

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan masukan antara lain :

**Antasari, Kadek Chendi (2015)** riset yang dilakukan memiliki masalah yaitu apakah efektifitas sistem informasi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif pada kinerja individual, apakah kepuasan kerja memperkuat pengaruh efektifitas sistem informasi pada kinerja individual.

Metode penelitiaannya menggunakan Perusahaan Daerah Parkir Kota Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian. Objek yang diteliti adalah pengaruh efektifitas sistem informasi akuntansi, kepuasan kerja dan kinerja individual pada Perusahaan Daerah Parkir Kota Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Perusahaan Daerah Parkir Kota Denpasar, yaitu terdiri dari 169 orang karyawan dan sampel yang digunakan sebanyak 35 orang yang ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik pengambilan datanya dengan metode kuisisioner. Untuk pengujian data menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil dari riset tersebut yaitu efektifitas sistem informasi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif pada kinerja individual. Namun

kepuasan kerja tidak memoderenisasi pengaruh efektifitas sistem informasi akuntansi pada kinerja individual.

**Nugrahanto, Bayu, SP (2012)** riset yang dilakukan memiliki masalah apakah manajemen puncak, management sistem informasi, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif pada efektivitas sistem informasi ?.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah RSUD Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Teknik pengumpulan data adalah dengan metode *survey* yang dilakukan melalui kuesioner atau daftar pertanyaan yang disusun dengan menerapkan *scala likert*.

Hasil dari riset tersebut yaitu pengujian regresi berganda berhasil mendukung tiga dari empat hipotesis yang diajukan yaitu, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi sedangkan manajemen puncak tidak berpengaruh positif terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi.

**Handayani, Rini (2010)** riset yang dilakukan memiliki masalah yaitu apakah manajemen puncak, management sistem informasi, kepercayaan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif pada efektivitas sistem informasi ?.

Populasi penelitian ini adalah organisasi sektor publik yang dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Adapun unit analisisnya yaitu pegawai berbagai tingkatan pada organisasi sektor publik. Adapun Surakarta

dipilih sebagai lokasi penelitian. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu *convenience sampling*. Pemilihan metode *convenience sampling* diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. data untuk mengembangkan model penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner pegawai organisasi sektor publik. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei melalui kuisisioner yang dikirimkan melalui pos (*mail questionnaires*) kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terstruktur, artinya jawaban responden terbatas pada alternatif yang telah disediakan.

Hasil dari riset tersebut yaitu pengujian regresi berganda berhasil mendukung tiga dari empat hipotesis yang diajukan yaitu, kepercayaan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi sedangkan manajemen puncak tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

**Lubis, Henny Zurika (2013)**, riset yang dilakukan memiliki masalah yaitu apakah ada pengaruh sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dan pengaruh kepercayaan atas sistem informasi berbasis komputer (CBIS) terhadap kinerja individu ?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan industri perbankan di kota Medan, dengan pemilihan sampel dilakukan secara *quota* sampling dengan cara pengambilan sampel secara acak (random). Dalam penelitian ini ditetapkan sampelnya sebanyak 30 orang responden. Dengan unit samplingnya adalah pegawai/staff dari

bank, karena dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-harinya menggunakan komputer sebagai alat bantu. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Hasil riset tersebut yaitu dari hasil pengujian secara signifikan terdapat pengaruh sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dan pengaruh kepercayaan atas sistem informasi berbasis komputer (CBIS) terhadap kinerja individu.

**Komara, Acep (2006)** riset yang dilakukan memiliki masalah apakah terdapat pengaruh positif keterlibatan pengguna, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?.

Populasi dalam penelitiannya adalah seluruh perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. Pemilihan obyek ini didasari pertimbangan bahwa dua daerah ini memiliki laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) cukup tinggi yakni 4,88% dan 4,31%. Begitu pula kontribusi sektor industrinya terhadap PDRB menunjukkan angka cukup tinggi masing-masing 11,30% dan 33,89%. Jumlah populasi sebanyak 333 perusahaan diperoleh dari Direktori Industri tahun 2002 dari Kantor Biro Pusat Statistik Kabupaten dan Kota Cirebon. Perhitungan jumlah sampel minimum penelitian ini menggunakan rumus dari Rao (1996) pada tingkat *confidence level* 95%, jumlah sampel adalah 83. Pengumpulan data dilakukan melalui mail survey, jasa *enumerator*, dan oleh peneliti langsung kepada responden.

Hasil dari riset tersebut yaitu terdapat pengaruh positif keterlibatan pengguna, ukuran organisasi, dan formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Efektifitas Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Menurut Hall (2001) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien. Dengan aplikasi dari sistem informasi tersebut maka organisasi akan lebih kompetitif karena akan mendapat banyak manfaat dari kecanggihan sistem informasi.

Efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan (Simatupang dan Akib 2007). Suatu organisasi mempunyai sistem informasi yang efektif apabila dengan menggunakan sistem informasi tersebut maka tujuan organisasi dapat tercapai. Demikian juga pada organisasi sektor publik dimana penggunaan sistem informasi yang efektif akan meningkatkan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **2.2.2 Kepercayaan Pengguna**

Dalam rangka membangun kepercayaan terhadap sistem informasi berbasis komputer, hal yang perlu dilakukan adalah bagaimana memperkuat sistem yang ada sehingga bisa dijadikan andalan dalam penyelesaian pekerjaan dari para user. Apabila kepercayaan sudah dapat diperoleh, maka baik pihak yang diberi kepercayaan maupun pihak yang mengamanatkan dapat menjalankan fungsi mereka masing-masing dengan lebih mudah, serta merasa diberlakukan adil. Kepercayaan juga merupakan dasar bagi seorang pemimpin yang dapat dipercaya (Harari, 2002). Kepercayaan direfleksikan oleh tiga hal: 1). Perasaan mampu (ketika seseorang itu dipercaya dan dijadikan wali, yang berkompeten dalam menjalankan kepercayaan); 2). Kejujuran (seseorang yang menjadi wali itu merupakan penganut suatu prinsip sehingga dapat dipercaya dan dapat dijadikan tumpuan kepercayaan); 3). Kebajikan atau perbuatan baik (berarti bahwa seorang wali memiliki rasa peduli atas hal lain di luar laba egosentris atau keuntungan yang bersifat keduniawian).

### **2.2.3 Kepuasan Pengguna**

Harapan pemakai sistem informasi menentukan kepuasan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi, sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Untuk itu maka para pengguna hendaknya dilibatkan dalam pengembangan sistem. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi, kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi

digunakan sebagai suatu ukuran kualitas sistem informasi. Pengguna sistem informasi lebih dipengaruhi oleh staff sistem informasi dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan organisasi. Kualitas sistem informasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pemakai.

#### **2.2.4 Budaya Organisasi**

Robbins (2003) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan organisasi, spesialisasi organisasi, teknologi dan strategi organisasi. Soedjono (2005) menganggap bahwa budaya organisasi dapat menjadi instrument keunggulan kompetitif yang utama bagi suatu organisasi apabila budaya organisasi mendukung strategi organisasi. Menurut Pearce dan Robinson (2000), budaya organisasi akan mempengaruhi strategi organisasi dan strategi organisasi akan mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja organisasi pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu indikator efektivitas sistem informasi.

#### **2.2.5 Penggunaan Sistem Informasi**

Pada awalnya, pengenalan suatu sistem informasi di organisasi memunculkan penolakan dari para pegawai. Mereka khawatir dengan adanya sistem informasi maka perusahaan akan merekrut para staff sistem informasi yang nantinya akan

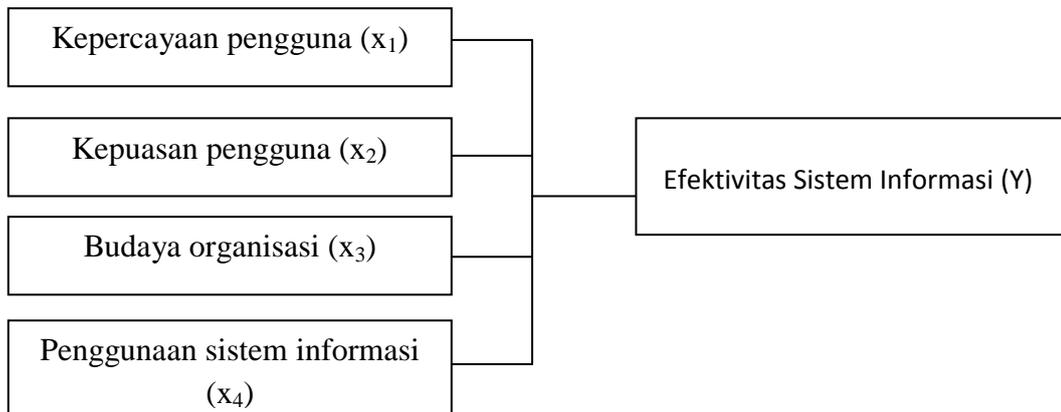
mengontrol pekerjaan mereka. Namun lambat laun pegawai menyadari bahwa keberadaan sistem informasi justru akan mengurangi masalah dalam organisasi dan meningkatkan output dan kualitas laporan yang dihasilkan oleh organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di bidang sistem informasi di negara Amerika Serikat membuktikan bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sistem informasi semakin banyak digunakan dan sering dijumpai penggunaannya, hal ini menunjukkan begitu luasnya penerimaan penggunaan sistem informasi akuntansi di masyarakat

