

BAB II

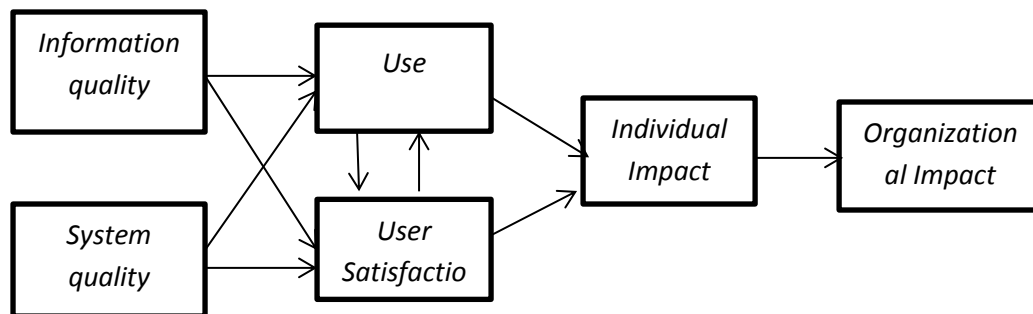
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Model *Delone dan Mclean*

Model *Delone* dan *Mclean* merupakan model pengujian kesuksesan sistem teknologi informasi yang didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur dimensi-dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan. Berbeda dengan model proses, model kausal (*model causal*) atau disebut juga dengan model kovarian (*variance model*) berusaha untuk menjelaskan kovarian (*covariance*) dari elemen-elemen model untuk menentukan apakah variansi dari satu elemen dapat dijelaskan oleh variansi dari elemen-elemen lainnya atau dengan kata lain untuk menentukan apakah terjadi hubungan kausal diantara mereka jogianto,(2005).

Model kesuksesan sistem informasi *Delone* dan *Mclean* (1992) digambarkan secara sederhana (*parsimony*) sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Kesuksesan

Delone dan Mclean (1992) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem informasi itu sendiri. Variabel-variabel yang memengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Model Delone dan Mclean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* yang merupakan predictor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan *predictor* yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, Delone dan Mclean (2003) memeperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*update D&M IS Success model*). Hal yang diperbarui salah satunya adalah menambahkan dimensi minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). Delone dan Mclean (2003) juga berargumentasi dengan menggantikan pemakaian (*use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal. Delone dan Mclean (2003) juga

menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) dan menggabungkan dampak individual dan dampak organisasi menjadi satu variable yaitu variable manfaat bersih (*net benefit*).

2.2 Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Jogiyanto (2007) menyatakan kepuasan pengguna adalah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh *software* tersebut.

Menurut A.A.Ngr, dkk (2012) kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem *Enterprise Resource Planning* yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, sedangkan menurut Miss dkk, (2014) kepuasan pemakan *Enterprise Resource Planning* adalah *The end-user satisfaction is regarded as the individual's attitude toward computer uses, or related activities required to perform tasks in an organization.*

Kepuasan pengguna sistem *enterprise resource planning* menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem *enterprise resource planning* yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Komara, (2006).

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan suatu cara untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi Laudon dkk, (2005). *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah suatu paket

perangkat lunak dengan aplikasi yang terintegrasi untuk digunakan secara luas di organisasi. Aplikasi ERP meliputi *transaction processing system* ditambah dengan sistem-sistem informasi fungsional lainnya yang terintegrasi. Tidak ada definisi yang baku mengenai ERP, tetapi secara umum dapat diartikan bahwa ERP adalah sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung dan mengotomatiskan proses bisnis, menyediakan informasi secara luas, akurat dan *real time* tentang perusahaan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. ERP mengintegrasikan semua departemen dan fungsi di perusahaan ke dalam suatu sistem komputer yang dapat melayani kebutuhan informasi perusahaan secara keseluruhan.

Penggunaan ERP ditujukan untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan data dan informasi pada setiap unit bisnis (*area business process*) guna menghasilkan laporan keuangan dan analisisnya dengan lebih cepat, akurat dan tepat waktu (*on time*).

2.2.1 Manfaat-manfaat ERP

Penelitian Martin dkk (2002) menunjukkan adanya 7 manfaat (*benefit*) yang didapatkan dengan membeli paket ERP. Tiga buah benefit berhubungan dengan masalah bisnis, dua buah manfaat berhubungan dengan teknologi informasi dan sebuah manfaat berhubungan dengan masalah pergantian tahun 2000.

Ketiga manfaat yang berhubungan dengan bisnis adalah:

1. Integritas data yang menyebabkan akses data ke unit bisnis lain, fungsi-fungsi lain, proses-proses dan organisasi meningkat.

2. Menyediakan cara lain untuk melakukan bisnis yaitu lewat rekayasa proses bisnis (*business process reengineering*), menuju ke orientasi proses dan pengurangan biaya proses bisnis.
3. Menyediakan kemampuan global dengan menyediakan globalisasi lewat proses bisnis yang umum dan kelas dunia.

Kedua manfaat yang berhubungan dengan teknologi informasi adalah:

1. Manfaat membeli paket bukan membangunnya. Manfaat yang diperoleh adalah manfaat waktu yang lebih cepat, biaya yang relatif lebih murah.
2. Manfaat arsitektur teknologi informasi yang digunakan yang dapat menghemat biaya.

Sebuah manfaat yang berhubungan dengan pergantian tahun adalah fleksibilitas menggunakan *client server system* yang mudah dikembangkan sesuai dengan pertumbuhan bisnis.

Martin dkk, (2002) membagi dua tujuan organisasi membeli paket ERP, yaitu:

1. Untuk menerapkan aktivitas-aktivitas mata rantai (*value chain*), yaitu aktivitas mulai dari logistic bahan mentah, produksi, logistic bahan jadi, penjualan dan pemasaran dan jasa purna jual.
2. Untuk mendukung aktivitas bisnis fungsional meliputi proses-proses akuntansi, keuangan, sumber daya manusia, dan fungsi-fungsi lainnya.

2.2.2 Kelemahan-kelemahan ERP

Disamping banyak benefit yang diperoleh dari ERP, beberapa kelemahan ERP perlu diperhatikan. Kelemahan-kelemahan dari ERP adalah sebagai berikut ini jogiyanto, (2008):

1. Implementasi ERP sangat sulit karena penerapannya yang terintegrasi dan organisasi harus merubah cara mereka berbisnis. kesulitan penerapan ERP ditambah dengan adanya *resistance to change* dari personil yang terkena imbasnya akibat perubahan proses dari bisnis.
2. Biaya implementasi ERP yang sangat mahal yang dapat mencapai jutaan dollar.
3. Organisasi hanya memikirkan manfaat yang besar dan penerapan ERP tetapi tidak mempersiapkan personilnya untuk berubah.
4. Permasalahan lainnya adalah personil yang tiba-tiba dibebani dengan tanggung jawab yang lebih besar dengan kesiapan yang kurang baik mental dan keahliannya.

2.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan DeLone dan McLean, (1992). 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 menurut Tata, (2012) adalah data yang telah diklasifikasikan atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan, Kualitas informasi menurut Abdul, (2005) adalah Kualitas informasi dipakai untuk menyatakan informasi yang baik, dan juga dapat dianalogikan sebagai pilar-pilar dalam bangunan dan menentukan baik tidaknya pengambilan keputusan

Bodnar, dkk (2006) kualitas informasi adalah 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 Istianingsih dan Utami, (2009) adalah Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan”.

Menurut O'Brien (2005), kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Dalam arti luas, informasi bermakna dan berguna bagi orang bersangkutan. Informasi memiliki nilai untuk perusahaan dan manajer karena itu untuk membuat keputusan yang baik Wilkinson, (2000).

Definisi informasi secara umum dalam pemakaian sistem informasi menurut Davis (1999) adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.

Menurut Hendarti, dkk (2008), ciri-ciri atau karakteristik suatu informasi yang baik dan lengkap adalah sebagai berikut :

1. *Reliable* (dapat dipercaya)

Informasi haruslah bebas dari kesalahan dan haruslah akurat dalam mempresentasikan suatu kejadian atau kegiatan dari suatu organisasi.

2. *Relevant* (cocok atau sesuai)

Informasi yang relevan harus berguna bagi user. Informasi ini dapat mengurangi ketidakpastian dan dapat meningkatkan nilai dari suatu kepastian serta hasil keluaran sesuai dengan fakta yang ada.

3. *Timely* (tepat waktu)

Informasi yang disajikan haruslah cepat pada saat yang dibutuhkan / tepat waktu dan bisa mempengaruhi proses pengambilan keputusan.

4. *Complete* (lengkap)

Informasi yang disajikan lengkap termasuk di dalamnya semua data – data yang relevan dan tidak mengabaikan kepentingan yang diharapkan pembuat keputusan.

5. *Understandable* (dapat dimengerti)

Informasi yang disajikan hendaknya dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh user.

Hal ini senada dengan pendapat Arca dkk, (2012) bahwa kualitas informasi merupakan konstruk multidimensi yang terdiri atas: *intrinsic information quality* yang mencakup keakuratan (*accuracy*) dan obyektivitas (*objectivity*), *contextual information quality* yang mencakup kelengkapan (*completeness*), dan *representational information quality* yang mencakup penyajian (*representation*).

Jogiyanto (2005) menyatakan bahwa informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Menurut Azhar, (2004), informasi merupakan hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai bagi para pemakai akhir tertentu O'Briens, (2005).

2.4 Kualitas Sistem

DeLone dan McLean (2003) dikutip oleh Istianingsih dan Utami, (2009) kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. argumen lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010) mengatakan bahwa kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. DeLone dan McLean dalam Livari (2005) memberikan asumsi bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individu dan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Menurut Susanto (2013) “kualitas sistem informasi akuntansi sebagai konsep yang harus diintegrasikan dengan semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas

Menurut Saputro (2015) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan performa dari sistem yang mencerminkan seberapa baik dari kemampuan

perangkat keras dan lunak dari sistem, prosedur dari sistem dan juga kebijakan dari sistem tersebut dalam menyediakan kebutuhan informasi pengguna.

Menurut Sukendar dkk, (2017) juga menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan kemampuan atau performa dari sistem dalam hal menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan si pengguna sistem. kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem, baik itu *software* ataupun *hardware*. Aswani dkk, (2014) dan Rosalia dkk, (2016) menyatakan kualitas sistem merupakan kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem. Fokus dari kualitas sistem adalah performa dan sistem pada seberapa baik kemampuan dari perangkat lunak dan perangkat keras dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Delone dan Mclean, 1992 dalam Istianingsih dan 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 kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*.

Informasi yang dibutuhkan oleh para pengambil keputusan adalah informasi

yang mempunyai karakteristik yang baik. Menurut Suwardjono (2010) bahwa Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat kalau pemakai mempercayai informasi tersebut. Sedangkan menurut Suwardjono (2010) menyebutkan bahwa kalau pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat kalau disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (*user-specific qualities*)

Seddon dan Kiew dalam Istianingsih dan 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 Penerapan *Enterprise Resource Planning*. Adapun hasil pengujian (Istianingsih dan Wijanto 2008; Sudarmadi 2010; Yuliani dkk, 2010; Harianto 2011 dan Amri dkk, 2013) menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap Penerapan *Enterprise Resource Planning*.

Pendapat ini didukung hasil penelitian (Kim dan McHaney 2000; McKiney dkk, 2002; Rai dkk, 2002; McGill dkk, 2003; Almutairi dan Subramanian 2005 dan Livari 2005), Jika kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari *Enterprise Resource Planning* yang digunakan adalah baik, mereka akan

merasa puas menggunakan sistem tersebut, Istianingsih dan Setyo Hri Wijayanto, (2008). Berdasarkan teori diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Kualitas Informasi berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

2.5.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penerapan Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

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 Utami (2009) hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut Apabila Penerapan *Enterprise Resource Planning* 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 Penerapan *Enterprise Resource Planning* tersebut.

Dalam Jogiyanto (2007) hubungan kualitas sistem dengan Penerapan *Enterprise Resource Planning* adalah 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.

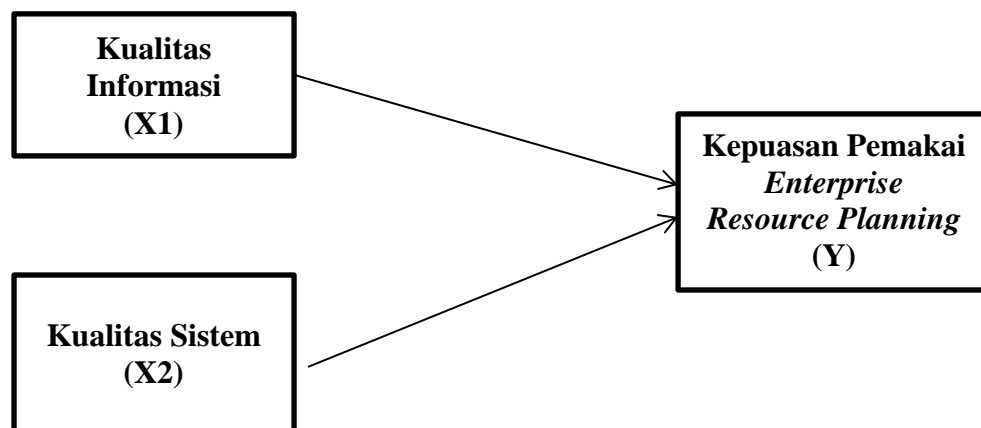
Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap Penerapan *Enterprise Resource Planning*. Makin besar kualitas sistem tersebut maka Penerapan

Enterprise Resource Planning juga akan lebih besar. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008), menyatakan kualitas sistem mempengaruhi secara signifikan terhadap Penerapan *Enterprise Resource Planning*. Berdasarkan teori diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Kualitas Sistem Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

2.6 Kerangka Koseptual

Berdasarkan urian pengembangan hipotesis diatas maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2. di bawah ini.



Gambar 2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 2 kerangka konseptual diatas dapat di uraikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistim sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pemakai enterprise resource planning sebagai variabel dependen