

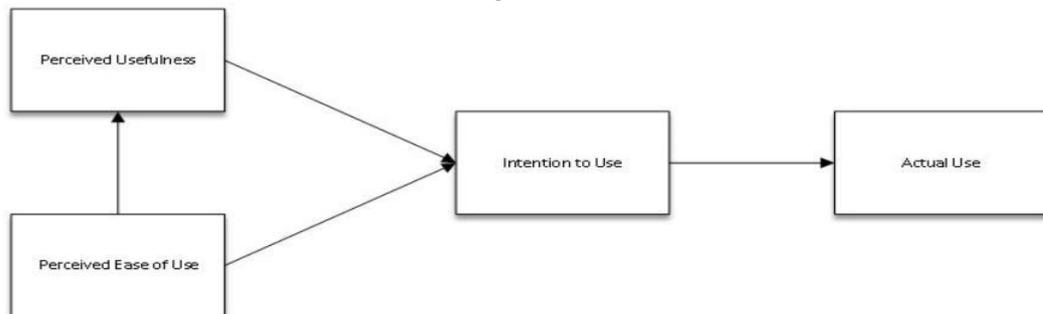
## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology acceptance model* (TAM) merupakan model yang akan digunakan dalam melihat faktor – faktor yang akan mempengaruhi penggunaan teknologi komputer (Hermanto & Patmawati, 2017). *Technology acceptance model* (TAM) memiliki tujuan dalam memberikan gambaran untuk suatu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi niat, kepercayaan internal, dan sikap dari pengguna sistem tersebut (Kurniawan *et al*, 2018). Dengan menggunakan *technology acceptance model* kita akan menerima gambaran dari faktor – faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan sistem seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Berikut diagram versi pertama untuk *Technology acceptance model* (TAM):

Gambar 2. 1  
Diagram TAM



Sumber: (Marikyan, 2023)

#### 2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah tingkat pencapaian seseorang terhadap ekspektasi dengan realita sistem yang digunakan (Kotler & Keller, 2007). Untuk mencapai kepuasan yang sesuai ekspektasi pengguna, maka dibutuhkan saran dan masukan pengguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi

perusahaan. Pengguna yang pasif dapat menyulitkan tercapainya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan. Perusahaan hendaknya secara proaktif mencari masukan dari karyawan mengenai kinerja sistem informasi akuntansi yang mereka gunakan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja.

Kepuasan pengguna dapat ditentukan melalui adanya peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai perusahaan dengan menggunakan sistem informasi akuntansi (Rakhmadian, 2017). Perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan indikator yang ada. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) ada 5 dimensi yang mampu mengukur tingkat dari kepuasan pengguna yaitu kelengkapan, keakuratan, tampilan, kemudahan, ketepatan. 5 dimensi tersebut merupakan kesimpulan dari ekspektasi karyawan saat menggunakan sistem informasi akuntansi di perusahaan.

5 dimensi pengukuran kepuasan pengguna:

1. Kelengkapan:

Kepuasan pengguna dapat diukur dari seberapa lengkap suatu sistem dalam menghasilkan dan mengolah data yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Akurasi:

Pengguna dapat merasa puas saat mereka menerima *output* yang memenuhi permintaan mereka dari input data dan perintah yang mereka minta.

3. Format:

Sistem informasi yang menyajikan data dengan tampilan yang mudah dibaca dan dimengerti memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja dari pengguna.

4. Kemudahan:

Pengguna menginginkan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi, hal ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dalam bekerja.

5. Ketepatan Waktu:

Implementasi sistem informasi akuntansi di perusahaan dilakukan untuk menghemat waktu dalam mengolah dan menyajikan data secara cepat dan tepat.

### **2.3 Kualitas Sistem Informasi akuntansi**

Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan hasil dari integrasi serta harmonisasi penunjang sistem informasi akuntansi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, pengguna, prosedur, basis data, jaringan komputer, komunikasi data (Andari, 2022). Kualitas sistem Informasi yang digunakan di perusahaan dalam mengolah data perusahaan menjadi informasi yang dapat digunakan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pengguna (Putra & Prasetyo, 2020). Untuk mencapai kualitas sistem informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna maka memerlukan kolaborasi antara sistem dan pengguna. Menurut Buana & Wirawati (2018) untuk mengukur seberapa bagusnya kualitas sistem informasi akuntansi di perusahaan bisa diukur dari 4 variabel yaitu:

1. Efisiensi:

Sistem informasi akuntansi yang dipakai pengguna berasal dari sumber daya yang optimal.

2. Aksesibilitas:

Pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan dari sistem informasi.

3. Integrasi:

Setiap komponen yang mendukung sistem informasi dapat bekerja secara sinergis.

4. Waktu respon:

Sistem informasi akuntansi mampu memiliki waktu respon yang cepat terhadap perintah pengguna

### **2.4 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi merupakan informasi yang bernilai dari sisi karakteristik isi, bentuk, waktu yang memberi manfaat bagi pengguna akhir (O'Biren & Marakas,

2005). Kualitas informasi dapat memberikan informasi mengenai kualitas produk yang didapatkan dari aplikasi sistem informasi yang diimplementasikan, informasi yang diperoleh tersebut akan berpengaruh terhadap penggunaannya (Akram, 2017). Kualitas informasi digunakan oleh pengguna dalam mengambil keputusan di suatu perusahaan, pengguna bergantung pada sistem informasi tersebut karena pada dasarnya sistem informasi dibutuhkan untuk membantu dan meringankan pekerjaan pengguna. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan.

Kualitas informasi dapat mengukur suatu informasi yang didapatkan dari sistem informasi akuntansi yang mampu memberikan nilai bagi pengguna dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna (Tulodo dan Solichin, 2019). Nilai dari informasi yang diperoleh dari sistem informasi akuntansi dapat berbeda - beda yang disesuaikan dari pengguna, objek penggunaan, dimana sistem digunakan (Prayanthi *et al*, 2020). Kualitas informasi yang baik dapat diukur dengan 4 variabel. Menurut (Buana & Wirawati, 2018) ada 4 variabel untuk mengukur kualitas informasi yaitu:

1. Relevansi:

Sistem informasi dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan yang diminta oleh pengguna.

2. Akurasi:

Informasi yang diminta ataupun diolah oleh sistem informasi harus bebas dari kesalahan.

3. Ketepatan Waktu:

Sistem informasi dapat memenuhi permintaan pengguna secara cepat atau bahkan tepat waktu.

4. Kelengkapan:

Sistem informasi dapat menyelesaikan suatu masalah yang diberikan oleh pengguna sehingga pengguna mendapat solusi yang lengkap dalam menyelesaikannya.

## 2.5 Perceived Usefulness

*Perceived usefulness* adalah tingkatan pada pengguna yang merasa dimudahkan saat teknologi diimplementasikan (Ginting & Marlina, 2017). *Perceived usefulness* merupakan keyakinan pengguna atas kemampuan sistem dalam menaikan kinerja kerja dari pengguna (Latifah *et al*, 2020). *Perceived usefulness* merupakan tingkatan pada manusia yang merasa terbantu ataupun dimudahkan dengan adanya teknologi yang digunakan, kinerja dari kerja pengguna pun meningkat dengan adanya teknologi yang mereka gunakan. Semakin bermanfaatnya suatu sistem kepada pengguna maka semakin meningkatnya kinerja dari pengguna.

*Perceived usefulness* dapat menjadi indikator dalam mengukur apakah suatu sistem informasi akuntansi pada perusahaan dapat diterima dengan baik, saat *perceived usefulness* tinggi didalam perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Prayanthi *et al*, 2020). *Perceived usefulness* mampu untuk melihat apakah sistem informasi akuntansi yang diimplementasikan berguna atau tidak bagi pengguna (Apsari & Astika, 2020). Ada 5 variabel yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat *perceived usefulness* disuatu perusahaan, 5 variabel tersebut dibagi menjadi 2 golongan yaitu kemanfaatan (*makes job easier, useful, increase productivity*) dan efektivitas (*enhance my effectiveness, improve my job performance*). Menurut (Buana & Wirawati, 2018) 5 variabel yang digunakan untuk mengukur *perceived usefulness* adalah:

1. *Makes job easier:*

Keyakinan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakannya dapat membuat pekerjaannya menjadi lebih mudah.

2. *Useful:*

Keyakinan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakannya dapat memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan.

3. *Increase productivity:*

Keyakinan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang diimplementasikan sistem informasi akuntansi di perusahaan dapat meningkatkan produktivitas pengguna.

4. *Enhance my effectiveness:*

Keyakinan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dapat memberikan efektivitas saat bekerja setelah diimplementasikannya sistem informasi akuntansi di perusahaan.

5. *Improve my job performance:*

Keyakinan terhadap sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kinerja pengguna dalam perusahaan karena kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan.

## **2.6 Perceived Ease of Use**

*Perceived ease of use* adalah keyakinan pengguna terhadap teknologi yang mereka gunakan mudah untuk dipahami (Supriono, 2017). Menurut Nuriadini & Hadiprajitno (2022) *perceived ease of use* dapat digambarkan sebagai prinsip seorang pengguna yang dimana teknologi tersebut dapat dengan mudah digunakan. *Perceived ease of use* merupakan tingkatan yang pengguna dapat rasakan pada sistem informasi akuntansi dikarenakan kemudahan untuk digunakan serta dipahami. Semakin mudahnya sistem informasi akuntansi dalam dioperasikan maka pengguna akan merasa puas.

*Perceived ease of use* dapat menjadi indikator untuk melihat apakah pengguna menerima implementasi sistem informasi yang dilakukan (Triana *et al*, 2018). *Perceived ease of use* mampu menghemat waktu dan tenaga dari pengguna dalam mempelajari sistem informasi yang digunakan (Setyowati & Respati, 2017). Ada 6 indikator untuk menilai kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Menurut Setyowati & Respati (2017) terdapat 6 variabel untuk mengukur *perceived ease of use*:

1. Mudah dipelajari:

Keyakinan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi mudah dipelajari atau fungsi dasar dan teknis pengoperasiannya mudah dipahami.

2. Mudah dikendalikan:

Tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi tersebut tidak memerlukan usaha atau upaya tambahan yang signifikan dari pengguna.

3. Mudah dimengerti:

Tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi tersebut mudah untuk di ingat cara menggunakannya bahkan setelah sekian lama tidak menggunakannya.

4. Fleksibel:

Keyakinan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi mampu dengan mudah mengatasi permasalahan dan kesulitan yang mungkin timbul pada saat menggunakan sistem tersebut.

5. Cepat terampil menggunakannya:

memungkinkan mereka dengan cepat dan mudah menerapkan penggunaannya dalam operasi mereka.

6. Mudah digunakan:

Tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna melalui tampilannya.

### **2.7 Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas sistem informasi akuntansi pada penelitian ini diukur dari efiseinsi, aksesibilitas, integrasi, waktu respon. Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan 5 variabel yaitu kelengkapan, akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu. Untuk variabel dari kualitas sistem informasi akuntansi yaitu efiseinsi, aksesibilitas, integrasi dapat memenuhi kepuasan pengguna dari indikator kemudahan dan untuk variabel waktu respon di kualitas sistem informasi akuntansi dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel ketepatan waktu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Buana & Wirawati (2018) dan Luluk (2022) menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna. Dari pernyataan yang diberikan oleh penulis, maka dari itu hipotesis untuk penelitian ini adalah:

**Ha1: Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.**

## **2.8 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas informasi pada penelitian ini diukur dengan relevansi, akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan. Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan 5 variabel yaitu kelengkapan, akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu. Untuk variabel dari kualitas informasi yaitu relevansi, akurasi dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel akurasi dan untuk variabel kelengkapan di kualitas informasi dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel kelengkapan, sedangkan ketepatan waktu dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel ketepatan waktu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Buana & Wirawati (2018) dan Tulodo dan Solichin (2019) menunjukkan adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dari pernyataan yang diberikan oleh peneliti, maka dari itu hipotesis untuk penelitian ini adalah:

**Ha2: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.**

## **2.9 Pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna**

*Perceived usefulness* pada penelitian ini diukur dengan variabel *makes job easier, useful, improve my job performance, increase productivity, enhance my effectiveness*. Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan 5 variabel yaitu kelengkapan, akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu. Untuk variabel dari *perceived usefulness* yaitu *makes job easier, useful, improve my job performance* dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel kemudahan dan untuk variabel *increase productivity, enhance my effectiveness* di *perceived usefulness* dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel ketepatan waktu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Buana & Wirawati (2018) dan Anastasya & Rohman (2021) menunjukkan adanya pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Dari pernyataan yang diberikan oleh peneliti, maka dari itu hipotesis untuk penelitian ini adalah:

**Ha3: *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.10 Pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna**

*Perceived ease of use* pada penelitian ini diukur dengan mudah dipelajari, mudah dikendalikan, mudah dimengerti, fleksibel, cepat terampil menggunakannya, mudah digunakan. Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan 5 variabel yaitu kelengkapan, akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu. Variabel pada *perceived ease of use* dapat memenuhi kepuasan pengguna dari variabel kemudahan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyowati & Respati (2017) dan Supriono (2017) menunjukkan adanya pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna. Dari pernyataan yang diberikan oleh peneliti, maka dari itu hipotesis untuk penelitian ini adalah:

**Ha4: *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.11 Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness***

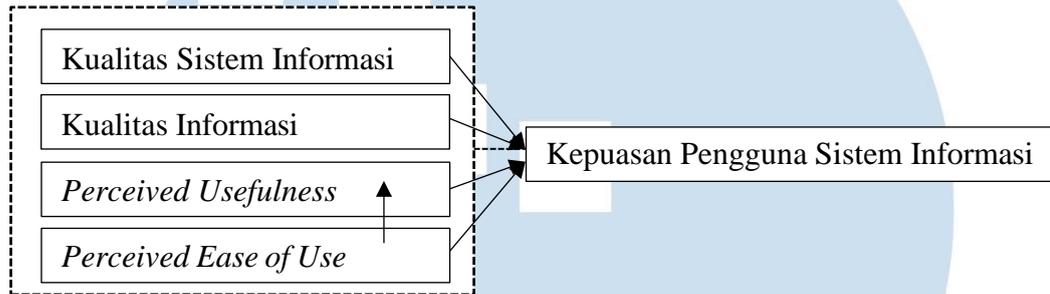
*Perceived ease of use* pada penelitian ini diukur dengan mudah dipelajari, mudah dikendalikan, mudah dimengerti, fleksibel, cepat terampil menggunakannya, mudah digunakan. Untuk mengukur variabel *perceived usefulness* dapat menggunakan 5 variabel yaitu *makes job easier, useful, increase productivity, enhance my effectiveness, improve my job performance*. Semua variabel pada *perceived ease of use* dapat memenuhi semua variabel *perceived usefulness*. Teori *technology acceptance model* Fred damenunjukkan adanya pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*.

Dari pernyataan yang diberikan oleh peneliti seperti yang diatas, maka hipotesis untuk penelitian ini adalah:

**Ha5: *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.**

## 2.12 Model Penelitian

Berikut adalah model penelitian yang di gunakan:



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA