

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

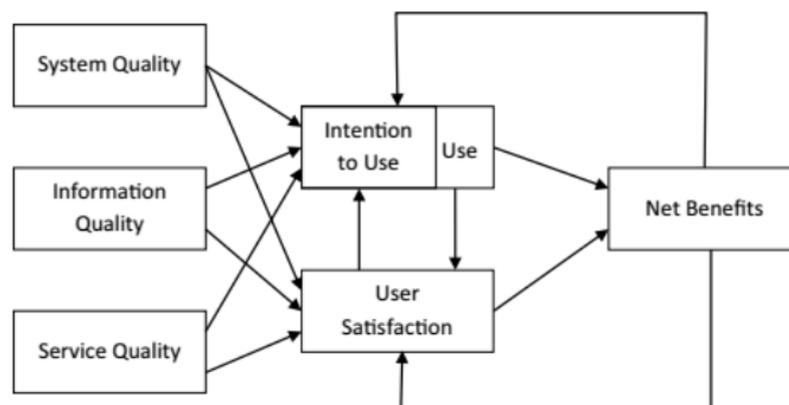
##### **2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean adalah kerangka teoretis yang dirancang untuk mengukur efektivitas dan kesuksesan sistem Informasi dalam organisasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan telah mengalami beberapa revisi dan pengembangan sejak saat itu, termasuk revisi signifikan pada tahun 2003. Model ini menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dan diakui dalam penelitian sistem Informasi. Model DeLone dan McLean terdiri dari enam komponen utama yang saling berinteraksi untuk menentukan kesuksesan sebuah sistem Informasi memperlihatkan model kesuksesan sistem Informasi yang disempurnakan oleh DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003).

Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas Informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) akan berpengaruh pada penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan selanjutnya akan berpengaruh pada

manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima. Penggunaan (*use*) harus mendahului kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tetapi penggunaan yang positif akan mengakibatkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Secara bersama, peningkatan kepuasan pengguna akan meningkatkan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*use*). Manfaat bersih akan menguatkan minat menggunakan (*intention to use*) dan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kesuksesan yang dimaksud yaitu merujuk pada penilaian pengguna atas kualitas sistem, kualitas Informasi dan kualitas layanan. yang dijabarkan pada penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Suatu model kesuksesan sistem Informasi dikatakan sukses apabila pengguna merasakan manfaat bersih dari penggunaan akan sistem dan memberikan kepuasan bagi pengguna dan dapat ,meningkatkan efisiensi biaya operasional yang berdampak pada kinerja keuangan perusahaan sebagaimana fungsi dari sistem tersebut.



**Gambar 2.1 Model DeLone dan McLean (2003)**

Mengacu pada model kesuksesan sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003), Model Delone dan McLean memberikan kerangka teoretis yang relevan untuk penelitian ini dengan fokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem yang baik, seperti stabilitas dan kecepatan, berkontribusi pada efisiensi biaya operasional *developer* dengan mengurangi waktu dan biaya dalam pengelolaan transaksi. Kualitas informasi yang tinggi, yang mencakup akurasi dan relevansi data, mendukung akuntabilitas keuangan dengan memastikan bahwa laporan keuangan yang dihasilkan transparan dan dapat dipercaya. Kemudahan penggunaan dari *website* BTN *Property for Developer* memungkinkan interaksi yang efektif, mempercepat proses pengajuan kredit dan pengelolaan data. Dengan demikian, model Delone dan McLean menjadi dasar yang kuat untuk memahami bagaimana ketiga faktor tersebut berkontribusi pada pencapaian efisiensi biaya operasional serta meningkatkan akuntabilitas keuangan di kalangan *developer* di Kota Palembang

## **2.1.2 Efisiensi Biaya Operasional**

### **2.1.2.1 Pengertian Biaya Operasional**

Biaya operasional merupakan salah satu jenis biaya yang dikeluarkan perusahaan setiap tahunnya baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil dalam jumlah tertentu. Biaya operasional juga kadang disebut dengan biaya komersial

selain itu ada juga yang kadang menganggap biaya operasional sebagai biaya yang memiliki pengaruh besar dalam mempengaruhi keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Biaya operasional adalah seluruh biaya operasi kecuali biaya bunga dan biaya pajak penghasilan (Sari & Rimawan, 2020).

Menurut (Sugiono & Untung, 2016) biaya operasional adalah biaya yang timbul sehubungan dengan penjualan atau pemasaran barang dan jasa serta biaya yang timbul sebagai akibat dari fungsi administrasi dan umum dari perusahaan yang bersangkutan.

#### **2.1.2.2 Efisiensi**

(Mahmudi, 2010) mendefinisikan efisiensi sebagai sebuah proses yang ditempuh untuk membandingkan dan mengukur masukan beserta keluaran atau mengukur perbandingan antara hasil yang dicapai terhadap sumber daya dan usaha yang digunakan.

#### **2.1.2.3 Biaya**

Menurut (Mulyadi, 2012) adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam uang yang telah terjadi atau kemungkinan yang akan terjadi untuk mencapai tujuan tersebut.

### 2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut (Romney & Steinbart, 2016) sistem informasi akuntansi (*Accounting Information System*) merupakan suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini terdiri dari sumber daya manusia, prosedur, dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Sedangkan menurut (Patel, 2015) sistem informasi akuntansi adalah sub sistem informasi pada suatu organisasi, yang kegiatannya yaitu mengumpulkan informasi dari berbagai subsistem entitas dan mengkomunikasikannya ke subsistem pemrosesan informasi organisasi. Sistem informasi akuntansi secara tradisional berfokus pada pengumpulan, pemrosesan, analisis, dan mengkomunikasikan informasi keuangan kepada pihak eksternal seperti investor, kreditor, bankir dan agen pajak serta pihak internal seperti manajemen dan pemilik.

Teori ini menjelaskan bagaimana sistem informasi, termasuk aplikasi web, dapat mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data untuk mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks *BTN Property for Developer*, aplikasi ini dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mengelola proyek properti secara lebih efisien. Dengan informasi yang akurat dan tepat waktu, *developer* dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan akuntabilitas melalui pelaporan yang transparan.

#### 2.1.4 Kualitas Sistem

Dalam penelitian ini, kualitas sistem difokuskan pada bagaimana sistem Informasi berperforma dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem merujuk pada karakteristik yang melekat pada sistem Informasi itu sendiri. Dalam pandangan (Mulyanto, 2009), kualitas sistem didefinisikan sebagai karakteristik yang diharapkan pengguna dari sistem Informasi. Kualitas sistem mencakup kualitas dari kombinasi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang membentuk sistem Informasi tersebut.

Fokus utama dari kualitas sistem adalah pada *performa* sistem itu sendiri, yang melibatkan sejauh mana perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang ada dalam sistem Informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Dengan kata lain, kualitas sistem ditentukan oleh seberapa baik seluruh komponen dan fungsi dari sistem tersebut bekerja untuk menyediakan Informasi yang relevan dan tepat waktu sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003).

##### 1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana sistem Informasi dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses dan menggunakan fungsionalitasnya. Sebuah sistem dianggap berkualitas tinggi jika ia menyediakan antarmuka yang

intuitif dan mudah dipahami, sehingga meminimalkan kurva pembelajaran dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses merupakan indikator penting dari kualitas sistem Informasi dan mencakup kecepatan pemrosesan data serta waktu respons sistem. Sistem yang berkinerja baik harus mampu memproses permintaan pengguna dengan cepat dan memberikan hasil dalam waktu yang singkat, sehingga tidak mengganggu produktivitas pengguna.

## 3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Keandalan sistem merujuk pada ketahanan sistem Informasi terhadap kerusakan dan kesalahan. Sistem yang andal dapat berfungsi tanpa gangguan dan mengatasi kesalahan secara efektif, memastikan operasi yang stabil dan konsisten serta mengurangi risiko *downtime*.

## 4. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas sistem Informasi mengacu pada kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna. Sistem yang fleksibel mampu melakukan penyesuaian dan perubahan sesuai dengan tuntutan atau perubahan lingkungan, tanpa mengorbankan kualitas kinerja.

## 5. Keamanan (*Security*)

Keamanan sistem berkaitan dengan perlindungan data pengguna dan keamanan Informasi yang disimpan dalam sistem. Sistem Informasi berkualitas harus memastikan bahwa data pribadi dan sensitif terlindungi dari ancaman akses yang tidak sah, serangan, dan pelanggaran keamanan lainnya.

### 2.1.5 Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah aspek fundamental yang menentukan seberapa efektif sistem Informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam kajian teori, kualitas Informasi sering diukur berdasarkan beberapa dimensi utama yang menggambarkan karakteristik dari Informasi yang disajikan oleh sistem. Berikut adalah penjelasan rinci dan terstruktur mengenai teori-teori yang relevan dengan kualitas Informasi

Teori Kualitas Informasi menurut (DeLone & McLean, 2003) dalam model sukses sistem Informasi mereka mengidentifikasi kualitas Informasi sebagai salah satu dimensi utama yang mempengaruhi keseluruhan kesuksesan sistem Informasi. Mereka menyatakan bahwa kualitas Informasi mencakup beberapa indikator kunci berikut:

1. Akurasi (*Accuracy*) : Akurasi mengacu pada seberapa tepat dan bebas dari kesalahan Informasi yang disajikan. Informasi harus benar dan sesuai dengan data sebenarnya untuk memastikan keputusan yang diambil oleh pengguna adalah valid dan dapat diandalkan.

2. Kelengkapan (*Completeness*) : Kelengkapan menggambarkan sejauh mana Informasi mencakup semua aspek yang diperlukan untuk pengguna. Informasi yang lengkap memberikan gambaran menyeluruh dan menyertakan semua data yang relevan, sehingga pengguna tidak perlu mencari data tambahan dari sumber lain.
3. Konsistensi (*Consistency*) : Konsistensi mengacu pada penyajian Informasi yang seragam tanpa adanya pertentangan dalam data. Informasi yang konsisten memastikan bahwa data yang sama tidak disajikan dengan cara yang berbeda di berbagai bagian sistem atau dokumen.
4. Keterbacaan (*Readability*) : Keterbacaan menilai sejauh mana Informasi disajikan dalam format yang mudah dipahami. Ini mencakup penggunaan bahasa yang jelas, struktur yang logis, dan format yang memudahkan pengguna untuk memahami Informasi dengan cepat.

Teori Kualitas Informasi dalam penelitian (K & Pawirosumarto, 2017) ada beberapa pendapat para ahli terkait Kualitas informasi (*information quality*) merujuk pada output dari sistem informasi, yang mencakup nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Konstruk ini telah dimasukkan dalam sebagian besar studi mengenai keberhasilan sistem informasi. (Wang, 1996) mengembangkan kerangka kerja untuk mengukur pentingnya data berkualitas bagi konsumen.

Dari hasil analisis, disimpulkan bahwa ada tiga kategori kualitas data : intrinsik (akurasi, objektivitas, *believability*, dan reputasi), kontekstual (nilai tambah, relevansi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan jumlah data yang sesuai), dan representasional (*interpretability*, kemudahan pemahaman, konsistensi representasi, dan representasi yang singkat). Penjelasan ini menunjukkan betapa pentingnya kualitas informasi dalam mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien dalam sistem informasi

Dengan demikian, kualitas Informasi merupakan elemen yang krusial dalam sistem Informasi, karena Informasi yang berkualitas tinggi membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem tersebut. Kualitas Informasi yang baik memastikan bahwa data yang disajikan akurat, lengkap, konsisten, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas dan keberhasilan sistem Informasi secara keseluruhan.

#### **2.1.6 Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan merupakan dimensi penting dalam menilai efektivitas sistem Informasi, yang berfokus pada sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut mudah dioperasikan. Menurut (Davis, 1989) kemudahan pengguna (*ease of use*) adalah tingkat dimana pengguna sistem Informasi dapat memahami sistem secara mudah.

Dalam penggunaannya pengguna sistem tidak membutuhkan usaha keras dalam memperoleh manfaat dari suatu sistem (Venkatesh & Morris, 2000). (DeLone & McLean, 2003) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa variabel kemudahan pengguna menjadi salah satu variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sementara, (Rai et al., 2002) menyatakan bahwa kemudahan pengguna merupakan salah satu variabel yang mendefinisikan kualitas suatu sistem (Nur Asyifa, 2016).

Berikut teori utama yang menguraikan konsep kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut:

#### 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut (Davis, 1989) Model ini adalah salah satu teori yang paling berpengaruh dalam bidang penerimaan teknologi. TAM menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*) adalah dua faktor utama yang mempengaruhi niat pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem Informasi tidak akan memerlukan usaha yang signifikan. Jika sistem dianggap mudah digunakan, maka pengguna akan lebih cenderung untuk menerimanya dan menggunakannya secara rutin.

#### 2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Menurut (Venkatesh et al., 2003) UTAUT menggabungkan berbagai model sebelumnya untuk memberikan panduan yang lebih komprehensif tentang penerimaan teknologi. Dalam model ini, kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Kemudahan penggunaan diukur berdasarkan seberapa mudah pengguna dapat belajar dan menggunakan sistem tanpa kesulitan yang berarti. Model ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi pada niat pengguna untuk menggunakan sistem dan pada akhirnya pada tingkat adopsi teknologi.

Secara keseluruhan, landasan teori yang telah dibahas menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas Informasi, kemudahan penggunaan adalah faktor-faktor kunci yang saling terkait dalam menilai efektivitas sistem Informasi yang akan mempengaruhi efisiensi biaya operasional dan akuntabilitas keuangan perusahaan. Kualitas sistem memastikan performa yang handal, kualitas Informasi menjamin data yang akurat dan relevan, kemudahan penggunaan mempengaruhi adopsi dan efektivitas sistem, sementara kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan mereka. Integrasi yang baik dari keempat faktor ini berkontribusi pada kesuksesan sistem Informasi

dan kepuasan pengguna secara keseluruhan berdampak pada efisiensi biaya operasional yang akan berpengaruh pada kinerja keuangan.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil
Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan (Agung Wijoyo et al. 2023)	Fokus pada pengaruh sistem informasi secara umum terhadap efisiensi operasional dan Tidak spesifik pada kualitas sistem dan informasi.	Menganalisis dampak sistem informasi terhadap efisiensi operasional perusahaan.	Penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, meskipun ada tantangan seperti integrasi dan keamanan informasi.
<i>Improving oprational efficiency through digital transformation: implementation of web-based inventory information system at PT. Bintang Delapan</i>	Fokus pada implementasi sistem informasi inventaris berbasis web di perusahaan terminal, sedangkan penelitian ini berfokus pada website BTN	Meneliti pengaruh sistem informasi digital terhadap efisiensi operasional.	penerapan sistem informasi pengendalian inventaris berbasis web tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperbaiki

<i>Terminal</i> (Malik et al., 2024)	Property untuk developer.		kualitas informasi dengan mengurangi waktu respons dan meningkatkan akurasi data, yang pada gilirannya berkontribusi pada efisiensi biaya.
<i>Impact Of Information System On Pperational Efficiency: A Comprehensive</i> (SEUN et al., 2023)	Fokus pada berbagai aspek sistem informasi dan dampaknya secara umum, sedangkan penelitian Anda lebih spesifik pada kualitas sistem, informasi, dan kemudahan penggunaan dalam konteks website BTN Property.	Meneliti pengaruh sistem informasi terhadap efisiensi operasional.	sistem informasi dapat menyederhanakan proses melalui otomatisasi dan integrasi data, yang meningkatkan kualitas informasi dan optimasi alokasi sumber daya, berdampak positif pada penghematan biaya operasional. Hal ini mencerminkan pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi dalam mengurangi biaya.
Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kinerja Keuangan Pada PT. Pertamina	Fokus pada dua variabel y yaitu efisiensi operasional dan kinerja keuangan perusahaan	Meneliti pengaruh teknologi informasi terhadap efisiensi operasional.	penerapan teknologi informasi yang terintegrasi dan efisien mendukung kualitas informasi dan meningkatkan kinerja keuangan. Dengan

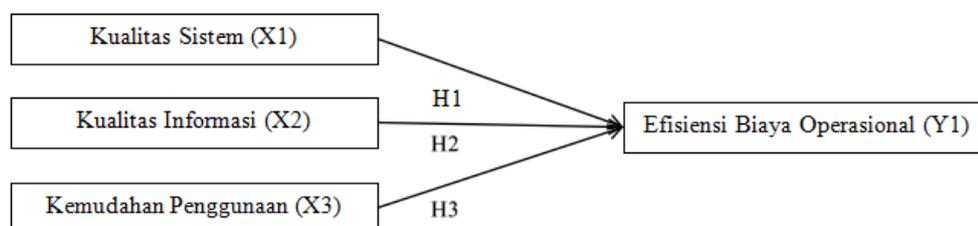
(Shilamaya & Sisdianto, 2024)			demikian, kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi pada pengurangan biaya operasional.
<i>Impact of Usability Mechanisms: A Family of Experiments on Efficiency, Effectiveness and User Satisfaction</i> (Ferreira et al., 2023)	Fokus pada kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap efisiensi dalam konteks umum; menggunakan mekanisme seperti Abort Operation dan Preferences.	Meneliti pengaruh mekanisme kemudahan penggunaan terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna.	menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, melalui mekanisme seperti <i>Abort Operation and Preferences</i> , secara signifikan meningkatkan kegunaan sistem, yang berdampak pada efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi biaya operasional

Sumber : Penulis, 2024

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan masalah yang diangkat, tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran penelitian ini untuk

mempermudah pemahaman terhadap permasalahan pokok yang akan dianalisis adalah sebagai berikut :



Sumber : Penulis, 2024

**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran di atas, kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan antara tiga variabel independen, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kemudahan penggunaan (X3), terhadap variabel dependen, yaitu efisiensi biaya operasional (Y1).

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa hipotesis yang diusulkan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas Informasi, dan kemudahan penggunaan *website* *BTN Property for Developer* terhadap efisiensi biaya operasional pada *developer* Kota Palembang.

### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Efisiensi Biaya Operasional

Kualitas sistem yang andal dan efisien akan mengurangi biaya operasional melalui automasi proses dan pengurangan kebutuhan sumber daya fisik. Sistem yang baik memungkinkan penghematan waktu dalam transaksi, mengurangi biaya tatap muka dan logistik. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah:

**H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap efisiensi biaya operasional.**

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efisiensi Biaya Operasional**

Informasi yang tepat waktu dan akurat membantu *developer* mengurangi ketidakpastian dan membuat keputusan lebih cepat, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional. Data yang jelas meminimalkan kebutuhan untuk mengulang proses, mengurangi biaya tambahan. Hipotesis yang diajukan adalah:

**H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efisiensi biaya operasional.**

#### **2.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Efisiensi Biaya Operasional**

Aplikasi yang mudah digunakan oleh *developer* memfasilitasi proses yang lebih cepat dan efisien, yang mengurangi waktu dan biaya operasional. Pengguna tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk memahami sistem, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat. Hipotesis yang diajukan adalah:

**H3 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap efisiensi biaya operasional.**