### **2.3 Teori Keagenan**

Grand Theory dalam penelitian ini adalah teori Keagenan (agency teori), Teori ini menjelaskan hubungan prinsipal dan agen yang salah satunya berakar dari teori akuntansi, teori keputusan, sosiologi, dan teori organisasi. Agency teori menganalisis susunan kontraktual diantara dua atau lebih individu, kelompok atau organisasi. Wewenang dan tanggung jawab agen maupun prinsipal diatur dalam kontrak kerja atas persetujuan bersama. prinsipal mempekerjakan agen untuk melakukan tugas demi kepentingan prinsipal, termasuk dalam pendelegasian otoritas pengambilan keputusan.

### **2.4 Kerangka Pikir**

Dengan berpedoman dengan teori yang ada dan penelitian terdahulu maka dapat disebut kerangka pikir sebagai berikut :



**Gambar 2.1 : Digaram Kerangka Berfikir**

Dalam penelitian ini variabel Y mempunyai fungsi yaitu sebagai variabel terikat. Karena untuk menganalisis variabel kepercayaan pengguna ( $X_1$ ), kepuasan pengguna ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ) dan dan penggunaan Sistem Informasi ( $X_4$ ) sebagai variabel bebas, menggunakan analisis regresi linier berganda.

## 2.5 Hipotesis

### 2.5.1 Kepercayaan Pengguna dan Efektivitas Sistem Informasi

Lubis, Henny Zurika (2013) dalam penelitiannya dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual pada perusahaan perbankan. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja individual. Kepercayaan itu dapat berupa sistem dengan kualitas yang handal, efisien, ataupun hal lain yang mampu memberikan keyakinan bagi para penggunanya bahwa apabila mereka memanfaatkan sistem tersebut, maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka jauh lebih mudah, cepat, serta akurat. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H1 : kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi.

### **2.5.2 Kepuasan Pengguna dan Efektivitas Sistem Informasi**

Harapan pemakai sistem informasi menentukan kepuasan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Untuk itu maka para pengguna hendaknya dilibatkan dalam pengembangan sistem. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi (Soegiharto, 2001).

Handayani, Rini (2010) kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran kualitas sistem informasi. Pengguna sistem informasi akuntansi lebih dipengaruhi oleh staff sistem informasi dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktifitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan organisasi. Kualitas SI organisasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pemakai. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H2 : Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi..

### **2.5.3 Budaya Organisasi dan Efektivitas Sistem Informasi**

Handayani, Rini (2010) menyatakan bahwa budaya pada organisasi publik sangat tergantung pada beberapa hal antara lain keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi, dan strategi organisasi. Hal-hal tersebut yang menyebabkan

perbedaan budaya organisasi diantara organisasi-organisasi sektor publik ini. Selain itu budaya organisasi sektor publik merupakan tradisi yang sukar dirubah karena organisasi sektor publik pada umumnya merupakan organisasi birokrasi yang diasumsikan sebagai organisasi yang cocok dengan lingkungan yang bersifat stabil. Kondisi organisasi sektor publik di wilayah Surakarta cenderung kurang begitu dinamis sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kualitas TI yang digunakan. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H3 ; Budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi.

#### **2.5.4 Penggunaan Sistem Informasi dan Efektivitas Sistem Informasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di bidang sistem informasi di negara Amerika Serikat membuktikan bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sistem informasi semakin banyak digunakan dan sering dijumpai penggunaannya, hal ini menunjukkan begitu luasnya penerimaan penggunaan sistem informasi akuntansi di masyarakat Handayani, Rini (2010). Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H4 : Penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi.