

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>
1.	(Rafendra & Meirina, 2019) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Organisasi	Variabel dependen=Kinerja Organisasi Variabel Independen= Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.	Perbedaan= Kualitas Layanan Persamaan= Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kinerja Organisasi.

2.	(Rizki, 2014) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, dan Kualitas Informasi dalam Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)	Variabel Dependen=Kinerja Perusahaan Variabel Independen=Kualitas Sistem Informasi, Penggunaan sistem Informasi Akuntansi.	Variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif secara tidak langsung terhadap kinerja perusahaan melalui variabel penggunaan sistem informasi akuntansi. Variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kinerja perusahaan.	Perbedaan=Kinerja Perusahaan, Kepuasan Pengguna  Persamaan=Kualitas sistem, dan kualitas Informasi.
3.	(Dalimunthe et al., 2019) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT.BNI Syariah Cabang Medan	Variabel Dependen=Kinerja Organisasi  Variabel Independen Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Akuntansi	Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT BNI Syariah Cabang Medan.	Perbedaan=Kinerja Perusahaan, Kepuasan Pengguna  Persamaan=Kualitas Sistem, Kualitas Informasi.

4.	Herdayanti, Silpi (2018) Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan dan Tinjauannya dari Sudut Pandang Agama Islam pada PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.	Variabel Dependen=Kinerja Perusahaan dan Tinjauannya dari Sudut Pandang Agama Islam.  Variabel Independen=Kepuasan Pengguna sistem Informasi,kualitas sistem.	Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan	Perbedaan= Kualitas Informasi, Kinerja Organisasi  Persamaan= Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem
----	---	---	---	--

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu

## 2.2 Tinjauan Teori

### 2.2.1 Teori Perilaku Terencana

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) dikemukakan pertama kali oleh Icek Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975. Teori ini digunakan untuk mempelajari perilaku individu secara lebih spesifik, yang dalam perkembangannya tidak hanya digunakan pada bidang psikologi, namun juga bidang kesehatan maupun bidang bisnis.

Teori perilaku terencana menyatakan bahwa perilaku (behavior) seseorang merupakan hasil dari niat yang dilakukan (intention), yang mana niat ini dipengaruhi oleh tiga variabel berikut :

1. Sikap ialah suatu reaksi evaluatif yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap sesuatu atau seseorang sering kali berakar pada kepercayaan seseorang, dan muncul dalam perasaan serta perilaku seseorang (Myers,2014:G-5).
2. Norma subjektif, adalah persepsi individu terhadap harapan dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya (significant others) mengenai dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu (Ajzen dalam (Ramdhani, 2011, hal. 57).
3. Persepsi kontrol perilaku, adalah persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu (Ajzen dalam (Ramdhani, 2011, hal.58).

### **2.2.2 Kualitas Sistem**

#### **a. Pengertian Kualitas Sistem**

Menurut Jogiyanto (dalam jurnal Rakhmadian et al, 2017) menyatakan bahwa, kualitas sistem ialah kualitas teknis dari sistem data itu sendiri. Kualitas sistem berarti mutu gabungan dari hardware serta aplikasi.

Perihal ini memperlihatkan jika bila pemakai system data merasa bahwa, mengenakan sistem tersebut mudah, mereka tidak effort banyak untuk

memakainya, sehingga mereka hendak lebih banyak waktu buat mengerjakan perihal lain yang mungkin akan menaikkan kinerja mereka secara totalitas.

Teknologi informasi khususnya yang bergerak lewat jaringan internet mempunyai akibat yang dramatis pada pembedahan bisnis sesuatu organisasi. Perihal ini disebabkan diimbangi dengan besarnya investasi yang dikeluarkan buat mengimplementasikan teknologi industri tersebut. Guna mendapatkan mutu sistem yang baik, diperlukan sistem aplikasi yang baik pula supaya informasi bisa diolah jadi data yang bermanfaat. Dengan aplikasi yang baik diharapkan kepuasan pengguna akan terpenuhi.

#### b. Faktor Kualitas Sistem

Kualitas sistem berperan penting dalam meningkatkan kinerja karena kualitas sistem merupakan faktor pendukung dalam mempermudah pekerjaan pengguna yang bekerja dengan sistem informasi.

Keberhasilan suatu sistem yang berkualitas dapat mempengaruhi faktor keamanan dari sistem itu sendiri, dari segi keamanan pengguna saat mengakses sistem. Suatu perusahaan yang berjalan dengan baik karena kenyamanan suatu sistem mutu dapat mempengaruhi kepuasan pemakai sistem tersebut.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi.

Kualitas sistem yang berkualitas akan mempengaruhi hasil kinerja dalam organisasi, maka dari itu kualitas sistem elemen sistem harus mempunyai

rencana. Adanya hubungan diantara elemen kualitas sistem itu, dimana unsur dasar dari proses yang terdiri dari arus informasi, energi dan material yang lebih penting dari pada elemen sistem.

c. Indikator Kualitas Sistem

Menurut McGill, Hobbs dan Klobas (Istianingsih dan Utami, dikutip pada 2009) yang ada (dalam Jurnal Handini, 2011), ada enam indikator untuk mengukur kualitas sistem, yaitu:

1. Kegunaan (Usefulness) ialah keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.
2. Kemudahan penggunaan (Easy Of Use) ialah sistem berkualitas tinggi jika dirancang agar mudah digunakan.
3. Kemudahan untuk dipelajari (Ease of learning) merupakan tingkat kemudahan suatu sistem untuk dipelajari oleh para pengguna.
4. Fasilitas bantuan (Help facility) dapat menunjukkan sejauh mana suatu sistem membantu para pengguna ketika telah lama tidak menggunakan sistem informasi tersebut.
5. Keandalan sistem (Reliability) suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila dapat diandalkan, dengan berupa ketahanan sistem informasi dari kerusakan mampu kesalahan serta dapat digunakan tanpa ada masalah yang mengganggu kenyamanan para pengguna.
6. Fleksibilitas ialah kemampuan suatu sistem informasi untuk melakukan beberapa perubahan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

### 2.2.3 Kualitas Informasi

#### a. Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Oleh karena itu, ketika merancang sebuah sistem informasi, salah satu tujuan utama, kualitas informasi yang dihasilkan, harus dicapai.

Menurut Julianto dan Lilis (Dalam Jurnal Darlynawaty et al., 2020) menyatakan bahwa, Kualitas informasi adalah tingkat yang berarti bagi pengguna, di mana data yang diproses oleh sistem informasi dapat menjadi nilai faktual dan bermanfaat.

Menurut hakim (dalam jurnal Darlynawaty et al., 2020) mengatakan bahwa, Kualitas informasi menguntungkan pengambilan keputusan dan mengurangi ketidakpastian yang sering menghambat pencapaian tujuan. Informasi yang dianggap berkualitas perlu mencapai beberapa hal. Artinya, ketersediaan informasi yang mudah dipahami pengambil keputusan, relevan dengan masalah yang dihadapi, berguna bagi organisasi, tepat waktu saat dibutuhkan, dan memiliki pengungkapan kebenaran yang konsisten.

#### d. Faktor Kualitas Informasi

Kualitas informasi sudah sebagai salah satu aspek yang sering dipertimbangkan oleh manajer dalam mengambil keputusan, karna tiap keputusan yang diambil oleh manajer memiliki resiko. Oleh sebab itu, guna kesalahan dalam mengambil keputusan hingga mutlak dibutuhkan data yang bermutu. Ketersediaan data yang bermutu hendak memberikan kemudahan serta kepastian yang besar untuk manajer dalam mengambil keputusan berkaitan

dengan aktivitas operasionalnya, sehingga kinerja organisasi bisa tercapai dengan baik terhitung kinerja manajerialnya bisa pula dicapai dengan baik.

e. Indikator Kualitas Informasi

Menurut McLeod (Dalam Jurnal Darlynawaty et al., 2020) mengatakan bahwa, ada empat aspek dasar kualitas informasi yang perlu diperhatikan. Dimensi ini berkontribusi pada nilai informasi yaitu:

a) Relevan

Jika informasi tersebut berhubungan langsung dengan masalah yang dihadapi, maka informasi tersebut relevan (relationship). Informasi yang bernilai tinggi berkaitan dengan kebutuhan, yaitu untuk apa informasi tersebut digunakan, agar informasi tersebut bermanfaat bagi penerimanya.

b) Akurat

Data yang disajikan mesti benar serta terbebas dari kesalahan- kesalahan ataupun tidak bias untuk penggunaannya. Data yang berasal dari informasi ataupun hasil pengukuran serta pencatatan terhadap kenyataan, oleh sebab itu kecermatan dalam mengukur serta mencatat kenyataan hendak memastikan keakuratan informasi serta nilai dari data yang dihasilkan. Dimensi keakuratan data bermacam- macam, serta bergantung pada watak data yang dihasilkan. Terus menjadi kritis watak sesuatu data, hingga terus menjadi besar akurasi yang diperlukan. Sehingga terus menjadi besar pula tingkatan kepuasan yang diberikan kepada penggunaannya. Dalam penyampaian data banyak terjalin kendala (noise) yang bisa merubah ataupun mengganggu isi dari data tersebut. Data dikatakan akurat bila memiliki komponen:

1. Kelengkapan, berarti data yang dihasilkan ataupun diperlukan wajib memiliki kelengkapan yang baik, sebab apabila data tidak lengkap hingga akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.
2. Kebenaran, data yang dihasilkan ataupun diperlukan wajib memiliki kebenaran.
3. Keamanan, data yang dihasilkan ataupun diperlukan wajib mempunyai keamanan.

c) Ketepatan Waktu

Ketepatan semestinya ada pada waktu diperlukan khususnya kala memecahkan permasalahan yang berarti saat sebelum suasana krisis jadi tidak terkontrol. Ketepatan waktu yang diartikan ialah ketepatan waktu guna menciptakan informasi yang terkini (upto date) yang diperlukan oleh pengguna.

- d) Kelengkapan, informasi tersebut harus dapat memberikan gambaran yang lengkap tentang masalah atau solusi.

#### **2.2.4 Kepuasan Pengguna**

a. Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean (dalam jurnal Suarta & Sudiadnyani, 2015) mengatakan bahwa, Kepuasan pengguna sistem ialah salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan sistem data dalam suatu organisasi. Selain itu, akibatnya terhadap sebuah organisasi ialah ukuran yang berarti dari kepuasan pengguna.

Menurut DeLone & McLean (dalam Bagus et al., 2018) kepuasan pengguna selalu digunakan sebagai dimensi pengganti efektivitas sistem data.

Jika sistem yang efisien didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah untuk industri, sehingga sistem yang efisien harus mempunyai sebagian pengaruh positif pada perilaku pengguna ialah menaikkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan sebagainya.

Kepuasan ialah reaksi pengguna dalam mengukur serta mengevaluasi ketidakpastian serta ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dengan data yang dialami sesudah penggunaannya. Kepuasan pengguna ialah asumsi emosional pada penilaian dimana alternatif yang diseleksi sekurang- kurangnya sama ataupun melampaui harapan. Kepuasan pengguna tiba dikala hasil tidak sesuai dengan harapan, sehingga pengukuran kebutuhan data sangat berarti dalam rangka memenuhi kepuasan pengguna.

#### b. Faktor Kepuasan Pengguna

Menurut (Yolanda Cristin Simanjuntak, 2018) mengatakan bahwa, Kepuasan pengguna sangat bergantung pada persepsi serta harapan pelanggan. Suatu industri butuh mengenali anggapan serta harapan pengguna. Faktor- faktor yang pengaruhi persepsi serta harapan pelanggan di antara lain merupakan sebagai berikut:

- a. Kebutuhan serta kemauan, ialah berkaitan dengan hal- hal yang dialami oleh pengguna dikala pelanggan lagi berupaya melaksanakan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengguna pada masa lampau (terdahulu) kala konsumsi produk serta layanan, baik dari industri ataupun pesaing- pesaingnya.
- c. Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone&McLean (2003), terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (user) yaitu sebagai berikut :

1. Content ialah kepuasan pengguna dilihat dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Accuracy ialah kepuasan pengguna dari keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Format ialah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. Ease of use ialah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, dan mencari informasi yang akan dibutuhkan.
5. Timeliness ialah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

### **2.2.5 Kinerja Organisasi**

#### **a. Pengertian Kinerja Organisasi**

Menurut Fahmi (dalam jurnal Adam, 2015) lebih khusus lagi, kinerja organisasi dapat dipahami yaitu, keseluruhan efektivitas organisasi melalui upaya sistematis untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang relevan dan untuk terus meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai kebutuhan mereka secara efektif.

Menurut Agustiranda et al (dalam jurnal Saeri, 2010), kinerja organisasi ialah keseluruhan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan

strategis yang ditetapkan melalui inisiatif strategis yang dipilih. Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya melalui penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif, menggambarkan seberapa jauh perusahaan telah mencapai, dan sejauh mana pencapaiannya, jika dibandingkan dengan kinerja sebelumnya, kinerja sebelumnya, dan tolak ukur kinerja dari organisasi lain. Tujuan dan target yang ditetapkan tidak tercapai.

#### b. Faktor Kinerja Organisasi

Menurut Lusthaus (dalam jurnal Kurniawati, 2012) menyatakan bahwa, Kinerja organisasi yang baik ialah tujuan dari setiap perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi, kinerja organisasi dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Semacam; Lingkungan eksternal, dimensi kunci yang mempengaruhi lingkungan ialah lingkungan eksternal, termasuk lingkungan administrasi, peraturan perundang-undangan, kebijakan, sosial budaya, ekonomi, teknologi, dll.
- b. Motivasi organisasi, yang memotivasi suatu organisasi adalah sejarah, misi, budaya, insentif atau penghargaan.
- c. Kompetensi organisasi, termasuk: strategi kepemimpinan, sumber daya manusia, manajemen keuangan, proses organisasi, rencana pengelolaan infrastruktur, rantai lembaga penelitian.

#### c. Indikator Kinerja Organisasi

Menurut Dwiyanto (didalam jurnal Adam, 2015) menyatakan bahwa, tidak ada pemahaman yang seragam tentang indikator kinerja sektor publik. Dalam

hal ini, ada beberapa kriteria yang secara umum perlu dipenuhi dengan baik agar dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kinerja yang baik oleh otoritas publik. Berikut beberapa kriterianya, antara lain:

- a. Produktivitas: Konsep produktivitas, tidak hanya mengacu pada tingkat efisiensi, tetapi juga pada efektivitas layanan. Ini ada hubungannya dengan hubungan antara input dan output dari hasil.
- b. Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan dalam hal ini mengacu pada kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja lembaga publik. Mendapatkan informasi langsung dari masyarakat umum cenderung lebih mudah daripada menggunakan media massa atau debat publik untuk menilai kualitas layanan.
- c. Daya tanggap: Daya tanggap ialah kemampuan lembaga publik untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari penyusunan agenda atau prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- d. Tanggung jawab: Tanggung jawab berarti melaksanakan kegiatan suatu lembaga publik. Eksplisit atau implisit sehubungan dengan kepatuhan terhadap kebijakan organisasi.
- e. Akuntabilitas: Akuntabilitas mengacu pada sejauh mana kegiatan organisasi dicakup oleh pegawai.

## 2.3 Pengaruh Antar Variabel

### 1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Organisasi

Menurut rai et al (Mubaraq & Trihatmoko, 2020) menyatakan bahwa Kualitas informasi adalah kualitas keluaran berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan . Semakin baik kualitas informasi, semakin baik keputusannya. Jika informasi yang di hasilkan berkualitas buruk, maka akan berdampak negatif terhadap kinerja organisasi.

Kualitas sistem sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja suatu organisasi karena jika suatu perusahaan tidak memiliki sistem mutu maka suatu organisasi tidak akan berfungsi dengan baik karena sudah sangat dibutuhkan pada desain awal dimana organisasi tersebut dibangun. Sistem ini dimulai dengan perancangan struktur organisasi seperti media informasi.

Sistem informasi, manajemen sangat mempengaruhi kinerja suatu organisasi, karena jika tidak ada sistem mutu, suatu organisasi tidak akan berfungsi dengan baik, sehingga suatu organisasi berdiri pada desain awal. Sangat membutuhkan sistem ini, mulai dari desain struktur organisasi media informasi dan sistem informasi manajemen yang benar-benar berdampak pada kinerja organisasi. Tanpa sistem mutu, organisasi tidak akan berjalan. Perancangan awal organisasi Sepengetahuan saya, kualitas sistem ini diperlukan mulai dari rancangan struktur organisasi media informasi hingga masalah kinerja perusahaan.

Kualitas sistem juga membantu organisasi untuk memperkenalkannya kepada dunia melalui jaringan teknologi informasi elektronik, memfasilitasi

semua operasi dalam organisasi. Selain itu, manfaat menggunakan sistem informasi adalah:

- a. Petugas administrasi, yang melakukan transaksi, memproses data, dan menjawab segala pertanyaan.
- b. Manajer tingkat bawah mengoperasikan data operasional, membantu dalam perencanaan dan penjadwalan, mengidentifikasi situasi di luar kendali, dan membuat keputusan.
- c. Staf profesional untuk memperoleh informasi untuk analisis, dukungan analisis, perencanaan dan pelaporan.

Oleh karena itu, kualitas sistem H1, berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

## 2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Organisasi

Menurut Susanto (dalam jurnal Rahman et al., 2018) informasi yang relevan dapat mendukung, seluruh aktivitas seluruh anggota organisasi, terutama manajer dalam mengembangkan tindakan yang perlu dilakukan. Tentukan langkah-langkah strategis organisasi Anda dengan mengalokasikan semua sumber daya yang tersedia dan berkoordinasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal. Kualitas informasi akuntansi manajemen dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang terkait dengan penyediaan informasi untuk memungkinkan orang dalam melakukan tugas mulai dari perencanaan hingga pengambilan keputusan.

### 3. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Organisasi

Menurut Gupta et al (dalam jurnal Handini, 2011) menemukan bahwa kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem informasi digunakan sebagai ukuran efektivitas sistem informasi. Pengguna sistem informasi lebih banyak dipengaruhi oleh pekerja sistem informasi dan mereka yang berada di dalam organisasi dari pada yang berada di luar organisasi.

Kepuasan pengguna sangat penting untuk produktivitas, efisiensi, dan akurasi pelaporan. Efektivitas sistem informasi organisasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna informasi dalam suatu organisasi atau bisnis dapat dibagi menjadi beberapa kelompok: manajer, non-manajer, dan individu atau organisasi dalam lingkungan bisnis.

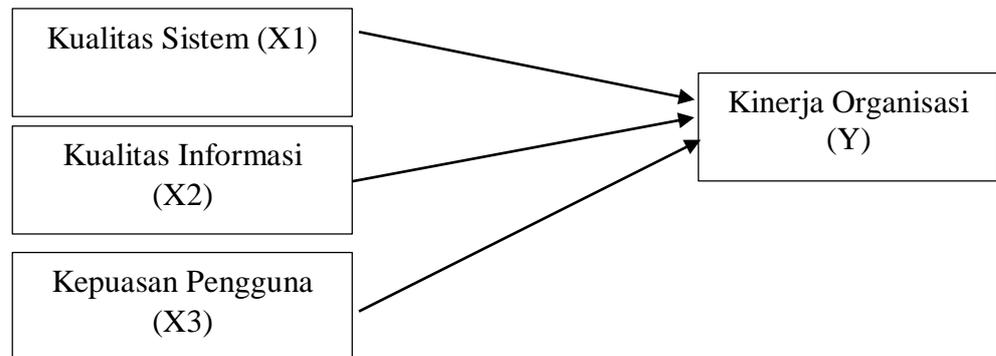
Pengguna langsung adalah pengguna yang secara langsung memproses suatu aplikasi sistem informasi. Misalnya, memasukkan data atau mengevaluasi laporan dari hasil aplikasi sistem informasi. Oleh karena itu, kinerja organisasi yang tepat dan akurat penting untuk kepuasan pengguna yang tepat.

Oleh karena itu H3, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

## 2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Sumber: Data Primer 2022

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pertanyaan sederhana yang disimpulkan dari tujuan penelitian dan tinjauan pustaka, serta memberikan jawaban terhadap masalah yang dibahas. Hipotesis diterima bila hasil analisis data membuktikan bahwa hipotesis benar adanya dan sebaliknya.

Dari permasalahan di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi

H2: Kualitas informasi berpengaruh Positif terhadap Kinerja Organisasi

H3: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap Kinerja organisasi