

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi pada era globalisasi saat ini telah berdampak pada penemuan-penemuan baru yang bermunculan berbagai macam inovasi. Misalnya yang terdapat pada sistem informasi. Sistem informasi tidak akan pernah berkembang dengan sendirinya, tetapi perlu didukung oleh banyak faktor yang mampu menjadikan efektivitas sistem akan tercapai. Persaingan menjadi semakin global dan tidak mengenal batas, oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap dan menciptakan informasi internal dan eksternal secara efektif sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.

Perusahaan dan bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelayanan manajemen melalui penggunaan sarana teknologi informasi, penggunaan sistem akuntansi berbasis komputer telah membawa peluang bagi perusahaan untuk melakukan fungsi akuntansi secara lebih efektif dan efisien. Fungsi utama dari sistem informasi akuntansi adalah memproduksi informasi berdasarkan data yang merupakan hasil dari transaksi keuangan (Utama dan Suardika, 2014). Menurut Bodnar (2006) sistem informasi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem komputerisasi. Menurut Jogiyanto

(2008,227) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah bentuk sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakai atau *user*nya.

Menurut Ramadhan (2012), berpendapat bahwa pentingnya dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik, perusahaan maupun lembaga keuangan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mengendalikan proses-proses tersebut sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu informasi akuntansi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi dapat dipertanggungjawabkan untuk kelak digunakan dalam mengambil keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak di luar perusahaan.

Penggunaan teknologi informasi sangat membantu dalam menampung seluruh informasi yang dibutuhkan agar dapat membuat keputusan secara akurat. Indikator dalam menentukan baik-buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA (Soegiharto, 2001). Penggunaan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007:39), hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki dan kepuasan pemakai terhadap suatu sistem.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. DeLone & Mclean (1992), mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.

Kualitas informasi berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai, sehingga dapat berkolaborasi untuk mengolah data akuntansi menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas informasi adalah informasi yang dibutuhkan harus akurat. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunanya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Penelitian yang

dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Rumiyahti dan Budhiarta (2016) yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

DeLone & McLean (2003), kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, otomatis kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan mengalami peningkatan. Jika pengguna SIA senang dengan pelayanan yang difasilitasi, maka pengguna SIA akan selalu menggunakannya secara berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Suhendro (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian yang sama diperoleh Elvan dan Ruslina (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Menurut Nelson et al. (2005:26), beberapa dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan

waktu respon sistem. Menurut Ranti (2013) bahwa kualitas sistem memberikan dampak pada kualitas informasi dan kualitas pelayanan, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas output akan semakin baik, sehingga dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi pengguna sistem akan tidak merasa enggan untuk menggunakan sistem.

Khususnya di Bali terdapat lembaga keuangan yang bernama Lembaga Perkreditan Desa. LPD merupakan badan usaha milik desa pakraman yang merupakan unit operasional yang berfungsi sebagai wadah kekayaan milik desa pakraman, yang berupa uang atau surat-surat berharga. Peraturan Gubernur Bali, No. 11 Tahun 2013 pasal 1, menyebutkan Lembaga keuangan seperti LPD dalam prakteknya bersaing ketat dengan lembaga keuangan lainnya seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR), koperasi, dan lain sebagainya, sehingga LPD dituntut untuk terus meningkatkan kualitas. Oleh karena itu perlu adanya dukungan SIA dengan teknologi informasi yang terkomputerisasi. Di Kecamatan Denpasar Utara, terdapat 10 Lembaga Perkreditan Desa yang semuanya telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Pengelolaan akuntansi menggunakan sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan LPD untuk menyajikan informasi posisi keuangan perusahaan, struktur permodalan, aliran kas, dan kinerja keuangan. Dengan dukungan informasi yang akurat dan relevan, maka manajemen LPD dapat mengambil keputusan strategis untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Keputusan yang tepat serta pembagian tugas yang efektif dan efisien penting dalam peningkatan kinerja LPD.

Lokasi penelitian pada LPD Kecamatan Denpasar Utara dipilih karena LPD di Kecamatan Denpasar Utara memiliki peranan penting bagi masyarakat atau warga desa dan usaha mikro kecil yang ada sebagai penyedia dana, menyalurkan kredit bagi masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit modal kerja ataupun konsumtif. LPD Kecamatan Denpasar Utara menunjukkan kelebihanannya dengan menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang berperan penting dalam memproses data akuntansi menjadi informasi keuangan yang penting bagi manajemen dan masyarakat. Kontribusi LPD di Kecamatan Denpasar Utara mampu menopang perekonomian keuangan masyarakat khususnya masyarakat miskin di Kecamatan Denpasar Utara. Usaha pokok LPD adalah menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito yang kemudian dapat disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit (Atmadja, 2014). Melalui aktivitas yang dilakukan oleh LPD dengan pemberian kredit tersebut diharapkan untuk dapat membantu meningkatkan kesempatan berusaha bagi masyarakat (Mulyati & Harieti, 2018). Kualitas sistem dalam penelitian ini sebagai pemoderasi untuk memperkuat hubungan kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dapat diasumsikan bahwa semakin baik kualitas sistem yang digunakan maka akan semakin baik pengaruh kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang masih terdapat perbedaan dalam hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Denpasar Utara Dengan Kualitas Sistem Sebagai Variabel Moderasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

- 1) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Denpasar Utara?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Denpasar Utara?
- 3) Apakah kualitas sistem mampu memoderasi hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Denpasar Utara?
- 4) Apakah kualitas sistem mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD di Denpasar Utara?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD Denpasar Utara.
- 2) Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD Denpasar Utara.

- 3) Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem sebagai variabel pemoderasi pada hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD Denpasar Utara.
- 4) Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem sebagai variabel pemoderasi pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada LPD Denpasar Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti dalam aspek teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti secara empiris terhadap *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri, dimana secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan-penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pemakai.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi khususnya karyawan LPD pengguna sistem informasi akuntansi yang terletak di Kecamatan Denpasar Utara untuk mempertimbangkan dampak penggunaan sistem informasi akuntansi agar mendorong setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Dalam memformulasikan TAM, Davis menggunakan TRA (*Theory of Reasoned Action*) sebagai *grand theory*-nya namun tidak mengakomodasi semua komponen dari teori TRA. Davis hanya memanfaatkan komponen *Belief* dan *Attitude* saja, sedangkan *Normative Belief* dan *Subjective Norms* tidak digunakannya. Menurut Davis (1988:319-340), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Menurut Gefen (2003) sampai saat ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Model

TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan-penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pemakai.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kedua variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.

2.1.2 Lembaga Perkreditan Desa

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang berkedudukan di wewidangan Desa Pakraman (Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2017, 2017). LPD memiliki bidang usaha yang mencakup menerima dan menghimpun dana dari masyarakat desa dalam bentuk dana sesepela dan dana sepelan, pemberian kredit kepada masyarakat desa dan desa, pemberian kredit kepada masyarakat desa lain dengan kerjasama antar desa mengacu pada Peraturan Gubernur Bali dan dengan syarat yang berlaku.

Kegiatan operasional LPD juga berkaitan dengan penerimaan pinjaman dengan jumlah maksimum seratus persen dari jumlah modal termasuk cadangan dan laba ditahan dari lembaga-lembaga keuangan, kelebihan likuiditas disimpan pada bank yang ditunjuk dengan pelayanan yang memadai dan bunga bersaing sebagai imbalannya. Dalam melaksanakan bidang usahanya harus mentaati prinsip kehati-hatian pengelolaan LPD yang diatur dalam Peraturan Gubernur (Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017, 2017). LPD berhak mendapatkan pembinaan dan menjalankan

operasionalnya, sedangkan kewajiban LPD adalah menjalankan operasionalnya sesuai dengan awig-awig, peraturan daerah dan perarem desa. Pelaporan laporan kegiatan LPD, perkembangan keuangan dan kinerja LPD dilaporkan oleh pengurus LPD kepada Kepala Desa dan LPLPD setiap satu bulanan, tiga bulanan dan tahunan. Laporan pertanggungjawaban tahunan wajib dilaporkan oleh pengurus LPD minimal tiga bulan setelah tahun buku LPD berakhir dalam Paruman Desa.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Organisasi sangat tergantung pada sistem informasi agar selalu dapat kompetitif. Informasi merupakan sumber daya (*resources*) yang arti pentingnya sama dengan pabrik dan peralatan. Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Sistem adalah kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Bodnar dan Hoopwood (2003:1) bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber-sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Informasi yang dihasilkan melalui sistem informasi akuntansi kemudian dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang berperan sebagai pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Sistem informasi akuntansi dapat diterapkan secara manual maupun terkomputerisasi. Keberhasilan pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang telah dirancang sangat dipengaruhi oleh faktor desain sistem yang

mencerminkan adanya pemisahan tanggung jawab fungsional yang tepat dan sistem wewenang dan prosedur pembukuan yang baik. Sistem informasi akuntansi digunakan dalam suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisa, menyimpan, merangkum, dan menyampaikan informasi ekonomi yang relevan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, baik pihak eksternal maupun pihak internal organisasi. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan dalam suatu organisasi harus sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut. Sistem informasi akuntansi dapat lebih mudah diterapkan dengan adanya teknologi informasi.

Romney dan Steinbart (2004 :473) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sumber daya manusia dan modal dalam organisasi yang bertanggungjawab untuk (1) Persiapan informasi keuangan, (2) Informasi yang diperoleh dari mengumpulkan dan memproses berbagai transaksi perusahaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, bahwa sistem informasi akuntansi itu mempunyai unsur, yaitu:

- 1) Sumber daya, merupakan media yang menjadikan sebuah data, seperti manusia atau peralatan/mesin.
- 2) Pemrosesan, merupakan media yang mengolah data dari input menjadi output. Pemrosesanlah yang mengubah data menjadi informasi.
- 3) Informasi, merupakan hasil akhir dari pemrosesan suatu sistem.

Informasi ini berbentuk dalam suatu format yang berisikan keterangan-keterangan yang dibutuhkan manajemen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem pemrosesan yang menghasilkan keluaran dalam bentuk informasi mengenai akuntansi dengan menggunakan masukan input (data atau transaksi) untuk memenuhi tujuan tertentu

pihak manajemen. Dalam pelaksanaannya sistem informasi akuntansi menerima input, disebut transaksi yang kemudian dikonversi melalui berbagai proses menjadi output yang akan didistribusikan kepada pemakai informasi. Dalam sistem informasi akuntansi tidak hanya mengolah data keuangan saja, data non keuangan juga diikutsertakan karena dalam pengambilan keputusan tidak hanya informasi keuangan saja yang diperlukan, informasi non keuangan tentang suatu kondisi dan keadaan juga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya,

jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem informasi memenuhi harapan pemakai. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem ini juga dapat berpengaruh terhadap *individual impact*.

Jika pengguna sering memakai sistem informasi maka semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat dari sistem informasi, peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*). *Individual impact* merupakan suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perubahan dalam aktivitas pengguna, atau telah mengubah keputusan persepsi mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi. Keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik. Dampak individu ini secara

kolektif dapat berakibat pada kinerja organisasional (*organizational impact*). Dampak organisasional ini terlihat dari distribusi informasi yang lebih cepat. Jika sistem informasi yang diterapkan baik dari segi kualitas sistem maupun kualitas informasi yang dihasilkan maka dapat menurunkan biaya distribusi informasi melalui penyederhanaan struktur organisasi. Distribusi informasi yang lebih baik dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

2.1.5 Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (1992:9-30), menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi menunjukkan kualitas dari suatu aplikasi sistem informasi, apakah sistem tersebut menghasilkan informasi yang baik atau tidak bagi pengguna. Kualitas informasi (*information quality*) yang baik, direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas Informasi merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *authenticity*, *accuracy*, *completeness*, *uniqueness* (*nonredundancy*), *timeliness*, *relevance*, *comprehensibility*, *precision*, *conciseness*, dan *informativeness* (Weber,1999). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Hartono (2016:183) menyatakan bahwa secara definitif, layanan *to serve* berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa yang

dimiliki perusahaan agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan Lovelock (1991:7) dalam Hardiyansyah (2011:10) menyatakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Zeithmal et. al (1990:19) dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki tetapi dapat dirasakan oleh penerima jasa (konsumen/pengguna) dan penilaian terhadap kualitasnya dinilai saat terjadinya pemberian layanan.

2.1.7 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai system itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari

sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992). Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem yang meliputi, mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem akan merasa puas.

Menurut Ranti (2013) mengasumsikan bahwa kualitas sistem memberikan dampak pada kualitas informasi dan kualitas pelayanan, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Dampak kualitas sistem pada kualitas informasi dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*). Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas akan memberikan dampak pada kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Asnawi (2017) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan partisipasi terhadap kepuasan pengguna sistem: studi kasus pada bagian operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi,

kualitas layanan dan partisipasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.

Eggy dan Nugroho (2020) meneliti tentang pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, sedangkan pentingnya sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten.

Buana dan Wirawati (2018) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, ini dilakukan pada PDAM di Kabupaten Badung. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Prayanthi, *et al.*, (2020) meneliti tentang, pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, ini dilakukan pada bank pemerintah di Airmadidi, Minahasa Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA, sedangkan secara parsial kualitas informasi dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA.

Rukmiyathi dan Budhiarta (2016) meneliti tentang pengaruh pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi, ini dilakukan pada hotel berbintang di Provinsi Bali. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi.

Fendini (2017) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, ini dilakukan pada PT.PLN (PERSERO) Area Malang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada PT.PLN (PERSERO).

Suhendro (2017) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada koperasi di Kota Pematangsiantar. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada koperasi di Kota Pematangsiantar.

Hudin dan Riana (2016) meneliti tentang pengaruh keberhasilan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean terhadap pengguna sistem informasi akuntansi *accurate* di enam perusahaan di Kota Sukabumi. Teknik

analisis yang digunakan adalah *structural equation modelling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan, sedangkan variabel lainnya teruji signifikan dalam mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi *accurate* di enam perusahaan di Kota Sukabumi.

Elvan dan Ruslina (2019) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN, ini dilakukan pada perusahaan BUMN sektor pengelolaan di Bandung. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN.

Septianita, dkk. (2016) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna, ini dilakukan pada PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP 9 JEMBER. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya di atas, maka persamaan penelitian yang saya lakukan sekarang dengan penelitian yang sebelumnya adalah sama-sama untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian yang sekarang menambahkan kualitas

sistem sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini. Perbedaannya juga terkait dengan tempat penelitian, dimana penelitian yang sebelumnya dominan berlokasi pada sektor pemerintahan dan perusahaan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

