

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Delone & McLean IS Success Model

William H. Delone dan Ephraim R. McLean, yang dikenal sebagai Delone & McLean dari tahun 1992 hingga 2003, telah melakukan analisa artikel yang kemudian diterbitkan dalam jurnal yang berkaitan dengan sistem informasi dalam berbagai aspek.

Realisasi kinerja sistem informasi D&M merupakan langkah maju untuk (DeLone & McLean, 2003). Pencantuman kualitas layanan yang memiliki fungsi berbeda dari dimensi sebelumnya merupakan salah satu tindakan yang harus diperbarui. Untuk menuai manfaat penuh, itu juga perlu dikaitkan dengan dampak individu dan organisasi.

Beberapa dimensi yang dikemukakan oleh Delone dan McLean adalah:

1. Kualitas sistem: mengukur pemrosesan informasi internal sistem. Komponen *hardware* dan *software* yang membentuk sebuah sistem informasi menentukan seberapa bagus sebuah sistem. Variabel ini berfokus pada seberapa efektif kapabilitas sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

2. Kualitas informasi: pengukuran keluaran sistem informasi. Variabel ini berkaitan dengan keluaran sistem informasi dalam hal kepentingan, nilai, keuntungan, dan relevansi informasi yang dihasilkan.
3. Penggunaan sistem: konsumsi output sistem informasi oleh penerima. Seberapa sering informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi digunakan dapat disimpulkan dari variabel ini.
4. Kepuasan pengguna: penilaian penerima terhadap nilai keluaran sistem informasi. Pengukuran sebelumnya akan kurang membantu ketika kegunaan sistem informasi diperlukan, dan kepuasan pengguna dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pertemuan.
5. Kualitas layanan: kualitas bantuan yang diterima pengguna dari divisi sistem informasi dan kelompok dukungan teknis seperti pelatihan, *hotline*, atau *helpdesk*.

DeLone & McLean (2003) menunjukkan bahwa pengguna akan merasa puas dengan sistem jika kualitasnya lebih baik dan digunakan secara maksimal. Karena sistem dapat menyelesaikan pekerjaannya, semakin tinggi kualitas informasi (*output*) yang dihasilkannya, pengguna akan semakin puas menggunakannya. Tingkat kebahagiaan pengguna yang dirasakan meningkat seiring dengan kualitas layanan yang ditawarkan.

2. Sistem Informasi Akuntansi

Sebuah subsistem dari sistem informasi dengan tujuan mengumpulkan, memproses, dan menghasilkan data tentang elemen keuangan dari operasi perusahaan adalah sistem informasi akuntansi (Gelinas & Dull, 2008). Definisi lain dikemukakan oleh (Romney & Steinbart, 2015) bahwa SIA adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses akuntansi dan data lain untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan. Selanjutnya (Bodnar & Hopwood, 2014) mengungkapkan bahwa SIA adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan lainnya menjadi informasi.

Sistem informasi akuntansi menurut (O'Brien & Marakas, 2011) terdiri dari komponen yang saling terkait: (1) orang, *hardware*, *software*, *peripheral*, dan jaringan komunikasi; (2) Fungsi, modal, jenis aplikasi, departemen, atau grup pengguna akhir. Semua komponen tersebut harus bekerjasama (terintegrasi) untuk mencapai tujuan dan menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang terorganisir.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai atas keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem (Jansen dkk., 2018). Kualitas informasi menunjukkan kaliber sistem yang dibuat oleh

sistem informasi. Informasi dengan kualitas yang lebih tinggi akan memiliki pengaruh yang lebih besar pada keputusan pengguna. (Raminda & Ardini, 2014). Sedangkan menurut DeLone & McLean (2003) Hasil dari sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi, yaitu informasi yang jelas untuk ditangkap, akurat, lengkap, dan akurat sampai tingkat yang cukup. Selanjutnya menurut (Petter dkk., 2008) Kualitas informasi mengacu pada karakteristik keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi, yang meliputi pengelolaan dokumen dan pemeliharaan situs web.

Yanti & Rakhmah, (2019) menyebutkan indikator penilaian kualitas informasi pada sebuah website antara lain derajat relevansi (*relevance*), ketepatan waktu (*timely*), keamanan, dan desain informasi. Beberapa karakteristik pengukuran lain yang digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *informativeness*, dan *competitiveness* (Weber, 1999). Sedangkan DeLone & McLean, (2003) mengungkapkan bahwa indikator untung kualitas informasi meliputi relevan, akurat, tepat waktu, dan mudah dipercaya.

4. Kualitas Sistem

Menurut (Jogiyanto, 2007) kualitas sistem adalah metrik yang digunakan untuk menilai kualitas keseluruhan sistem teknologi. Kemampuan sistem informasi untuk memproses data secara efektif

adalah cara lain untuk menentukan kualitas sistem (Chen dkk., 2010). Selanjutnya (Urbanch & Muller, 2012) mengungkapkan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Sedangkan menurut (DeLone & McLean, 2003) Kualitas sistem dari sistem informasi adalah hasil dari konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunaknya. Kualitas sistem yang meliputi *usability*, *support*, *sophistication*, dan *response time* merupakan atribut lain dari sistem informasi yang selalu dikaitkan dengan sistem itu sendiri.

Untuk pengukuran sendiri (DeLone & McLean, 2003) mengukur kualitas sistem dalam hal kemudahan pengguna, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, profitabilitas, integrasi, dan kepentingan. (McKinney dkk., 2002) juga mengemukakan pengukuran bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga dimensi tersebut adalah: *access*, *usability*, dan *navigation*. Indikator pengukuran lain untuk kualitas sistem menurut (Seddon, 1997), Berkaitan apakah ada *bug* dalam sistem, konsisten antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi dan terkadang kualitas dan pemeliharaan kode program

5. Kualitas Layanan

Kemampuan tingkat pelayanan untuk memenuhi harapan pengguna merupakan ukuran kualitas pelayanan (Tjiptono, 2012). (Urbanch & Muller, 2012), mendefinisikan kualitas layanan sebagai standar

bantuan yang diperoleh konsumen dari penyedia sistem informasi. Definisi lain mengklaim bahwa kualitas layanan yang baik adalah kontrol atas tingkat keunggulan yang diperlukan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Wijaya, 2011). Selanjutnya definisi kualitas layanan menurut (Mauludin, 2010) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Tjiptono, (2008) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah persepsi pengguna atas pelayanan yang mereka terima dan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Untuk indikator pengukuran kualitas layanan (DeLone & McLean, 2016) mengungkapkan ada lima instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu tanggap (*responsiveness*), akurasi (*accuracy*), keandalan (*reliability*), kompetensi teknis (*technical competence*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan (Kartika & Natasya, 2020) menyarankan lima instrumen untuk mengukur kualitas layanan yaitu: nyata, dapat diandalkan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

6. Computer Anxiety

Computer anxiety adalah perasaan takut atau khawatir memikirkan untuk menggunakan informasi (Naviera, 2017). Menurut (Lomagio &

Fitrianti, 2022) istilah *computer anxiety* mengacu pada kecenderungan seseorang untuk tidak kooperatif, khawatir, atau takut tentang penggunaan teknologi informasi di masa sekarang atau di masa depan. Sedangkan menurut (Harimurti & Astuti, 2017) mendefinisikannya sebagai kecenderungan individu untuk menjadi gelisah, khawatir, atau takut tentang penggunaan komputer saat ini atau masa depan. (Yunika & Riduwan, 2018) menjelaskan bahwa ciri-ciri dari *computer anxiety* yang disebabkan oleh persepsi individu yang negatif.

Indikasi kecemasan berkomputer menurut (Hatta & Marietza, 2013) berupa: (1) Takut membuat kesalahan. (2) Suka atau tidak suka mempelajari komputer. (3) Merasa bodoh. (4) Merasa diperhatikan orang lain saat membuat kesalahan. (5) Merasa merugikan kerja. (6) Merasa bingung secara total. Sedangkan menurut Syuhada dan Rahmawati (2014) menyebutkan dua kualitas, ketakutan dan antisipasi, yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengapa seseorang bisa merasa cemas dengan keberadaan komputer.

7. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yaitu, Tanggapan atau perasaan pengguna, khususnya reaksi atau perasaan pengguna setelah penggunaan sistem informasi (Petter dkk., 2008). Menurut Hidayatullah dkk (2020), mendefinisikan kepuasan pengguna juga sebagai sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem memenuhi harapan mereka.

Sedangkan (Livari, 2005), mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna adalah ketika seorang pengguna berhasil memenuhi kebutuhannya dengan sebuah sistem informasi yang disediakan. Definisi kepuasan pengguna menurut (DeLone & McLean, 2003) Kepuasan Pengguna adalah penilaian umum dari interaksi pengguna dengan sistem informasi dan kemungkinan pengaruhnya.

Oleh karena itu, pengguna mengukur tingkat kepuasan mereka dengan mengevaluasi seberapa senang mereka dengan situs web yang mereka kunjungi, dukungan layanan yang mereka terima dari penyedia sistem, dan laporan atau keluaran lain yang mereka hasilkan (Petter dkk., 2008). Sedangkan DeLone & McLean (2003) mengungkapkan ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan hasil penelitian sebelumnya. Beberapa jurnal dan karya ilmiah sebelumnya yang menjadi dasar dan dukungan untuk penelitian ini, antara lain:

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Identitas Jurnal	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1.	Ginting & Marlina, 2017. (Media Informatika Vol.16, No. 1, 2017, 20-31)	Variabel Independen: Kualitas informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
2.	Ningrum, 2016. (Tirtayasa Ekonomika, Vol.11, No.2, 2016, 169-184)	Variabel Independen: Kualitas informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
3.	Patalo dkk, 2021. (Seminar Nasional Kepariwisata 2, Vol.2, No.1, 2021, 65-77)	Variabel Independen: Kualitas informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
4.	Amalia & Pratomo, 2016. (e-Proceeding of Management, Vol.3, No 2, 2016. 1516-1522)	Variabel Independen: Kualitas informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
5.	Yasa & Ariyanto, 2017. (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.18, No.2, 2017. 2505-2533)	Variabel Independen: Kualitas informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
6.	(Widyadinata & Toly, 2014). (Tax & Accounting Review Vol.4, No.1, 2014, 1-13)	Variabel Independen: Kualitas sistem Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
7.	Putri & Tambun, 2018. (Media Studi Ekonomi Vol.21, No.1, 2018, 1-9)	Variabel Independen: Kualitas sistem	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap

No.	Nama Peneliti dan	Variabel yang		Hasil Penelitian
		Variabel Independen:	Variabel Dependen:	
			Kepuasan Pengguna	kepuasan pengguna
8.	Priyanthi, Lompoliu, & Langkedeng (2020). (Klabat Accounting Review, Vol. 1, No.2, 2020, 1-11)	Variabel Independen: Kualitas sistem		Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
9.	Tulodo & Solichin, 2019. (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol.10, No. 1, 2019, 25-43)	Variabel Independen: Kualitas sistem		Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
10.	Maryana dkk, 2018. (Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.11, No. 2, 2018, 213-229)	Variabel Independen: Kualitas sistem		Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
11.	(Pawirosumarto, 2016). (Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol.6, No.3, 2016, 416-433)	Variabel Independen: Kualitas layanan		Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
12.	Pattipeilohy dkk, 2021. (Terapan Informatika Nusantara, Vol.1, No.12, 2021, 623-628)	Variabel Independen: Kualitas layanan		Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
13.	Piri dkk, 2021. (Jurnal EMBA, Vol.9, No.3, 2021,1049-1057)	Variabel Independen: Kualitas layanan		Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
			Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	
14.	Budiarno dkk, 2022 (Jurnal Penelitian Pendidikan dan	Variabel Independen: Kualitas layanan		Kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap

No.	Nama Peneliti dan Ekonomi, Vol.19, No.2, 2022)	Variabel yang	Hasil Penelitian
		Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	kepuasan pengguna
15.	Yunika & Riduwan (2018). (Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Vol.7, No.2, 2018, 1-17)	Variabel Independen: <i>Computer Anxiety</i> Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna	<i>Computer anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna

C. Kerangka Pikiran dan Pengembangan Hipotesis

1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan net benefits (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi yang khas tetapi diukur sebagai komponen kepuasan pengguna karena memiliki sifat seperti informasi yang dikumpulkan dari suatu sistem, akurasi informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. (Pawirosumarto, 2016). Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI. (Seddon, 1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian terdahulu, diantaranya menyatakan tentang keterkaitan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Pawirosumarto, 2016) menyatakan bahwa kualitas sistem

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh (Tulodo & Solichin, 2019) dengan menggunakan variabel yang samanamun ditambahkan dengan *variable Perceived Usefulness*, mereka menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan memberikan kualitas informasi yang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa apabila terdapat kualitas informasi yang baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

★ Kualitas sistem mengacu pada standar perangkat keras dan perangkat lunak sistem informasi tertentu. Penekanannya adalah pada sistem dan kinerja, yang menggambarkan seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan komponen lain dari sistem informasi dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan pengguna (DeLone & McLean, 1992). Urbanch & Muller, (2012) mengungkapkan kualitas sistem adalah karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Selanjutnya (Seddon, 1997) menegaskan bahwa

keberadaan "bug" dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kegunaan, kualitas dokumentasi, dan kualitas kode komputer yang harus dipertahankan adalah semua indikator seberapa baik sistem dirancang.

Terdapat beberapa penelitian adanya keterkaitan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dari (Pattipeilohy & Priyatna, 2021) menemukan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Patalo dkk., 2021) juga menemukan hasil yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu dapat disimpulkan apabila kualitas sistem yang diberikan semakin tinggi, maka kepuasan pengguna yang didapatkan juga akan semakin tinggi.

★ Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

3 Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selanjutnya (Mauludin, 2010) menunjukkan bahwa sejauh mana harapan pelanggan untuk langganan yang mereka terima atau alami menyimpang dari kenyataan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas layanan alih-alih dilihat dari perspektif perencana atau penyedia layanan, kualitas layanan harus dievaluasi dan ditentukan berdasarkan bagaimana pengguna memandang layanan tersebut, karena merekalah yang memanfaatkan dan merasakan layanan yang ditawarkan. Gagasan tertentu yang terkait dengan istilah kualitas layanan, termasuk: *excellent, customer service, quality, levels, consistent delivery* (Yamit, 2010).

Dalam penelitian yang dilakukan (Ari & Hanum, 2021) menghasilkan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Piri dkk., 2021) menyatakan hasil yang sama bahwa kualitas layanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (pengguna). Dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4. *Computer Anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna

Menurut (Harimurti & Astuti, 2017) kecemasan komputer adalah kecenderungan seseorang untuk merasa tertantang, gelisah, atau takut untuk menggunakan komputer sekarang atau di masa depan. Selanjutnya menurut (Naviera, 2017), mendefinisikan *computer anxiety* sebagai kecenderungan seseorang untuk mengalami tingkat kegelisahan atas penggunaan dari sebuah komputer. Sedangkan menurut Yunika & Riduwan, (2018) mendefinisikannya sebagai kecenderungan individu untuk menjadi gelisah, khawatir, atau takut tentang penggunaan komputer saat ini atau masa depan.

