

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi

2.1.1.1 Definisi Sistem Informasi

Dalam melaksanakan dan mengelola perusahaan seorang pemimpin harus mengambil keputusan yang tepat di antara alternatif yang akan diproses. Dalam pengambilan keputusan manajemen membutuhkan informasi yang handal mengenai apa yang akan terjadi di dalam perusahaan. Sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan berkualitas. Karena dengan sistem informasi yang memberikan jasa yang berkualitas, sistem informasi tersebut dapat mencapai tujuan perusahaan.

Menurut O'Brian dalam Yakub (2012:17) sistem informasi adalah sebagai berikut:

Sistem informasi (*information system*) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Menurut Laudon yang dialihbahasakan oleh Chriswan & Machmudin (2008:15) sistem informasi adalah sebagai berikut :

Sistem informasi secara teknis didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan

mendistribusikan informasi untuk menunjang proses pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Menurut Mckeown dalam Azhar Susanto (2008:52) sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Gabungan dari komputer dan *user* yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut”

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kerangka kerja organisasi dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat dan berguna bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang objektif sehingga hasilnya sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

2.1.1.2 Tujuan Sistem Informasi

Secara lebih khusus, perusahaan umumnya menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi.

Jogyanto (2005:19) menyatakan bahwa :

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Namun, data yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Karena untuk menjadi suatu informasi, data yang diolah tersebut harus berguna bagi pengguna sistem informasi.

Berdasarkan pernyataan diatas, menunjukkan bahwa perusahaan dalam menerapkan suatu sistem informasi bertujuan untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas yang berguna bagi pengguna sistem informasi dan informasi tersebut akan digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan.

2.1.1.3 Alat Pengelolaan dalam Sistem Informasi

Sistem informasi yang pertama kali muncul didunia adalah sistem informasi ciptaan Tuhan (alamiah). Pada kehidupan manusia sudah ada sistem informasi yang berpusat di otak manusia. Karena itu didalam menyusun urutan daftar alat pengolahan suatu sistem informasi, susunannya diawali dengan otak sebagai alat pengolahan pertama yang digunakan oleh manusia.

Alat pengelohan dalam sistem informasi menurut Azhar Susanto (2008:53) yaitu sebagai berikut:

1. Otak
2. Manual
3. Mekanik
4. Elektrik
5. Elektronik.

Alat pengolahan dalam sistem informasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Otak

Dalam menjalani berbagai aktivitas otak manusia sangat berperan dalam mengolah rangsangan yang tertangkap oleh indranya. Mengolah rangsangan/mempersiapkan akan menghasilkan suatu fakta. Berdasarkan fakta yang muncul dalam pikirannya itulah manusia melakukan suatu tindakan. Sistem informasi berbasis kepada otak manusia (kognis) ini merupakan sistem informasi yang paling sempurna yang ada didunia ini.

2. Manual

Kebutuhan manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya didalam suatu lingkungan tertentu menuntut umat manusia untuk mampu

mengingat lebih dari kemampuan otaknya. Untuk itulah manusia menciptakan berbagai alat bantu manual yang berfungsi untuk menambah kemampuannya, seperti *shimpoa*, *pen*, dan *ink*.

3. Mekanik

Seperti halnya alat bantu manual, munculnya alat bantu pengolahan mekanik pun didesak oleh kebutuhan. Kebutuhan yang muncul saat itu diantaranya adalah perlu adanya alat yang bisa menghasilkan suatu tulisan dengan lebih cepat dan lebih rapi, seperti mesin tik dan mesin penjumlah.

4. Elektrik

Dilihat dari bentuk alatnya peralatan elektrik tidak jauh berbeda dengan peralatan mekanik yang membedakan antara peralatan mekanik dan elektrik adalah peralatan mekanik digerakkan oleh manusia sedangkan peralatan elektrik digerakkan oleh listrik.

5. Elektronik

Manusia tidak pernah puas dalam hidupnya, perkembangan peralatan yang bisa membantu otak manusia mengolah data terus berkembang. Selanjutnya ditemukan peralatan elektronik. Peralatan ini bekerja jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan peralatan elektrik. Pengolahan data yang menggunakan peralatan elektronik dikenal dengan elektronik data prosesi.

2.1.1.4 Komponen Sistem Informasi

Adanya variasi dalam pengelompokan tidak menjadi masalah, yang terpenting disini adalah semua sub komponen yang dikelompokkan kalau dirinci pada dasarnya sama. Karena didalam suatu sistem informasi kalau salah satu unsur tidak ada maka sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokan tersebut dilakukan.

Komponen sistem informasi menurut Azhar Susanto (2008:58) dikelompokkan menjadi enam, yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Komponen sistem informasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi

.2. Perangkat Lunak (*Software*)

Merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu dalam komputer, sedangkan program merupakan kumpulan perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.

3. Manusia (*Brainware*)

Brainware atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen Sistem Informasi (SI) dalam dunia bisnis sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya yang terlibat dalam suatu organisasi.

4. Prosedur (*Procedure*)

Merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

5. Basis Data (*Database*)

Merupakan bagian darimanajemen sumber daya informasi yang membantu perusahaan agar sumber daya informasi yang dimilikinya mencerminkan secara akurat sistem phisik yang diwakilinya.

6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Merupakan fasilitas telekomunikasi yang dapat mengakses data dari satu lokasi ke lokasi yang lain untuk lebih cepat membantu proses pengolahan data

2.1.1.5 Jenis Sistem Informasi

Ketika komputer pertama kalinya digunakan untuk mengolah data perusahaan, sistem informasi berbasis komputer pertama yang dibangun adalah sistem informasi akuntansi. Namun dalam dalam perkembangan, perusahaan membutuhkan informasi yang lebih rinci dan lebih banyak lagi dibandingkan

informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi akuntansi. Perusahaan juga tidak mampu menyediakan informasi sesuai dengan format khusus yang diperlukan oleh para pengguna sistem informasi. Keterbatasan ini memicu dibangunnya sistem informasi lain guna mendukung operasional perusahaan.

Menurut Krismiaji (2005:16) jenis-jenis sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)
3. Sistem Informasi Eksekutif (*executive information system/EIS*)
4. Sistem Pendukung Keputusan (*decision support system/DSS*)
5. Sistem Ahli (*expert system/ES*)
6. Sistem Pemakai Akhir (*end-user system/EUS*)

Jenis-jenis sistem informasi akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Yaitu sistem informasi yang mendukung kegiatan operasi harian dengan mengumpulkan dan menyimpan data akuntansi dan membantu menjamin bahwa data organisasi diproses secara konsisten. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi tersedia dan digunakan oleh semua jenjang manajemen untuk melakukan perencanaan dan pengendalian kegiatan sebuah organisasi.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Yaitu sistem informasi yang bertujuan mengumpulkan dan memproses seluruh data yang diperlukan untuk merencanakan, mengoperasikan, memantau, mengevaluasi, dan mengendalikan kegiatan organisasi.

3. Sistem Informasi Eksekutif (*executive information system/EIS*)

Yaitu sebuah sistem informasi yang dirancang untuk memberikan informasi yang mudah dipahami dan diakses oleh para eksekutif dan manajer untuk membuat rencana strategik, memantau bisnis dan kondisi ekonomi, mengidentifikasi persoalan dan peluang bisnis, dan membuat berbagai keputusan.

4. Sistem pendukung keputusan (*decision support system/DSS*)

Yaitu sistem informasi yang dibangun untuk membantu para pengguna membuat keputusan dalam lingkungan yang tidak terstruktur, dimanaderajat ketidakpastian tinggi.

5. Sistem ahli (*expert system/ES*)

Yaitu sistem ini berisi pengetahuan dan keahlian para pakar dalam disiplin ilmunya masing-masing.

6. Sistem pemakai akhir (*end-user system/EUS*)

Merupakan sistem informasi yang dibangun oleh para pemakai untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka sendiri. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat meningkatkan produktivitas serta sebagai sarana latihan bagi para pemakai dalam membangun sistem informasi yang lebih besar.

2.1.1.6 Fungsi Sistem Informasi

Setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggungjawab atas pemrosesan data. Dulu, fungsi ini diawali dengan struktur

organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis.

Menurut Bodnar & Hopwood yang dialihbahasakan oleh Saputra (2006:14) fungsi sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. "Lokasi Organisasi
2. Spesialisasi Fungsional".

Fungsi sistem informasi akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Lokasi Organisasi

Pentingnya posisi fungsi sistem informasi dalam organisasi tergantung pada pentingnya aplikasi komputer dalam suatu organisasi. Jika aplikasi komputer yang diterapkan lintas fungsi dan anggaran sistem komputer semakin meningkat, maka peran fungsi sistem informasi dalam organisasi juga akan cenderung meningkat. Namun, di sebagian organisasi, banyak departemen sistem informasi masih berada dibawah manajer keuangan senior, seperti *controller*. Biasanya ini terjadi diperusahaan kecil atau perusahaan yang baru mulai menggunakan sistem informasi.

2. Spesialisasi Fungsional

Struktur departemen sistem informasi yang paling lazim adalah fungsi, yaitu pemberian wewenang dan tanggungjawab berdasarkan area keahlian teknis setiap staf. Semakin besar departemen sistem informasi, setiap fungsi dalam departemen tersebut akan cenderung semakin terspesialisasi.

2.1.1.7 Departemen Sistem Informasi

Dimasa lalu, perusahaan umumnya membangun peranti lunak sendiri dan mengelola fasilitas komputernya sendiri. Kini, banyak perusahaan yang beralih ke vendor eksternal untuk menyediakan jasa sistem informasi dan menggunakan departemen sistem informasi untuk mengelola penyedia jasa ini.

Menurut Laudon yang dialihbahasakan oleh Chriswan & Machmudin (2008:78) departemen sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sebagai berikut :

1. “Programer
2. Analis sistem
3. Manajer sistem informasi”.

Dari departemen sistem informasi diatas, dapat dijelaska sebagai berikut:

1. Programer
Spesialis teknis yang sangat terlatih yang menulis instruksi peranti lunak untuk komputer.
2. Analis sistem
Termasuk penghubung utama antara kelompok sistem informasi dengan seluruh organisasi.
3. Manajer sistem informasi
Adalah pemimpin tim programer dan analisis, manajer proyek, manajer fasilitas fisik, manajer telekomunikasi, dan spesialisasi basis data.

2.1.1.8 Model Kesuksesan Sistem Informasi

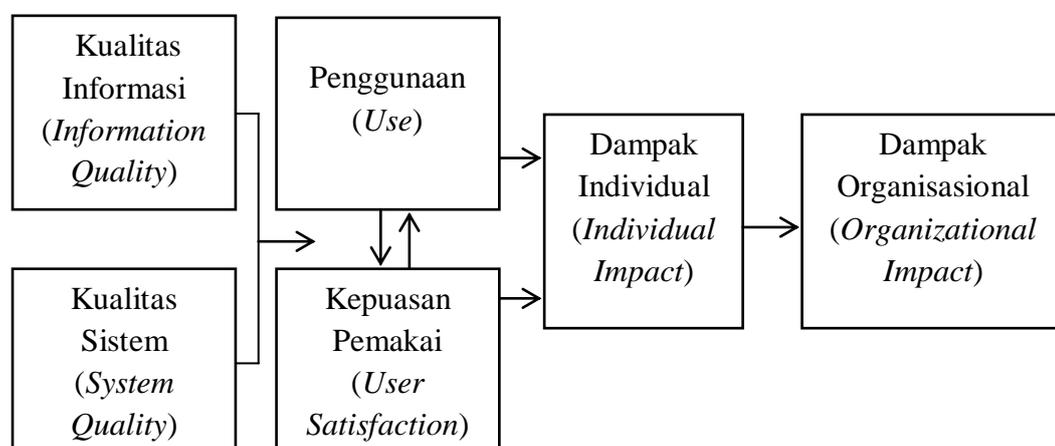
Keberhasilan dari sistem informasi ditentukan bagaimana sistem itu dapat dijalankan oleh pengguna dengan efektif, dan pengguna merasa puas menggunakan sistem tersebut dan juga bagaimana perusahaan dapat memperoleh keuntungan dari sistem yang digunakannya. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya.

Kesuksesan sistem informasi dapat dianalisis dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang banyak dikembangkan oleh para peneliti sebelumnya diantaranya Bailey dan Person (1983), DeLone dan McLean (1992) yang diperbaharui tahun 2003, Seddon (1997), Rai et al., (2002), dan Sabherwal et al., (2004) dalam Heri Wijayanto (2013). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh peneliti.

Menurut DeLone dan McLean (1992), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kinerja

pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success*, dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:3) sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem Delone McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya. Menurut DeLone dan McLean (1992) pembuatan dari

model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya.

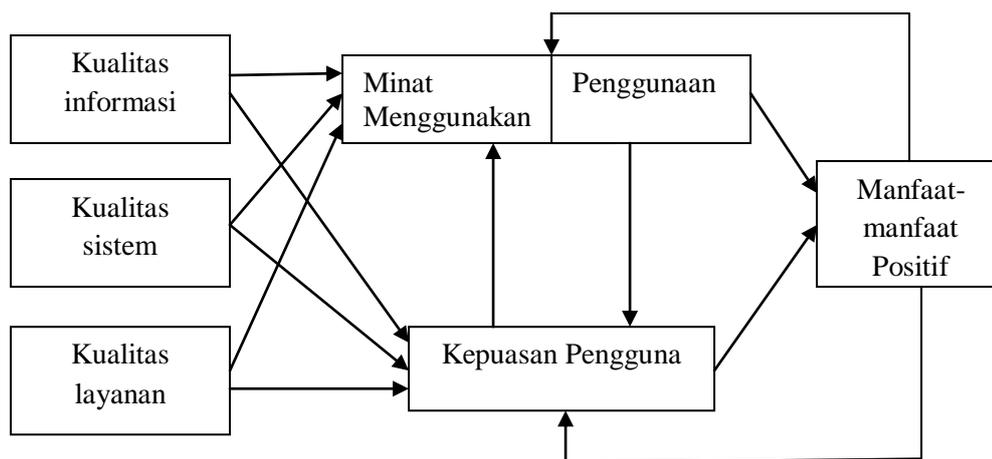
Gambar model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menunjukkan bahwa ada dua hal penting yang berkontribusi di dalam pemahaman kesuksesan sistem informasi, yaitu: yang pertama, model DeLone dan McLean menyediakan sebuah skema yang mengkategorikan beragamnya pengukuran kesuksesan sistem informasi yang digunakan di dalam literatur. Kedua, model tersebut dinyatakan sebagai sebuah model yang memiliki sifat *temporary* (sementara) dan bersifat kausal (sebab-akibat) saling ketergantungan antara kategori-kategorinya.

Semakin berkembangnya penelitian dibidang implementasi sistem informasi, menyebabkan banyaknya kritik dan saran untuk model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992. Maka untuk menjawab dan merespon dari banyaknya kritik dan saran yang diajukan untuk model ini, pada tahun 2003 model ini mengalami perubahan. Beberapa elemen yang ditambah ataupun yang dirubah adalah sebagai berikut :

1. Memasukkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada. Yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Merubah dan menggabungkan variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi net benefits. Tujuannya adalah untuk menjaga model tetap sederhana.

3. Menambah dimensi minat pemakai sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
4. Pemakaian dan kepuasan pengguna sangat erat berhubungan. Pemakaian harus mendahului kepuasan pemakai sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan sistem akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai bentuk hubungan kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan sistem dan kemudian akan menggunakan.
5. Jika *net benefits* bernilai positif akan menguatkan minat pemakai untuk memakai sistem, dan menguatkan kepuasan pengguna. Bentuk hubungan seperti ini masih valid walaupun nilai dari *net benefits* tersebut menjadi negatif.

Dari analisis diatas, maka model DeLone dan McLean yang diperbaharui pada tahun 2003 menurut Murahartawaty (2013) sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)

Secara empiris model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan), penggunaan system (pemakai sistem, dan kepuasan pemakai), dan *net benefit* (*individual impact* dan *organization impact*). Implementasi dalam sebuah perusahaan/organisasi dapat diketahui dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang dapat dibuktikan dengan respon penerima terhadap penggunaan dari sistem informasi dengan menguji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang. persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Nasution (2004:47) adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (pengguna)”.

Menurut Yong dan Loh yang dialihbahasakan oleh Sutanto (2003:146)

kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Sedangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan (pengguna) dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan (pengguna) yang diberikan”.

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi yang dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi.

2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu pelayanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar indikator kualitas menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Zeithaml & Bitner yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2011:347) antara lain:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangibles*).

Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan/jasa yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut dari dimensi reliabilitas yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta.
- b. Subbagian sistem teknologi informasi menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Subbagian sistem teknologi informasi dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pengguna.
- d. Sistem informasi mampu menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan.
- e. Sistem informasi memberikan layanan/jasa yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Atribut dari dimensi daya tanggap yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem informasi merespons cepat terhadap permintaan.
- b. Sistem informasi menginformasikan pengguna tentang kepastian waktu penyampaian jasa.

- c. Sistem informasi menangani masalah dengan segera.
- d. Kesiediaan staf sub bagian sistem teknologi informasi untuk membantu pengguna.
- e. Sistem informasi memberikan jasa secara cepat

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Atribut dari dimensi jaminan yaitu sebagai berikut :

- a. Staf sub bagian sistem teknologi informasi berpengetahuan luas.
- b. Staf sub bagian sistem teknologi informasi yang terlatih.
- c. Dapat menumbuhkan rasa percaya para pengguna.
- d. Sistem informasi membuat pengguna merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- e. Staf sub bagian sistem teknologi informasi yang secara konsisten bersikap sopan.

4. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Atribut dari dimensi empati yaitu sebagai berikut :

- a. Perusahaan mengenal nama pelanggan internal sebagai para individu
- b. Perusahaan memahami kebutuhan pengguna sistem informasi
- c. Perusahaan memahami kebutuhan departemen SI

- d. Waktu beroperasi (jam kerja) sistem informasi yang nyaman
 - e. Sistem informasi sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna sistem informasi
 - f. Perusahaan memahami masalah para pengguna sistem informasi
5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Atribut dari dimensi bukti fisik yaitu sebagai berikut :

- a. Laporan internal
- b. Kantor
- c. Busana karyawan
- d. Peralatan modern

Dalam penelitian ini respondennya diasumsikan departemen sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Hal ini dilakukan untuk mencapai hasil pengukuran yang tepat dan relevan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan departemen sistem. Namun dimensi *tangibles* tidak diukur dalam penelitian ini karena dapat menciptakan suatu lingkungan yang sulit untuk menyatakan pendapat. Selain itu juga dapat membingungkan pengguna sistem ERP mengenai apa yang seharusnya diharapkan dari seseorang secara teknis. Menurut penelitian Kettiger dan Lee dan penelitian Jiang, Klein, Crampton dalam Feny Limantara (2003) bahwa :

Salah satu kemungkinan penyebab kurang signifikannya dimensi *tangibles* adalah pada penampilan/hal-hal yang berwujud, dimana gambaran secara fisik seorang pengguna atas fasilitas-fasilitas informasi yang dibatasi oleh sebuah *work station*, yang mana menciptakan suatu lingkungan yang sulit

untuk menyatakan pendapat. Selain itu, kenampakan personel departemen sistem informasi juga dapat membingungkan pengguna sistem informasi mengenai apa yang seharusnya diharapkan dari seseorang secara teknis (*a technical person*).

Oleh sebab itu penghapusan dimensi *tangibles* dalam penelitian ini dapat memberikan reliabilitas dan validitas yang lebih tinggi dalam pengukuran kualitas pelayanan sistem informasi.

2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Terdapat enam prinsip yang sangat bermanfaat tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Menurut Scheuing & Christopher (1993) dalam Fandy Tjiptono (2011:75). Prinsip-prinsip kualitas jasa/pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan Strategik
4. *Review* (Meninjau)
5. Komunikasi
6. *Total Human Reward*.

Prinsip-prinsip kualitas jasa/pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review* (Meninjau)

Proses *review* (meninjau) merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sektor dan lain-lain).

6. *Total Human Reward*

Reward (penghargaan) dan *recognition* (pengakuan) merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya

berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, adanya prinsip-prinsip kualitas pelayanan agar terciptanya suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi dalam memperbaiki kualitas, guna membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan.

2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna sistem informasi tentang jasa/pelayanan sistem informasi merupakan hal yang rutin dilakukan oleh perusahaan-perusahaan sebagai umpan balik untuk mengukur kualitas dan melakukan koreksi apabila kualitas ini kurang memuaskan pengguna. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas jasa/pelayanan suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya manfaat, dalam hal ini kualitas jasa tidak memiliki pedoman pengukuran yang jelas karena jasa cenderung berorientasi pada kinerja.

Parasuraman, et al., dalam Rambat Hamdani (2008:181) menyatakan bahwa:

“Ada dua faktor utama yang mempengaruhi pengukuran kualitas jasa/pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/persepsikan (*perceived service*)”.

Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa/pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa/pelayanan akan dipersepsikan sebagai *ideal*. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau negatif. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunanya secara konsisten.

2.1.3 Kualitas Sistem

2.1.3.1 Definisi Kualitas Sistem

Sebagai sebuah sistem, maka tentu saja masalah kualitas mencakup berbagai unsur atau elemen yang satu sama lain saling tergantung dan saling mempengaruhi sehingga apa yang terjadi pada salah satu elemen atau unsur akan mempengaruhi kondisi atau keadaan pada elemen atau unsur lainnya.

Pengertian kualitas menurut Davis dalam Yamit (2010:8) pengertian kualitas adalah sebagai berikut:

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Azhar Susanto (2008:22) sistem adalah sebagai berikut:

“Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem.

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyebutkan bahwa:

“Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri.”

Berdasarkan definisi-definisi diatas, kualitas sistem merupakan kesesuaian terhadap karakter jasa/pelayanan yang harus dikerjakan dengan baik pada suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Agar sasaran tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien maka sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya agar sistem dapat dibangun dan menuntun dengan jelas dan tegas setiap aktivitas menuju tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3.2 Dimensi Kualitas Sistem

Dari beberapa penjelasan ahli bahwa kualitas sistem merupakan kualitas serangkaian, kumpulan komponen dimana di dalamnya terdapat proses input, proses, dan output yang berhubungan antara satu dan lainnya yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kenneth C. Laudon & Jane. P. Laudon yang dialihbahasakan oleh Chriswan Sungkono & Machmudin Eka P (2008:19) adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi akan ditentukan oleh bagaimana komponen sistem tersebut antara lain organisasi, manajemen dan teknologi informasi bersinergi dan menjalankam fungsinya”.

Dimensi kualitas sistem dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Organisasi

Organisasi sistem informasi merupakan unsur paling penting yang mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam organisasi terkandung komponen berupa orang-orang (pemisah tugas), struktur organisasi, koordinasi, dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Atribut dari organisasi yaitu:

- a. Struktur organisasi
- b. Uraian tugas
- c. Koordinasi
- d. Prosedur

2. Manajemen

Organisasi harus dikelola dengan baik dalam rangka pengelolaan ini maka fungsi-fungsi manajemen harus dijalankan dengan benar. Fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian. Perencanaan merupakan tugas pertama yang harus dilakukan oleh manajemen dimana hasilnya akan menjadi pedoman pelaksanaan. Atribut dari manajemen yaitu:

- a. Perencanaan
 - b. Pengorganisasian
 - c. Kepemimpinan
 - d. Pengendalian
3. Teknologi informasi

Teknologi yang digunakan dalam sistem informasi terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan jaringan telekomunikasi. Teknologi informasi yang digunakan dalam sebuah sistem informasi haruslah merupakan perangkat yang terintegrasi dan harmonis untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Atribut dari teknologi informasi adalah:

- a. Kelengkapan peralatan
- b. Kesesuaian perangkat lunak
- c. Kecukupan basis data
- d. Kualitas jaringan komunikasi

Dari dimensi kualitas sistem diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai salah satu komponen perusahaan yang dikembangkan untuk membantu pengelola organisasi maka sistem yang berkualitas sangat diharapkan dan dapat diterapkan dalam perusahaan.

2.1.4 Kualitas Informasi

2.1.4.1 Definisi Kualitas Informasi

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas.

Kualitas informasi menurut Abdul Kadir (2005:46) adalah sebagai berikut:

“Kualitas informasi dipakai untuk menyatakan informasi yang baik, dan juga dapat dianalogikan sebagai pilar-pilar dalam bangunan dan menentukan baik tidaknya pengambilan keputusan”.

Menurut Bodnar dan Hopwood yang dialihbahasakan oleh Julianto Agung Saputra dan Lilis Setiawati (2006:15) kualitas informasi adalah sebagai berikut:

“Kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat.”

Sedangkan kualitas informasi menurut Rai et.al, (2002) dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, (2009) yaitu :

“Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan”.

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka, dan

informasi merupakan hasil dari olahan data yang memiliki nilai tambah yang berguna bagi penggunanya atau *user* untuk mengambil suatu keputusan. Baik tidaknya hasil dari suatu proses pengambilan keputusan adalah tergantung kepada informasi yang diterimanya.

2.1.4.2 Dimensi Kualitas Informasi

Suatu sistem dari penggunaan teknologi informasi harus dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi perusahaan. Kualitas dari suatu informasi mempunyai beberapa dimensi, yang akan dijadikan ukuran keberhasilan dari kualitas informasi itu sendiri, dan informasi yang disajikan sesuai dengan harapan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut Azhar Susanto (2008:13) terdapat empat dimensi kualitas informasi, yaitu:

1. Akurat
2. Relevan
3. Tepat waktu
4. Lengkap.

Keempat dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Akurat, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersebut benar-benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada.
2. Relevan, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan
3. Tepat waktu, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan

4. Lengkap, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan tersebut telah selengkap yang diinginkan dan dibutuhkan.

Menurut Azhar Susanto (2008:13) dimensi diatas dapat diperluas menjadi sebagai berikut:

1. Efektivitas
2. Efisiensi
3. Confidensial
4. Integritas
5. Ketersediaan
6. Kepatuhan
7. Kebeneran Informasi.

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Efektivitas, berkaitan dengan relevansi suatu informasi dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya harus disajikan dalam waktu yang tepat, akurat, konsisten, dapat digunakan dan lengkap.
2. Efisiensi, berkaitan dengan penyajian informasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal (produktif dan ekonomis)
3. Confidensial, berkaitan dengan proteksi yang berkaitan terhadap informasi yang *sensitive* dari pihak yang tidak berwenang.
4. Integritas, berkaitan dengan akurasi dan kelengkapan informasi juga validitasnya berdasarkan aturan-aturan dan harapan-harapan yang berlaku
5. Ketersediaan, berkaitan dengan informasi yang selalu harus tersedia saat diperlukan oleh pemakai karena itu berkaitan dengan pengamanan sumber daya.
6. Kepatuhan, berkaitan dengan kepatuhan terhadap undang-undang peraturan pemerintah serta tanggung jawab terhadap pihak eksternal.

7. Kebenaran Informasi, berkaitan dengan sistem informasi yang menyajikan informasi bagi manajemen yang cocok digunakan untuk mengoperasikan perusahaan dan memberikan pemakai laporan keuangan yang diperlukan oleh pemakai dan badan pemerintah.

2.1.5 Pengguna Sistem Informasi

Gagasan untuk menggunakan komputer sebagai suatu sistem informasi merupakan suatu terobosan besar, karena menyadari kebutuhan para manager akan informasi untuk pemecahan masalah. Tetapi bukan hanya manager yang memperoleh manfaat dari sistem informasi. Non-manager dan staf ahli juga menggunakan output nya.

Menurut James A. Hall yang dialihbahasakan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary (2007:15) pengguna sistem informasi akuntansi meliputi:

1. Pengguna eksternal meliputi para kreditor, pemegang saham, calon investor, lembaga pemerintahan, kantor pajak yang akan menerima informasi dalam bentuk laporan keuangan, pengembalian pajak, serta berbagai laporan lainnya yang secara hukum wajib dibuat oleh perusahaan, serta mitra dagang (pelanggan dan pemasok) menerima informasi yang berkaitan dengan transaksi, yang meliputi pesanan, pembelian, tagihan, dan dokumentasi pengiriman.
2. Para pengguna internal meliputi pihak manajemen di tiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional. Berdasarkan pada apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Para desainer sistem, termasuk para akuntan, harus menyeimbangkan keinginan berbagai pengguna internal dengan sisi hukum dan ekonomi seperti pengendalian dan keamanan yang memadai, akuntabilitas yang memadai, dan biaya untuk menyediakan berbagai bentuk alternatif informasi.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem informasi terdiri dari pengguna internal dan eksternal. Pengguna internal adalah pihak yang ikut dalam

pengelolaan perusahaan yang bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan perusahaan, yaitu staf operasional ataupun para manajer. Sedangkan pengguna eksternal adalah pihak yang tidak ikut dalam pengelolaan perusahaan, tetapi ikut menggunakan sistem informasi.

2.1.6 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

2.1.6.1 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Perusahaan pada saat ini selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007:23) menyatakan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

“Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menyatakan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

“Kepuasan Pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.”

Sedangkan Ives, Et al., dalam Acep Komara (2006) menyatakan bahwa :

“Kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka”.

Berdasarkan definisi diatas, menunjukan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi dan mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka. Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu.

2.1.6.2 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Pengukuran ini dirancang secara khusus oleh Doll dan Torkzadeh dan kemudian divalidasi oleh Seddon dan Keep Yip. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) Kelima dimensi dari pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah :

1. Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Format (*Format*)
4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Penjelasan pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Isi (*Content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem dikategorikan berupa :

- Kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.
- Kesesuaian informasi yang dihasilkan dari sistem dengan kebutuhan pengguna.
- Kemampuan sistem dalam menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja.
- Kemampuan sistem informasi untuk menghasilkan laporan yang tepat.
- Kemampuan sistem informasi menghasilkan laporan sesuai dengan yang dibutuhkan.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan dan ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan dari sistem dikategorikan berupa :

- Tingkat keakuratan dari informasi yang dihasilkan sistem informasi.
- Seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna.
- Seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Format (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Format dari sistem dikategorikan berupa:

- Bentuk atau format dari output atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi.
- Antarmuka dari sistem menarik.
- Sisi tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem tersebut.

4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*)

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* menggunakan sistem. Kemudahan dari sistem biasanya berupa :

- Adanya instruksi dan petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem tampilan yang mudah dipahami.
- Tampilan yang mudah dipahami
- Tampilan yang selalu konsisten.
- Kemudahan untuk mempelajari cara kerja sistem informasi.
- Kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang

dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai berikut :

- Ketepatan waktu dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang terbaru.
- Ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.
- Sistem *real-time*, setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama.

Dari dimensi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu yang akan mempengaruhi keberhasilan dari sistem informasi yang digunakan perusahaan.

2.1.6.1 Dampak Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Galletta dan Lederer dalam Pepie Diptyana (2010) menyatakan bahwa dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi yaitu :

1. Pemenuhan tujuan departemen sistem informasi manajemen
2. Kualitas kehidupan kerja pengguna
3. Usaha perluasan dari penggunaan sistem yang dilakukan untuk suatu tujuan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.

Dampak dari kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pertama, dari sudut pandang user, tujuan utama dari departemen sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses informasi. Dari sudut pandang departemen sistem informasi, tujuan tersebut

juga termasuk hasil-hasil yang diperoleh seperti peningkatan gaji karyawan departemen sistem informasi, anggaran personal yang lebih besar, penambahan peralatan, dan peningkatan interaksi dengan anggota-anggota dari area fungsional organisasi lainnya. Peningkatan interaksi dapat memberikan pertimbangan dalam meningkatkan pengembangan sistem perusahaan.

2. Kedua, kepuasan pengguna sistem informasi juga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Ketidakpuasan pengguna dapat mengakibatkan adanya hubungan kerja dengan staf departemen sistem informasi menjadi tidak menyenangkan. Bukti dalam literatur perilaku organisasi menunjukkan bahwa pentingnya hubungan kerja dalam mempengaruhi sikap dari para karyawan. Sebagai contoh, kepuasan kerja dihubungkan dengan perilaku yang tampak seperti tingkat kehadiran, keterlambatan, dan kedisiplinan kerja. Dengan demikian meningkatkan suasana kerja yang hidup dapat bernilai bagi karyawan perusahaan untuk bekerja secara optimal.
3. Ketiga, peningkatan penggunaan sistem informasi yang dilakukan secara sengaja untuk suatu tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Definisi klasik Allport tentang sikap (*attitude*) memberikan suatu dasar secara teoritis mengenai hubungan antara sikap (kepuasan) dan perilaku (penggunaan), dimana sikap merupakan suatu kesiapan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. DeSanctis mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa motivasi berinteraksi dengan faktor kepribadian dalam menentukan penggunaan suatu sistem.

Selanjutnya dukungan lain secara empiris berasal dari studi mengenai *theory of reasoned action* oleh Ajzen dan Fishbein yang menyatakan bahwa perasaan dan kepercayaan (kepuasan) mengarah pada suatu perilaku yang nantinya berpengaruh terhadap tindakan yang akan dilakukan (penggunaan).

2.1.6.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi memainkan peranan penting dalam mendukung keberhasilan sistem informasi. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara lebih objektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Heni Nurani Hartikayanti (2011) adalah sebagai berikut :

1. “Kualitas sistem
2. Kualitas informasi
3. Kualitas pelayanan”.

Sedangkan menurut Seddon dan Kiew (1996) dalam Istianingsih dan Wijayanto (2008) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem
2. Kualitas informasi
3. *Perceived usefulness* (Persepsi terhadap kemanfaatan)

Dari faktor-faktor diatas, dapat dipastikan bahwa peran kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi dapat membantu tercapainya keberhasilan

sistem informasi agar timbul kepuasan bagi pengguna sistem informasi, dan faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap kemanfaatan) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

2.1.7 Enterprise Resource Planning (ERP)

2.1.7.1 Definisi Enterprise Resource Planning (ERP)

Konsep ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan proses *line* dalam manajemen perusahaan secara transparansi dan memiliki akuntabilitas yang cukup tinggi. Semua jenis bisnis kini mengimplementasikan sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)*. Sistem ERP juga berfungsi sebagai mesin *software* penting yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan dan mengotomasisasi banyak proses internal dan sistem informasi dalam fungsi produksi, logistik, distribusi, akuntansi, keuangan dan sumber daya manusia.

Menurut Azhar Susanto (2008:18) yang dimaksud dengan *Enterprise Resource Planning (ERP)* adalah sebagai berikut:

“Paket software terintegrasi yang dirancang untuk memberikan integrasi yang lengkap terhadap seluruh data yang terkait dengan sistem informasi perusahaan.”

Dhewanto dan Falahah (2007:3) mengemukakan sistem ERP adalah sebagai berikut:

“Sekumpulan paket sistem informasi yang dibangun dan diimplementasikan sebagai fasilitator terwujudnya konsep ERP di suatu organisasi”.

Berdasarkan pengertian diatas, ERP merupakan sistem informasi yang diperuntukkan bagi perusahaan manufaktur dan jasa yang berperan mengintegrasikan dan mengotomasikan proses bisnis yang berhubungan dengan aspek operasi maupun distribusi di perusahaan.

2.1.7.2 Ciri-ciri *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Sistem ERP adalah suatu usaha untuk mengontrol semua sumber daya perusahaan melalui penanganan data secara terintegrasi dengan sebuah sistem informasi terpadu yang disebut sistem informasi ERP. Dengan tersedianya data yang lengkap dan terintegrasi, manajemen perusahaan dapat melakukan perencanaan terhadap semua sumber daya dengan cepat dan akurat.

Menurut Mulia Hartono dalam *7 langkah mudah membangun sistem informasi ERP* (2004:4) sebuah sistem ERP memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Sistem Tunggal
2. Modul Lengkap
3. Fleksibel
4. Laporan.

Dari ciri-ciri ERP diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sistem Tunggal

Sistem ERP dibangun dalam sistem tunggal sehingga informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat karena memiliki data yang terintegrasi.

Sistem lain yang non-ERP umumnya dibangun tidak dalam mesin tunggal misal ada data dalam SQL server, sementara data lainnya dalam FozPro, hal ini menyebabkan sulitnya memperoleh informasi dengan cepat.

2. Modul Lengkap

Sistem ERP yang memiliki modul yang lengkap dan saling terintegrasi yang menjangkau semua bagian dan fungsi perusahaan karena mempunyai konsep yang jelas.

3. Fleksibel

Sistem ERP sangat fleksibel dan dapat diimplementasikan di semua anak perusahaan atau pabrik manapun dalam suatu perusahaan karena dapat disesuaikan (dikonfigurasi) sesuai dengan kebutuhan.

4. Laporan

Sistem ERP memiliki data seluruh sumber daya perusahaan dan dapat memberikan laporan apa saja yang diperlukan termasuk fungsi-fungsi statistik untuk menganalisa laporan.

2.1.7.3 Tahapan *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Dengan memahami keuntungan-keuntungan yang didapat dengan menggunakan sistem ERP, menjadikan sistem ini merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari oleh suatu perusahaan. Namun, sering kita mendengar implementasi sistem ERP di sebuah perusahaan berjalan penuh tantangan dan tidak lancar. Karena itu dalam implementasi sistem ERP diperlukan perencanaan yang matang.

Menurut Santo F. Wijaya dan Suparto Darudiato (2009:116), mengemukakan tahapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) yaitu:

1. Tahapan Perencanaan
2. Tahapan Analisis
3. Tahapan Desain
4. Tahapan Dukungan Teknis
5. Tahapan Implementasi.

Adapun penjelasan dari tahapan *Enterprise Resource Planning* (ERP) di atas adalah:

1. Tahapan Perencanaan

Langkah awal adalah membentuk komite pengarah, yang bertugas untuk mengidentifikasi tujuan utama dan ruang lingkup proyek sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk menentukan Project Leader dan anggota tim dalam membangun sistem.

2. Tahapan Analisis

Dalam tahapan analisis, maka komite pengarah telah sepakat untuk menjalankan proyek sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan sudah menentukan pendekatan yang akan dilakukan. Tim mulai membentuk kelompok kerja pada berbagai fungsi di organisasi untuk mengumpulkan informasi dan mengidentifikasikan kebutuhan pengguna. Pihak konsultan luar dapat dilibatkan hanya untuk membantu kelompok kerja dalam menjalankan aktivitas analisis ini. Tanggung jawab utama tim adalah:

- a. Mengevaluasi vendor yang dapat memenuhi kebutuhan dan membuat rekomendasi kepada Tim pengarah, yang akan memilih vendor kemudian Tim akan melakukan evaluasi lebih rinci atas vendor terpilih.

b. Mengidentifikasi inisiatif rekayasa ulang proses bisnis yang mungkin diperlukan berdasarkan pendekatan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan paket yang dipilih. Meskipun tidak selalu menjadi alternative yang baik, perusahaan dapat mempertimbangkan solusi untuk melakukan kostumisasi paket.

Setelah itu, maka perwakilan vendor dan pihak konsultan dapat dilibatkan dalam proses analisis, di mana komite pengarah dan tim proyek akan diberikan pelatihan intensif mengenai konsep dan operasional sistem oleh pihak konsultan. Tahap akhir fase ini adalah akan dihasilkanebuah prototype sistem Enterprise Resource Planning (ERP) di berbagai fungsi organisasi untuk melakukan simulasi dan menunjukkan integrasi antar modul kepada pengguna dan identifikasi sesuai kebutuhan. Akhirnya tim proyek akan membuat laporan rekomendasi kepada komite pengarah untuk proses persetujuan dan verifikasi kelanjutan proyek.

3. Tahapan Desain

Tahap desain dimulai setelah perusahaan memutuskan vendor atau konsultan yang telah dipilih. Tingkat desain tergantung pada pendekatan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), jika memilih satu kesatuan paket, maka antarmuka sebagian besar sudah ditentukan, dan kostumisasi biasanya dilakukan pada bagian-bagian minor saja. Jika perusahaan memilih pendekatan kostumisasi paket, biasanya desain antarmuka akan lebih lama. Paket kesatuan biasanya memerlukan *middleware* (perangkat perantara) yang minimal, karena hanya memerlukan antarmuka dengan beberapa

bagian sistem yang alamat atau paket aplikasi yang disediakan. Jika pendekatan kombinasi beberapa paket, maka memerlukan desain antarmuka yang lebih rumit, karena berbagai paket dari berbagai vendor harus saling berkomunikasi.

4. Tahapan Dukungan Teknis

Untuk menjalin keberhasilan sistem jangka pendek dan jangka panjang, maka dukungan teknis dan para pengguna sangatlah diperlukan. Walaupun semua pengguna sudah mendapatkan pelatihan intensif, namun staf dukungan teknis tetap diperlukan, khususnya untuk pembuatan sistem yang drastic dan komperhensif, misalnya perbaikan koreksi kesalahan program yang ditemukan pengguna dalam menjalankan sistem baru. Jika terjadi kesalahan program, maka diperlukan respon yang cepat dari konsultan atau project leader untuk menjaga kepercayaan pengguna terhadap sistem baru dan demi mendukung kelancaran dan efektifitas kerja. Untuk itu, diperlukan pemeliharaan sistem untuk menjaga kinerja sistem agar tetap, optimal. Demikian pula pelaksanaan audit sistem dapat dilakukan dengan secara periodic untuk mengetahui apakah tujuan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) sudah tercapai sesuai yang diharapkan.

5. Tahapan Implementasi

Setelah perusahaan menentukan paket software terpilih yang akan digunakan dan dilakukan kostumisasi, maka tahapan berikutnya adalah melakukan konstruksi. Untuk pendekatan kesatuan paket, maka program sudah dirancang dan diterapkan per modul. Misalnya: fungsi pembelian,

inventory, pembayaran. Untuk fungsi industri manufaktur, biasanya modul yang digunakan bervariasi tergantung jenis proses bisnis perusahaan. Dari tahapan implementasi, semua rencana rekayasa ulang proses bisnis diterapkan, karena semua *hardware*, *software*, data, jaringan sudah diterapkan, maka hanya dua hal yang perlu dikaji, yaitu orang dan prosedur. Struktur organisasi dapat berubah, karyawan dapat berpindah posisi (mutasi). Untuk mendukung proses implementasi, biasanya diterapkan beberapa prosedur kerja baru.

Setelah modul selesai dikonfigurasi dan diintegrasikan dengan komponen dan program lainnya, maka tahapan selanjutnya adalah:

- a. Pembuatan *prototype* sistem, yang dilanjutkan dengan dilakukan validasi beberapa kali iterasi dan dilakukan revidi hingga akhirnya sistem siap dijalankan.
- b. Verifikasi dan pengujian keseluruhan sistem dilakukan beberapa konfigurasi ulang untuk meningkatkan kinerja sistem.
- c. Membuat dokumentasi seluruh sistem dan memberikan pelatihan kepada semua pengguna sistem.
- d. Membuat rencana konversi “*roll-out*” sistem, yang meliputi jadwal instalasi sistem di seluruh organisasi dengan pendekatan strategi konversi terpilih.

2.1.7.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Sebagai pedoman untuk menilai atau menentukan target keberhasilan implementasi sistem ERP, biasanya dapat menetapkan sekumpulan faktor-faktor utama yang dianggap sebagai tolak ukur keberhasilan yang ingin dicapai.

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari Implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) menurut Dhewanto dan Falahah (2007:100) adalah:

1. “Dukungan *Top management*
2. Keterlibatan *User*
3. Sasaran Proyek.”

Berikut penjelasan mengenai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP adalah:

1. Dukungan *Top Management*

Dalam hal ini dukungan dari pihak manajemen perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi ERP pada suatu perusahaan. Pihak manajemen mengadakan pelatihan dan sosialisasi yang menyeluruh kepada para karyawan sebagai pemakai sistem ERP. Agar tidak terjadi salah paham juga diperlukan komunikasi yang intensif antara pihak manajemen puncak dan para karyawannya selaku pemakai sistem ERP tersebut.

2. Keterlibatan *User*

Sikap positif dari pengguna terhadap sistem ERP akan sangat mendukung berhasil atau tidaknya penerapan sistem ERP. Dalam bentuk dukungan dan

kompetensi dari *user*, serta hubungan yang baik antara *user* dengan teknisi merupakan faktor sikap yang sangat penting untuk keberhasilan penerapan sistem ERP. Melibatkan pengguna dalam desain dan operasi sistem ERP adalah salah satu alternatif yang tepat untuk mendukung keberhasilan sistem ERP pada perusahaan, dikarenakan pengguna akan memiliki kesempatan untuk dapat mendesain sistem tersebut sesuai dengan kebutuhannya dan memiliki lebih banyak kesempatan untuk mengontrol hasilnya.

3. Sasaran Proyek

Dengan mengimplementasikan sistem ERP ini tentu saja perusahaan berharap akan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Tim implementasi ERP yang ditunjuk oleh perusahaan menentukan sasaran yang ingin dicapai terlebih dahulu, misalnya peningkatan kinerja perusahaan dan juga membangun sistem informasi secara *on-line* baik antar departemen maupun dengan kantor cabang perusahaan sehingga akan memperbaiki kualitas informasi yang dihasilkan sebelumnya.

Dari faktor-faktor keberhasilan dari sistem ERP diatas, dukungan dari manajemen puncak sangat berperan penting dalam kesuksesan sistem ERP dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, dan penggunapun harus dapat menjalankan proses implementasi ERP dengan efektif dan efisien sehingga tujuan yang diharapkan perusahaan dapat tercapai.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.1 Tabel

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Istianingsih dan Utami, (2009)	Kualitas pelayanan, Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kepuasan pengguna sistem informasi dan Kinerja individu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu
2	Heni Nurani Hartikayanti (2011)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi Akuntansi Manajemen Dan Pelayanan Sistem Informasi Terhadap Intensitas Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan (Survei Pada PPK-BLU Rumah Sakit)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada hubungan yang cukup erat dengan arah positif antara kualitas sistem akuntansi manajemen informasi, kualitas informasi akuntansi manajemen dan kualitas pelayanan sistem informasi 2. Kualitas sistem informasi akuntansi manajemen, manajemen akuntansi kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem informasi berpengaruh signifikan, baik secara simultan dan parsial terhadap niat untuk menggunakan sistem informasi 3. Kualitas sistem informasi akuntansi manajemen, kualitas informasi akuntansi manajemen dan kualitas pelayanan sistem informasi berpengaruh signifikan, baik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi 4. Ada hubungan yang cukup erat antara niat untuk menggunakan sistem informasi dan sistem informasi pengguna 5. Niat untuk menggunakan sistem informasi dan sistem informasi kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan, baik secara simultan maupun parsial

			terhadap kinerja manajemen operasional pengambilan keputusan.
3	Istianingsih dan Setyo Hri Wijayanto, (2008)	Pengaruh kualitas sistem informasi, <i>perceived usefulness</i> , dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> 2. <i>Information quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. 3. <i>System quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>. 4. <i>Information quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>. 5. <i>Perceived usefulness</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>.
4	Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, Riyadi (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T. 2. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T. 3. Kualitas informasi AP2T memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T.
5	Feny Limantara (2003)	Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	Kualitas jasa sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi
6	Purwaningsih, Susanti., (2010)	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>). 2. Kualitas informasi informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>). 3. Kualitas pelayanan (<i>service</i>

			<p><i>quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaanya (<i>user satisfaction</i>).</p> <p>4. Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) berpengaruh positif terhadap dampak individual (<i>individual impact</i>).</p> <p>5. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh positif terhadap dampak individual (<i>individual impact</i>).</p> <p>6. Kualitas sistem (<i>information quality</i>) berpengaruh positif terhadap dampak individual (<i>individual impact</i>).</p> <p>7. Kesesuaian Tugas-Teknologi (<i>Task-Technology Fit</i>)</p>
7	Mulyono, Imam (2009)	Uji empiris model kesuksesan sistem informasi keuangan daerah (SIKD) dalam rangka peningkatan transparansi dan akuntabilitas keuangan daerah.	<p>1. Kualitas sistem informasi (<i>system quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaanya (<i>user satisfaction</i>)</p> <p>2. Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif terhadap user satisfaction.</p> <p>3. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan.</p> <p>4. Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan.</p> <p>5. Kepuasan pengguna sistem informasi (<i>user satisfaction</i>) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem informasi.</p> <p>6. Intensitas penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi (<i>user satisfaction</i>).</p> <p>7. Kepuasan pengguna sistem informasi (<i>user satisfaction</i>) berpengaruh positif terhadap individual impact.</p> <p>8. Intensitas penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap <i>individual impact</i>.</p>

			9. Individual Impact berpengaruh positif terhadap organizational impact terhadap pengembangan sistem informasi.
--	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Perusahaan pada saat ini selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna sistem informasi. Karena dengan tercapainya kepuasan para pengguna diharapkan dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal yang tentunya akan berdampak baik untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Sistem ERP adalah solusi bisnis yang terintegrasi bagi perusahaan untuk mencapai sasaran bersaing yang kuat dengan kompetitor. Sistem ERP memungkinkan perusahaan untuk mengintegrasikan fungsi-fungsi bisnis ke dalam proses bisnis yang *unified* dan terintegrasi. Selain itu ERP adalah sistem informasi yang berbasis komputer yang antar modulnya saling berhubungan. Yang dimaksud sistemnya saling berhubungan adalah jika ada data yang berubah di satu modul, otomatis modul lain akan berubah datanya. Modul adalah bagian kecil dalam sistem informasi yang mempunyai fungsi sendiri. Jika sistem ERP perusahaan berkualitas maka para pengguna sistem ERP akan selalu menggunakan sistem ERP tersebut dalam pelaksanaan tugasnya dan jika intensitas pengguna sistem ERP tinggi maka hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa terpuaskan oleh sistem ERP tersebut.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh DeLone & McLean dalam Heni Nurani Hartikayanti (2011) menyatakan bahwa :

Efektifitas sistem dapat diukur dari dua atribut yang berhubungan langsung dengan pengguna yaitu intensitas pengguna sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan respon terhadap penggunaan sistem informasi yang sukses.

Seddon dalam Intan Oviantari (2008) menyatakan bahwa :

“Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan evaluasi subjektif mengenai perasaan suka atau tidak terhadap suatu sistem informasi”.

Kesuksesan implementasi sistem ERP, dapat dianalisis dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) yang telah diperbaharui pada tahun 2003 secara empiris model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan), penggunaan sistem (pemakai sistem, dan kepuasan pemakai), dan *net benefit (individual impact dan organization impact)*.

2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas pelayanan mengakibatkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi mempunyai kualitas yang baik (Prathyush & Bahari dalam Heni Nurani Kartikayanti, 2011). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih, Susanti (2010) menyatakan

adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa :

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dialihbahasakan

Hendra Teguh A Ronny (2000:67) menyatakan bahwa :

“Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dimana semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan (pengguna)”.

Rusma Mulyadi (1999) menyatakan bahwa :

“Kualitas jasa/pelayanan bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi”.

Feny Limantara (2003) mendukung suatu hubungan yang signifikan positif antara kepuasan pengguna sistem informasi dan dimensi *responsiveness* dari kualitas pelayanan, dan terdapat dua faktor yang signifikan sebagai prediktor kepuasan pengguna sistem informasi yaitu faktor pengetahuan dan keterlibatan yang merupakan prediktor dari faktor original instrumen tradisional kepuasan pengguna informasi, dan dimensi *assurance* dari kualitas Jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna informasi ini berbeda antara kelompok staf dan manager. Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa kualitas

pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pengguna sistem informasi.

2.3.2 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi pertama di model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Jika sistem di perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem khususnya pengguna internal akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut dalam pelaksanaan tugasnya dan jika intensitas penggunaan sistem tinggi maka pengguna merasa terpuaskan.

Menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

Menurut Jogiyanto (2007:5) hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut:

Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.

Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem. Makin besar kualitas sistem tersebut maka kepuasan pemakai sistem juga akan lebih besar. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil penelitian Purwaningsih (2010), Mulyono (2009), Fendini *et al.* (2013), Istianingsih dan Wijanto (2008),

McGill *et al.* (2003), Seddon dan Kiew (1994). Fendini *et al.* (2013) menyatakan kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3.3 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem ERP

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Delone dan Mclean, 1992 dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, 2009). Informasi akuntansi manajemen dibutuhkan dan digunakan dalam semua lingkup manajemen. Informasi akuntansi manajemen yang berkualitas membantu para manajer menjalankan perannya dalam melakukan aktivitas perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna sistem ERP. Informasi yang dibutuhkan oleh para pengambil keputusan adalah informasi yang mempunyai karakteristik yang baik.

Suwardjono (2010:165) menyebutkan bahwa:

Informasi akan bermanfaat apabila informasi tersebut terpaut dengan keputusan menjadi sasaran informasi. Informasi akan bermanfaat apabila informasi tersebut dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat apabila pemakai mempercayai informasi tersebut.

DeLone dan McLean (1992, dalam Istianingsih dan Wijayanto, 2008) menyatakan bahwa :

“Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai”.

Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005) dalam Istianingsih dan Setyo Hri Wijayanto, (2008). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Salah satu pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna ialah ketepatan (*accuracy*), bahwa ketepatan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pemakai dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem dengan melihat sistem dapat menghasilkan informasi yang akurat dan *reliable*.

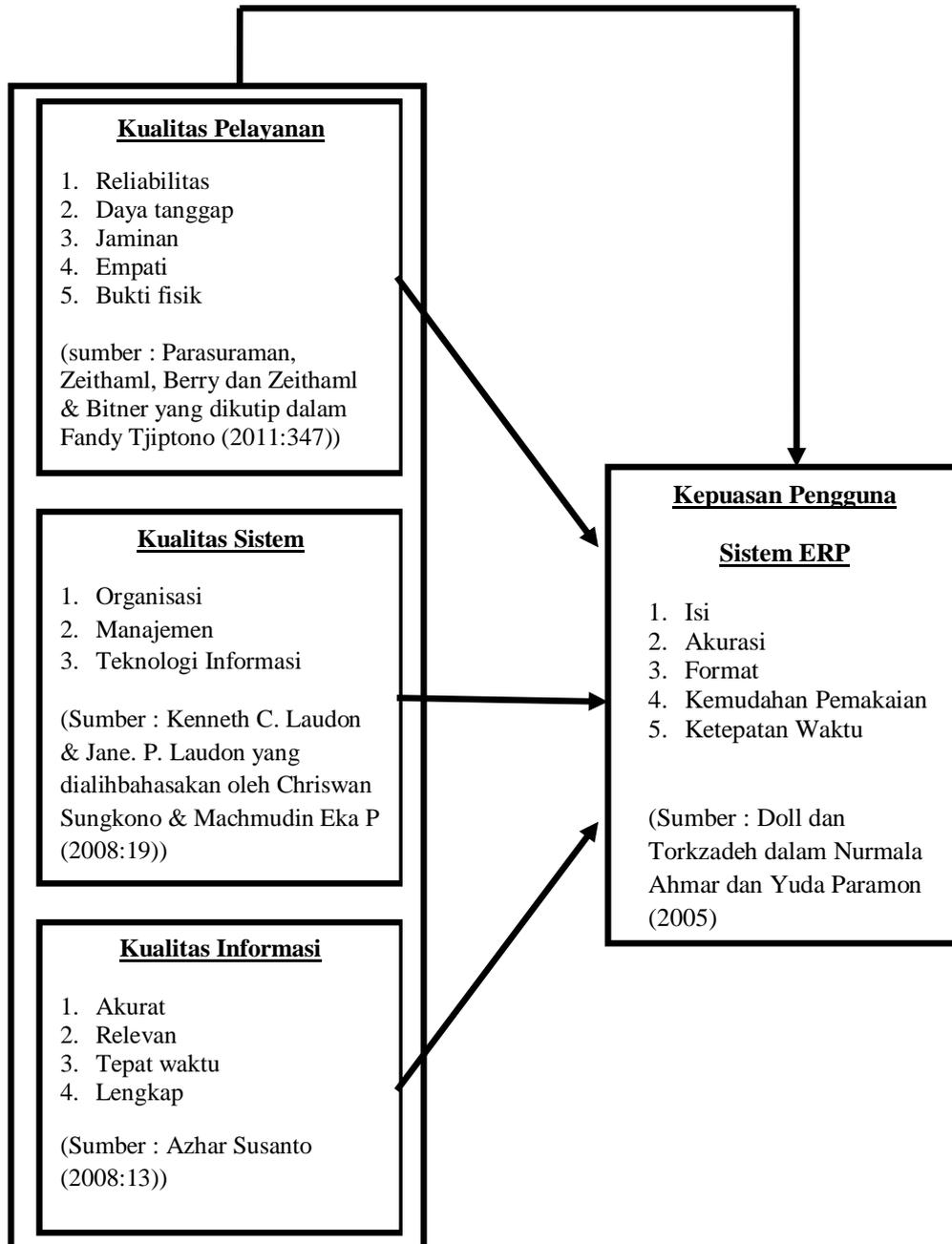
Fendini *et al.* (2013) menyatakan bahwa :

Kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem. Ini berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemakai sistem.

Seddon dan Kiew (1996) dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

2.4 Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem ERP, maka dapat dirumuskan seperti berikut ini :



Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).
2. Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).
3. Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).