibat fatal, Kelengkapan (*Completeness*), suatu sistem informasi dapat dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi untuk pengambilan keputusan.

5. Kualitas Layanan

Menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas layanan sistem informasi merupakan kualitas dukungan yang dapat diterima oleh para

pengguna sistem informasi dari pengembang sistem informasi. Kemudian menurut (Wisudiawan, 2015), kualitas layanan adalah membandingkan harapan pengguna dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. (Mueller dkk., 2011), kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi tersebut mengalami masalah. (Jogiyanto, 2007), kualitas layanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang atau pengguna atas kualitas layanan yang diberikan unit sistem informasi. Menurut (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Indikator pengukuran kualitas layanan menurut (Delone & McLean, 2003) yaitu jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kemudian indikator pengukuran menurut (Mueller dkk., 2011) antara lain yaitu jaminan dan empati. (Jogiyanto, 2007) indikator yang terdiri dari kecepatan penanganan masalah, ketulusan menangani masalah dan perhatian individu. Selain itu juga (Wisudiawan, 2015) memiliki indikator pengukuran pada kualitas layanan antara lain yaitu nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), kecepatan respon, jaminan dan empati. Kemudian indikator menurut (Tjiptono, 2016) Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Kepastian (*Assurance*)

Dari 5 definisi dan indikator masing-masing peneliti diatas, maka indikator pengukuran kualitas layanan yang digunakan pada penelitian ini yaitu indikator pengukuran menurut (Delone & McLean, 2003). Adapun indikator pengukuran kualitas layanan antara lain yaitu Jaminan (*Assurance*), pelayanan yang dapat diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan dan harus bebas dari bahaya dan berbagai macam resiko, Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam interaksi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna sistem.

6. Kepercayaan

(Doney & Cannon, 1997) Kepercayaan merupakan unsur sentral kesuksesan bagi suatu hubungan. Kemudian menurut (Mowen & Minor, 2002) kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi online, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun sebaliknya.

Indikator pengukuran yang digunakan (Doney & Cannon, 1997) adalah kehandalan, kejujuran, kepedulian, kredibilitas. Kemudian indikator pengukuran menurut (Mowen & Minor, 2002) yaitu : objek, atribut dan manfaatnya dan indikator menurut (Kotler & Keller, 2016) yaitu kemampuan, kesungguhan, integritas dan willingness to depain.

Dari 3 definisi dan indikator masing-masing peneliti diatas, maka indikator pengukuran kepercayaan yang digunakan menurut (Doney & Cannon, 1997) yaitu : 1).Kehandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang. 2).Kejujuran bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya. 3).Kepedulian perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas. 4). Kredibilitas yaitu kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

7. Kepuasan Pengguna

Menurut (Delone & McLean, 2003), Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah sistem informasi dan suatu dampak potensial dari sistem informasi. Menurut (Urbach & Mueller, 2011) kepuasan pengguna adalah sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi.

Menggunakan kepuasan pengguna sebagai parameter penilaian kesuksesan akan sangat membantu ketika pengguna sistem informasi tersebut tidak dinilai dari intensitas penggunaan sistem. Menurut (Shah & Clarke, 2009) kepuasan pengguna adalah cara dimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi secara spesifik di lingkungan EUC (*End-User Computing*). Oleh karena itu, kepuasan pengguna dengan portal B2E (*Business to Employee*) didefinisikan sebagai sikap pura-pura terhadap portal B2E oleh karyawan yang berinteraksi dengan portal secara langsung. Menurut (Jogiyanto, 2007), kepuasan pemakai/pengguna merupakan pengukuran paling banyak digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Indikator pengukuran kepuasan pengguna menurut (Shah & Clarke, 2009) yaitu : kemudahan penggunaan (*Eease of use*), desain portal (*portal design*), kegunaan (*usefulness*), keyakinan (*confidentiality*) dan kemudahan akses (*convenience of access*). Indikator pengukuran kepuasan pengguna menurut (Delone & McLean, 2003) antara lain content, accuracy, ease of use, timeliness dan format. Sedangkan menurut (Jogiyanto, 2007) indikator pengukuran kepuasan pengguna antara lain efisiensi, keefektifan dan kepuasan. Ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan menggunakan sistem. Selain itu juga menurut (Urbach & Mueller, 2011) indikator pengukuran kepuasan pengguna yang dimiliki antara lain efisiensi, keefektifan dan kepuasan.

Dari keempat definisi dan indikator pengukuran yang sudah dijelaskan oleh masing-masing peneliti, maka indikator pengukuran

kepuasan pengguna yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu indikator pengukuran kepuasan pengguna menurut (Delone & McLean, 2003) kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh. Kepuasan informasi adalah hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan pada sistem informasi dengan kinerja sistem yang dapat diterima. Kepuasan menyeluruh merupakan salah satu bentuk dari kepuasan atas semua sistem informasi yang telah disajikan dan dilakukan dengan interaksi mengenai tingkat kepuasan suatu layanan informasi dan sistem.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel	Hasil penelitian
1	Putrawan, <i>Jurnal Widyadewata</i> , Vol. 2, No. 1, Tahun 2019	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel Independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
2	Hanadia, <i>Jurnal Widyadewata</i> , Vol. 2, No. 1, Tahun 2019	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel Independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
3	Pawirosumarto (2016) <i>Jurnal Widyadewata</i> , Vol. 2, No. 1, Tahun 2019	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel Independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
4	Prastiwi (2015) <i>E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana</i> Vol.22.1.	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel Independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

No	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel	Hasil penelitian
	Januari (2018)		
5	Saputri (2016) <i>E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana</i> Vol.22.1. Januari (2018)	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel Independen 1. Kepuasan Pengguna	1.Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
6	Irfan (2019) <i>Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"</i> , 12 (1), 2021	Variabel dependen 1.Kualitas Sistem Variabel independen 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
7	Muharor (2015) <i>Jurnal InFestasi</i> vol.11, no 2, Desember (2015)	Variabel dependen 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Layanan Variabel independen 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
8.	Utamo dkk ,(2017) <i>Jurnal Economia</i> Vol.12, No.2, Oktober 2017	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
9.	Antong dan Usman, (2017) <i>Media Ekonomi dan Manajemen</i> Vol. 31 No. 2 Juli 2019	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
10.	Noviyanti (2016) Riset & Jurnal Akuntansi Volume 4 Nomor 1, Februari 2020	Variabel Independen: 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan Variabel Dependen: 1.Kepuasan pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

No	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel	Hasil penelitian
			4. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
11.	Purwaningsih (2010) <i>Jurnal Economia</i> bisnis Vol.14, No.2, Oktober 2012	Variabel dependen 1. Kualitas Informasi Variabel independen 2. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
12.	Nurhayati (2016) <i>DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis</i> Vol. 14 No. 1 Maret 2021	Variabel dependen 1. Kualitas Informasi Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
13.	Yousef Al Meiroh (2015) <i>e-Proceeding of Management</i> : Vol.3, No.2 Agustus 2016	Variabel dependen 1. Kualitas Informasi Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
14.	Purwaningsih, (2010) <i>e-Proceeding of Management</i> : Vol.2, No.1 April 2012	Variabel dependen 1.Kualitas Informasi 2.Kualitas Layanan Variabel independen 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
15.	Winarno (2014) <i>e-Proceeding of Management</i> : Vol.3, No.2 Agustus 2015	Variabel dependen 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Kualitas Layanan Variabel independen 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

No	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel	Hasil penelitian
			3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
16.	Fendini dkk (2013) <i>Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)</i> fVol.4, No.2, 2020	Variabel dependen 1. Kualitas Informasi Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
17.	Widodo (2016) E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.24.1.Juli 2018	Variabel Independen: 1. Kualitas layanan Variabel Dependen: 1. Kepuasan pengguna	2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
17.	Iranto (2012) <i>Media Ekonomi dan Manajemen</i> Vol. 31 No. 2 Juli 2016	Variabel dependen 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
18.	Fatiani dkk (2012) <i>E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana</i> Vol. 3.12 Juli (2015)	Variabel dependen 1. Kepercayaan Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
19.	Sari dan Nina (2013) <i>Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat.</i> Vol. 8, No. 1,	Variabel dependen 1. Kepercayaan Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

No	Penulis dan Identitas Jurnal	Variabel	Hasil penelitian
	Maret 2015		
20.	Rahmawati dan Mujahidin (2014) <i>Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi</i> ; Vol. 11, No. 2 Januari 2017	Variabel dependen 1. Kepercayaan Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
21.	Diza dkk (2016) <i>Jurnal AGORA</i> Vol.7 no 1, 2018	Variabel dependen 1.Kepercayaan Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/pelanggan
23.	Leninkumar (2017) <i>Jurnal AGORA</i> Vol.7 no 1, 2018	Variabel dependen 1.Kepercayaan Variabel independen 1. Kepuasan Pengguna	1. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/pelanggan

C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi awal dalam model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Kualitas sistem memiliki beberapa atribut-atribut dalam pengukuran diantaranya yaitu *adaptability, availability, reliability, response time* dan *usability* yang merupakan salah satu faktor penentu untuk mengukur sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan (DeLone & McLean, 1992). Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 2003). Salah satu atribut pengukuran yang akan digunakan yaitu *response time* (kecepatan akses).

Maksud dari response time (kecepatan akses) yaitu jika suatu sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka sistem informasi tersebut akan layak digunakan apabila kualitas sistem informasi itu baik sehingga pengguna sistem informasi tersebut nantinya akan merasa puas. Kualitas sistem yang baik dapat mempengaruhi penggunaan sistem dan akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi (Oktavia, 2016). Apabila pengguna menganggap suatu sistem informasi itu penting guna untuk meningkatkan kinerja baik itu kinerja individu maupun organisasi, maka pengguna akan muncul rasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Rasa puas pada penggunaan sistem informasi akan memberikan suatu dampak yang baik bagi individu dan organisasi yaitu dengan tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya, meskipun keberadaan sistem informasi itu sangat penting akan tetapi para pengguna sistem informasi dalam setiap harinya tidak secara rutin menggunakan sistem informasi tersebut (Oktavia, 2016).

Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, dapat diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Muharor dkk., 2015). Hasil penelitian dari (Delone & McLean, 2003), (Muharor dkk., 2015), (Antong & Usman, 2017), (Hassanzadeh dkk., 2012), (Irfan, 2019), (Purwaningsih, 2010) (Iranto, 2012), (Pratiwi, 2015), (Saputri, 2016), (Putrawan, 2017), (Utomo dkk., 2017), (Hanadia dkk., 2017), (Pawirosumarto, 2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akuntansi pada *m-banking*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan keluaran output yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone & McLean, 1992). Kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003). Masih tentang Delon & Mc.Lean dengan modelnya menganut 5 dimensi yaitu akurat (*accuracy*), relevan (*relevancy*), kelengkapan (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*). Adapun salah satu atribut yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu ketepatan waktu (*completeness*).

Sistem informasi tersebut mampu menghasilkan informasi. Semakin tinggi kualitas informasi yang digunakan maka diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Muharor dkk., 2015). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningsih, 2010), (Iranto, 2012), (Winarno dkk., 2014), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akuntansi pada *m-banking*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas layanan sistem informasi merupakan kualitas dukungan yang dapat diterima oleh para pengguna sistem informasi dari pengembang sistem informasi. Indikator kualitas layanan Delon & McLean dalam modelnya menganut 3 dimensi assurance, empathy, dan responsiveness, disesuaikan dengan objek yang diteliti berupa sistem informasi yang berbasis web. (Wisudiawan, 2015) Kualitas layanan adalah membandingkan harapan pengguna sistem informasi dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Kualitas layanan dapat dinilai dengan menggunakan jaminan dan empati. Adapun atribut pengukuran yang digunakan dari (Delone & McLean, 2003) yaitu responsiveness (kecepatan merespon).

Kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna, jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem informasi tersebut berkualitas, maka pengguna cenderung akan merasa puas, begitu pula untuk kondisi sebaliknya (Yasa & Ariyanto, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muharor dkk., 2015), (Winarno dkk., 2014), (Purwaningsih, 2010), (Utami & Istianingsih, 2009) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada *m-banking*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna

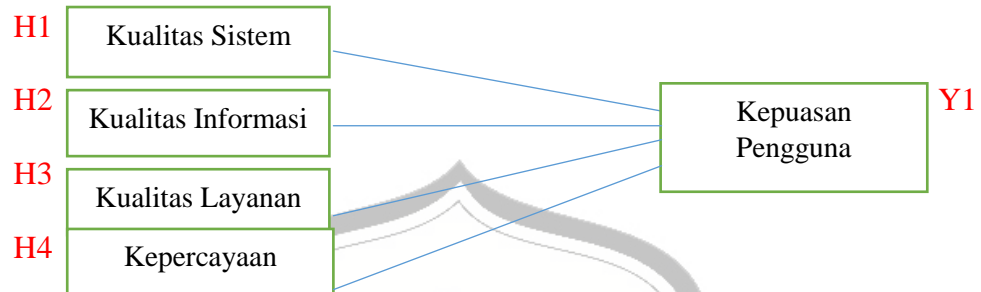
(Doney & Cannon, 1997) Kepercayaan merupakan unsur sentral kesuksesan bagi suatu hubungan. Adapun indikator kepercayaan yang digunakan yakni kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas. Dari salah satu pengukuran kepercayaan yang digunakan yaitu kehandalan (Doney & Cannon, 1997) menyatakan bahwa kepercayaan konsumen pada perusahaan dapat mempengaruhi keinginan para konsumen ini untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan perusahaan tersebut. Semakin tinggi kepercayaan pada pengguna sistem informasi yang digunakan akan berpengaruh semakin tingginya kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2018), (Kurniawati, 2019), (Fatin & Farida, 2021), (I. Sari & Nina, 2013) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan hipotesis :

H4 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan pemikiran diatas maka disajikan gambar dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