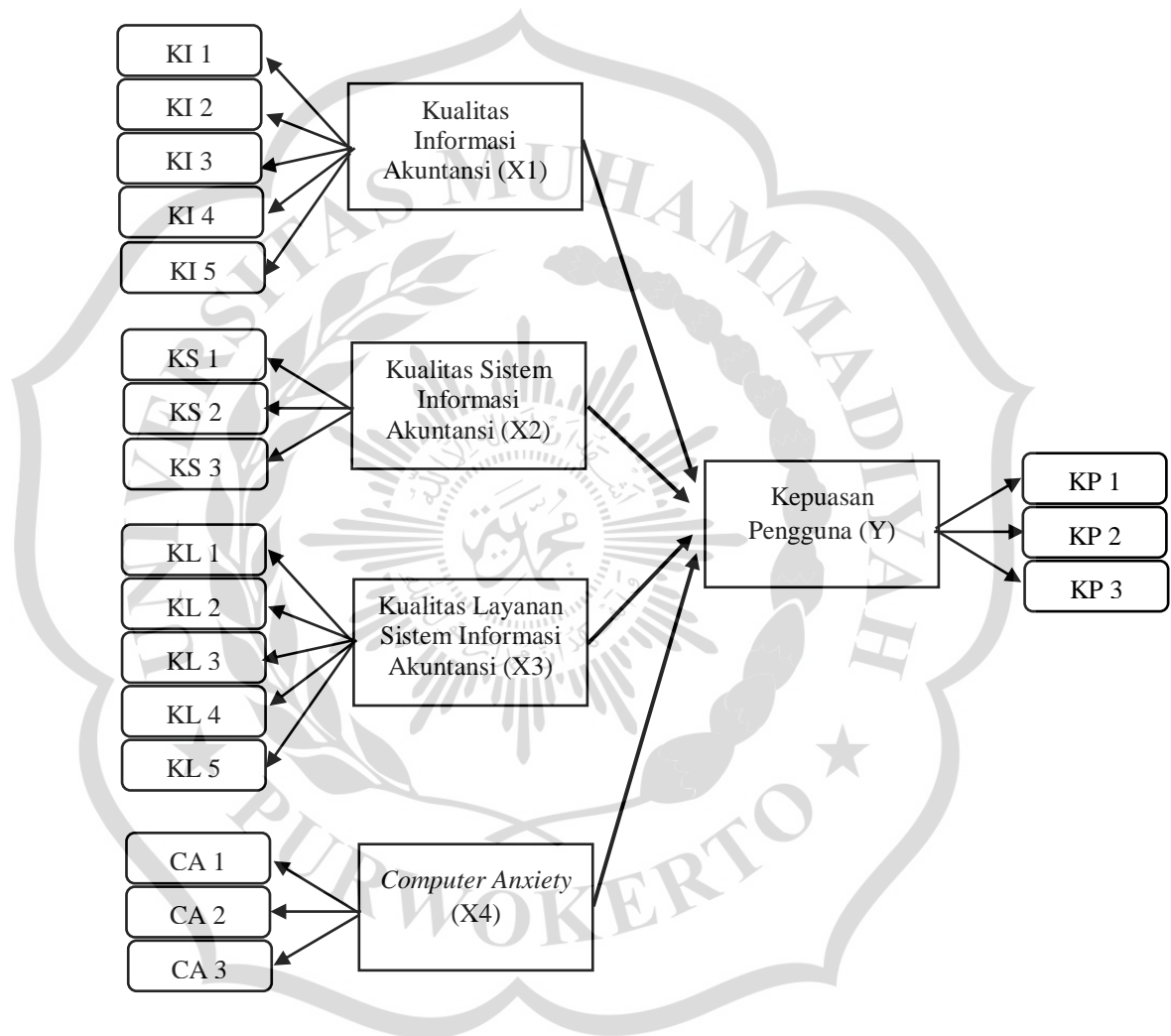
Computer anxiety merupakan kurangnya kesadaran dan keahlian sistem informasi, seseorang dengan kecemasan komputer mengalami kekhawatiran dan ketakutan membuat masalah saat menggunakan komputer atau teknologi informasi lainnya. (Wahyudi & Widiyanto, 2019) menjelaskan gejala yang muncul pada *computer anxiety* disebabkan oleh persepsi individu yang kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yunika & Riduwan, 2018) menemukan hasil bahwa *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *computer anxiety*, maka kepuasan pengguna akan turun sehingga mengakibatkan *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H4 : *Computer Anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna

Kerangka pemikiran ini menggambarkan antara variabel independen yaitu Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3) dan *Computer anxiety* (X4) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y)



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran