

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) dalam Baridwan dan Hanum (2007), kualitas adalah: "...suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya".

Menurut Hutabaran dan Huseini (2006:109) kualitas mempunyai pengertian yang terus berkembang serta mengalami penggeseran makna dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan pelanggan dan perkembangan zaman. Pada awalnya kualitas adalah kesesuaian dengan suatu standar yang ditetapkan. Setelah itu tuntutan akan kualitas meningkat lagi menjadi kesesuaian dengan penggunaan, dalam arti walaupun sudah sesuai dengan suatu standar tetapi pada akhirnya yang diukur adalah apakah produk tersebut dapat digunakan atau tidak.

Berdasarkan pengertian di atas maka kualitas adalah produk yang telah memenuhi kebutuhan orang yang menggunakan dan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.1.1.2 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian Sistem Informasi menurut Azhar Susanto (2013:53) bahwa:“Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara hamonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah menjadi informasi yang berarti dan berguna”.

Menurut Laudon dalam Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi adalah:“...komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk menumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan”.

Begitu pula definisi sistem informasi yang dikemukakan oleh McKeown dalam Azhar Susanto (2013:52), yaitu:“...gabungan dari komputer dan *user* yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut”.

Lebih lanjut Bunhar dan Hopwood (2006:6) dialihbahasakan oleh Julianto dan Lilis sistem informasi adalah:“...menyiratkan pengguna teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan satu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi informasi yang berguna”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan beberapa komponen yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis antara komputer dan user dalam mengelola perubahan data menjadi informasi yang berarti dan berguna untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian.

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992 dalam Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto, 2008). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et al., (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Utami (2009) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi computer dirasakan relative mudah untuk dipahami dan digunakan.

Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Devis et al., dan juga Chin dan Todd dalam Istianingsih dan Utami (2008) sebagai berbagai:”Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan sebarapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan”.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam

menggunakan sistem informasi tersebut. Venis Agustines Tananjaya (2012) menyatakan bahwa: "Kualitas sistem informasi merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai".

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi adalah persepsi pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan dengan kecenderungan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi tersebut. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakaiannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

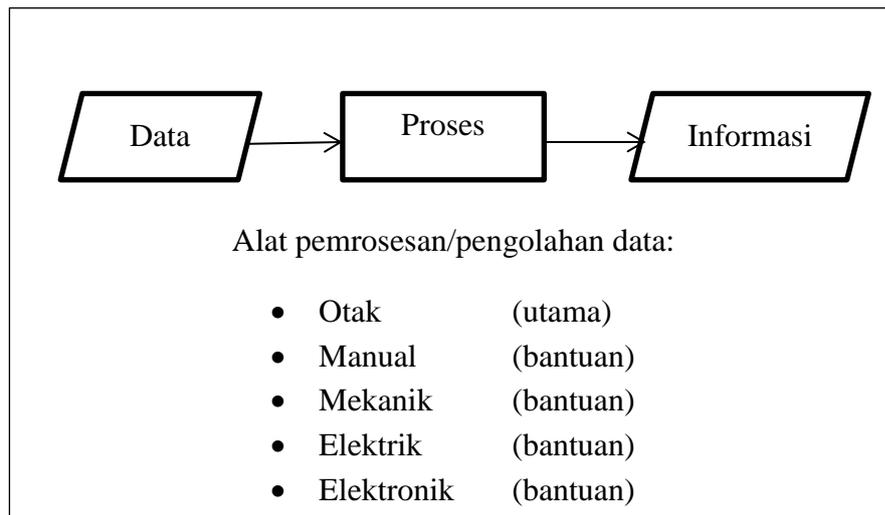
2.1.1.4 Fungsi Sistem Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:13) dialihbahasakan oleh Julianto dan Lilis setiap organisasi yang menggunakan computer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggungjawab atas pemrosesan data. Pemrosesan data merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar di setiap organisasi. Fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu, fungsi ini diawali dengan struktur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi sistem informasi adalah bertanggung jawab dalam pemrosesan data. Dalam perkembangannya fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi, dulu hanya melibatkan beberapa orang sekarang melibatkan banyak spesialis.

2.1.1.5 Alat pengolahan dalam Sistem Informasi

Sistem informasi yang pertama kali muncul di dunia adalah sistem informasi ciptaan Tuhan (sering kita menyebutnya alamiah). Sistem informasi ini (hamper pasti) terjadi disemua makhluk ciptaan Tuhan seperti burung mengeluarkan suara tertentu sebagai nada memanggil lawan jenisnya, hewan lainnya mungkin mengeluarkan bau tertentu. Pada kehidupan manusia pun sebelumnya sudah ada sistem informasi yang berpusat di otak manusia yang dikenal sebagai 'kognisi' (*Cognitive*). Materi ini dibahas lebih mendetail di bidang psikologi dan kecerdasan buatan (*Artificial intelligence*). Karena itu di dalam menyusun urutan daftar alat pengolahan suatu sistem informasi, susunannya diawali dengan otak sebagai alat pengolahan pertama yang digunakan oleh manusia, seperti yang dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Alat-alat pengolahan dalam sistem informasi

Sumber: Azhar Susanto (2013:53)

Alat pengolah dalam sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:53)

dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Otak

Winograd dan Flores dalam Azhar Susanto (2013:53) menyatakan bahwa bekerja itu pada dasarnya adalah melakukan sesuatu berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut. Jadi dalam setiap aktifitas manusia mengambil keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tergantung kepada informasi yang mampu diterima oleh otaknya (tidak semua peristiwa mampu diterima oleh manusia) dan persepsi yang muncul tentang informasi tersebut berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

2. Manual

Kebutuhan umat manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya di dalam suatu lingkungan tertentu menurut umat manusia untuk mampu mengingat lebih dari kemampuan otaknya. Karena itu sejak zaman dahulu umat manusia berusaha mencari alat bantu yang mampu menambah kemampuannya untuk mengingat. Kemampuan mengingat pada waktu itu lebih banyak diperlukan untuk mengingat masalah jumlah. Upaya yang muncul saat itu adalah membuat lambing-lambang yang mencerminkan jumlah sesuatu yang dimilikinya seperti abacus (shiphoa), pen dan ink.

3. Mekanik

Seperti halnya alat bantu pengolahan manual, munculnya alat bantu pengolahan mekanik pun didesak oleh kebutuhan. Kebutuhan yang muncul saat itu diantaranya adalah perlu adanya alat yang bias menghasilkan suatu tulisan dengan cepat, lebih rapih. Ada dua macam

alat mekanik yang membantu otak manusia dalam menghasilkan suatu informasi saat itu yaitu mesin tik dan mesin penjumlahan.

4. Elektrik

Dilihat dari bentuk alatnya peralatan elektrik tidak jauh berbeda dengan peralatan mekanik yang membedakan antara peralatan mekanik dan elektrik adalah masalah tenaga penggerakannya. Peralatan mekanik digerakan oleh manusia sedangkan peralatan elektrik digerakan oleh listrik.

5. Elektronik

Umat manusia tidak pernah puas dalam hidupnya, perkembangan peralatannya yang bisa membantu otak mengolah data terus berkembang. Setelah ditemukan peralatan listrik perkembangan selanjutnya dalam peradaban umat manusia adalah dengan ditemukannya peralatan elektronik. Peralatan ini bekerja jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan peralatan elektrik. Pengolahan data yang menggunakan peralatan elektrik. Pengolahan data yang menggunakan peralatan elektronik data prosesing.

Berdasarkan alat-alat pengolahan data sistem informasi tersebut di atas maka pengolahan data sangat membutuhkan peran manusia sebagai alat pengolahan data akan membantu oleh alat pemroses lainnya yang akan menjadi satu kesatuan utuh antara kognisi, psikologi dan kecerdasan buatan dari unsur-unsur otak, manual, mekanik, elektrik dan elektronik.

2.1.1.6 Pengendalian Sistem Informasi

Pengendalian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2012:44) merupakan:”...bagian yang tak dapat terpisahkan dari pengelolaan sistem informasi bahkan memegang fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi”.

Tata Sutabri (2012:45) menyatakan: "...pengendalian bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik segi kualitas, kuantitas maupun ketetapan waktu".

Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan baik secara langsung di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tidak langsung melalui laporan-laporan tertulis dan lisan. Pembinaan dilaksanakannya melalui kegiatan pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis dan kerjasama internal dan eksternal.

Dengan demikian pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi, khususnya dalam fungsi-fungsi perencanaan informasi, transformasi, organisasi dan koordinasi.

2.1.1.7 Penilaian Sistem Informasi

Untuk mengetahui sampai dimana komponen-komponen telah beroperasi dengan baik bagaimana yang diharapkan, maka komponen penilaian pada gilirannya menempati kedudukan dan fungsi sangat strategis, sangat menentukan keberhasilan keseluruhan pengelolaan sistem informasi itu. Penilaian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2012:47) menyatakan: "...fungsi utama dari penilaian sistem informassi adalah menyediakan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan".

Penilaian menurut Tata Sutabri (2013:47) merupakan:”...suatu komponen yang penting dalam pengelolaan sistem informasi”. Semua bentuk keputusan itu membutuhkan informasi dari hasil penilaian yang telah dipertimbangkan secara rasional, logis, serta objektif.

Lebih lanjut, menurut Tata Sutabri (2012:47) terdapat tiga strategi penilaian dalam sistem informasi yaitu:

1. Strategi penilaian masukan yang bertujuan menilai perencanaan informasi yang disusun berdasarkan kebutuhan informasi yang nyata.
2. Strategi penilaian proses yang bertujuan menilai pelaksanaan transformasi informasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis dan penilaian, penyajian dan penyebaran, dokumentasi dan komunikasi yang secara keseluruhan merupakan suatu proses yang berkesinambungan.
3. Strategi penilaian produk, yang bertujuan menilai produk-produk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Dengan demikian, penilaian menjadi satu bagian yang sangat penting dalam pengelolaan sistem informasi, karena penilaian sistem informasi adalah menyediakan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan.

Penilaian sistem informasi memiliki tiga strategi meliputi sebagai penilaian masukan. Proses dan produk.

2.1.1.8 Komponen Sistem Informasi Berbasis Komputer

Sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:58) merupakan:”...kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”.

Sub-sub sistem menurut Azhar Susanto (2013:58) merupakan: "...pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil, bagaimana mereka berkelompokan jangan dijadikan masalah, yang penting disini adalah semua sub komponen yang mereka kelompokkan kalau salah satu unsur tidak ada maka sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokan tersebut dilakukan". Menurut Azhar Susanto (2013:58) komponen sistem informasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
2. Perangkat Lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Prosedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan Komunikasi (*Communication network*)

Menurut Azhar Susanto (2013:207-297) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memperoses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
2. Perangkat Lunak (*Software*)
Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.
3. Manusia (*Brainware*)
Brainware atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen Sistem Informasi (SI) dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem Informasi Akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu SI sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan dan strategi implementasi yang didasarkan kepa komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi.
4. Prosedur (*Procedure*)
Prosedur adalah rangkaian aktifitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi

suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

5. Basis Data (*Data Base*)

Data base merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam computer (arti sempit)

6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai pengguna media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari satu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa komponen sistem informasi berbasis komputer dapat dikelompokkan menjadi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware*), prosedur (*procedure*), basis data (*database*) dan jaringan komunikasi (*communication network*). Dengan demikian, semua sub-sub sistem tersebut menjadi satu kesatuan utuh dan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan dalam mengelola data menjadi informasi yang berguna.

2.1.1.9 Kriteria Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yanuar Yuniarto (2013)

kriteria kualitas sistem informasi terdiri dari:

1. *Ease of use* (Kemudahan untuk digunakan)

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan penggunaan dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya.

2. *Response time* (Kecepatan akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

3. *Realiability* (Keandalan sistem)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

4. *Flexibility* (Fleksibilitas sistem)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. *Security* (Keamanan sistem)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

Berdasarkan pengertian kriteria kualitas sistem informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki kriteria kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem dan keamanan sistem.

2.1.2 *Perceived Usefulness*

2.1.2.1 Definisi *Perceived* (Persepsi)

Dalam kehidupan terdapat berbagai kejadian dan keadaan atau kondisi yang membuat seseorang menginterpretasikan dan menilai berbagai kejadian atau

keadaan atau kondisi tersebut berdasarkan sudut pandangnya sendiri. Masing-masing individu memiliki persepsinya sendiri mengenai suatu kejadian atau berbagai hal yang ditangkap oleh inderanya masing-masing. Menurut Mattin dalam Azhar Susanto (2013:41) menyebutkan bahwa:“Persepsi sebagai sebuah proses yang menggunakan pengetahuan-pengetahuan sebelumnya untuk mengumpulkan rangsangan (stimulasi) dan memberikan makna/fakta terhadap rangsangan tersebut”.

Menurut Robbins dalam Azhar Susanto (2013:41) melihat persepsi dari beberapa sudut seperti pemersepsi (subjek), yaitu:“Target atau objek yang dipersepsikan serta situasi dimana persepsi tersebut dilakukan”.

Bilson Simamora dalam Rindi Predita (2013:28) mendefinisikan persepsi sebagai berikut:“Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses, dengan mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan sebagai suatu proses, dan menginterpretasikan segala sesuatu yang ditangkap panca indera, seperti produk, kemasan, merek, iklan, harga, dan lain-lain”.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bagaimana individu melihat, memilih, dan menginterpretasi segala sesuatu yang di tangkap panca indera. Persepsi juga merupakan pengalaman tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan makna dan menafsirkan pesan.

2.1.2.2 Definisi *Perceived Usefulness*

Pemakai sistem informasi akan mempunyai niat menggunakan sistem informasi jika merasa sistem informasi bermanfaat atau berguna. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai “..the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance”. (suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut) Davis (2005) dalam Denis Andriani (2012).

Menurut Dishaw dalam Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009) bahwa: “Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) yaitu derajat dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya”.

Adapun Venia Agustines Tanajaya (2012) mengartikan bahwa: “*Perceived Usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja”.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi tertentu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika

pengguna tidak percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia tidak akan menggunakannya.

2.1.2.3 Dimensi *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness dapat dibangun oleh beberapa hal yang menjadi pertimbangan apakah suatu sistem memiliki manfaat atau tidak bagi pengguna sebuah sistem informasi. Thompson dalam Dedi Rianto Rahadi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Terdapat dimensi *perceived usefulness* menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan sistem informasi beserta indikator didalam kedua dimensi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan meliputi:
 - Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*Makes Job Easier*)
 - Bermanfaat (*Useful*)
 - Menambah Produktifitas (*Increase Productivity*)
2. Efektifitas meliputi:
 - Memepertinggi Efektifitas (*Enchange Effectiveness*)
 - Mengembangkan Kinerja Pekerjaan (*Improve Job Performance*).

Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator *perceived usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2008:152) adalah sebagai berikut:

1. *Work More Quickly*
2. *Job Performance*
3. *Increase Productivity*
4. *Effectiveness*
5. *Makes Job Easier*

6. *Useful.*

Adapun penjelasan dari pernyataan di atas adalah:

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)

Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan.

2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)

dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

3. *Increase Productivity* (Menambah Produktifitas)

Merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa seseorang akan bertambah atau meningkatkan produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.

4. *Effectiveness* (Efektifitas)

Bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktifitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

5. *Makes Job Easier* (Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah)

Mudah mempelajari dan mengoperasikan suatu teknologi dalam mengerjakan pekerjaan yang diinginkan oleh seseorang dan dapat memberikan keterampilan agar pekerjaannya lebih mudah.

6. *Useful* (Bermanfaat)

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi dalam memutuskan penerimaan sistem informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan sistem informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya.

2.1.3 Kualitas Informasi

2.1.3.1 Pengertian Informasi

Pengertian informasi menurut Azhar Susanto (2013:38) mengemukakan bahwa: "Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bias menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti setra tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut".

Menurut Baridwan dan Hanum (2007) mendefinisikan informasi adalah: "...sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi karena proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien tanpa dukungan informasi yang baik. Informasi yang dibutuhkan adalah bersifat strategik, yaitu informasi yang dapat mendukung dalam

pengambilan keputusan secara logis dan mengarahkan pada suatu tindakan yang diinginkan”.

Dari beberapa pengertian informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data dan sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi dalam pengambilan keputusan secara logis dan mengarah pada suatu tindakan yang diinginkan.

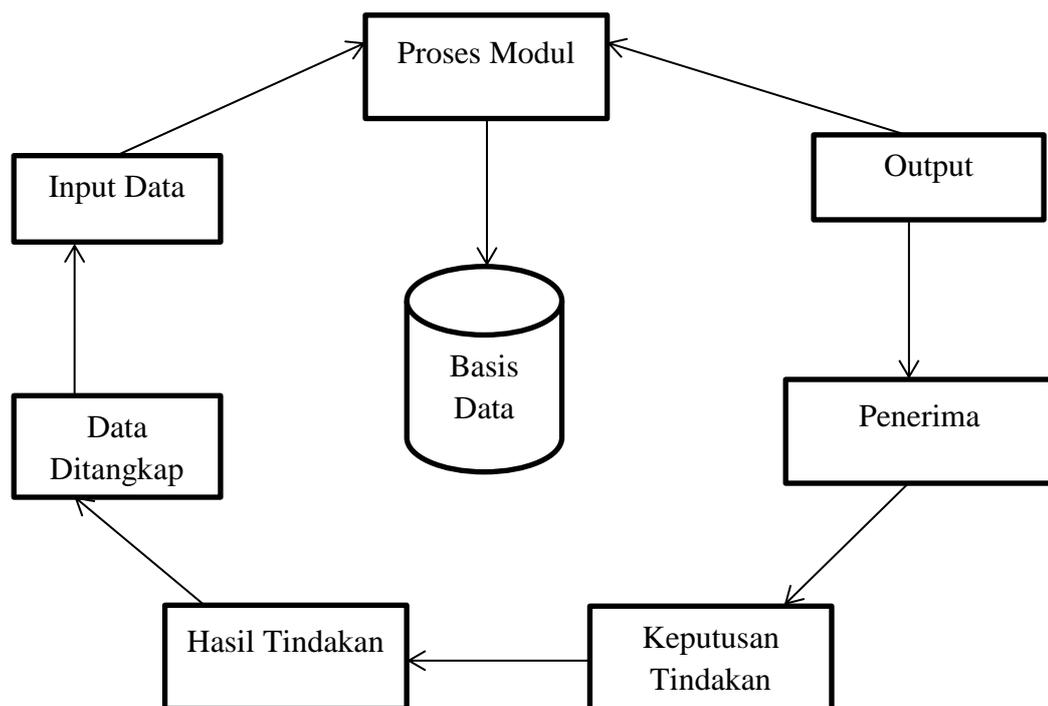
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992) dalam Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rei et al., 2002) dalam Istianingsih dan Utami (2009). *Information Quality* merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997) dalam Radityo dan Zulaikha (2007).

Dengan demikian semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

2.1.3.3 Siklus Informasi

Siklus informasi menurut Tata Sutabri (2012:25) mengemukakan:“...data merupakan bentuk mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu model agar menghasilkan informasi. Data diolah dengan menggunakan suatu proses tertentu. Data diolah melalui suatu model informasi”.



Gambar 2.2 Siklus Informasi

Sumber: Tata Sutabri (2012:26)

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa siklus informasi data diolah melalui suatu model informasi. Si penerima akan menerima informasi tersebut untuk membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan yang akan mengakibatkan munculnya sejumlah data lagi. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya sehingga

membentuk suatu siklus. Siklus inilah yang disebut sebagai siklus informasi (*information cycle*).

2.1.3.4 Nilai Informasi

Nilai informasi menurut Tata Sutabri (2012:30) ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya, suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

Menurut Tata Sutabri (2012:30), mengatakan:“Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya”.

Menurut Agus mulyanto (2009:20) parameter untuk mengukur nilai sebuah informasi (*value of information*) ditentukan dari dua hal pokok yaitu manfaat (*benefit*) dan biaya (*cost*). Namun, dalam kenyatannya informasi yang biaya untuk mendapatkannya tinggi belum tentu memiliki manfaat yang tinggi pula. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektifnya.

Nilai suatu informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti bahwa apabila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak

diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang informasi tersebut. Informasi yang dapat mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dapat dikatakan informasi tersebut memiliki nilai yang tinggi. Sebaliknya apabila informasi tersebut kurang memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan, maka informasi tersebut dikatakan bernilai rendah.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa nilai informasi dibutuhkan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Nilai informasi juga memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan.

2.1.3.5 Pemakai Informasi

Pemakai informasi menurut Tata Sutabri (2012:35) menyatakan: "...pemakaian informasi merupakan suatu komponen yang tidak dapat dipisahkan dari pengolahan sistem informasi karena disinilah sesungguhnya produk informasi didayagunakan sesuai dengan kebutuhannya".

Produk informasi dapat dikatakan bermanfaat bila informasi itu memenuhi kebutuhan pemakaian. Sebaliknya jika produk informasi itu tidak dapat memenuhi kebutuhan pemakainya, maka penyediaan informasi tersebut dapat dikatakan sia-

sia belaka. Dengan kata lain, pengolahan informasi tidak menghasilkan perangkat informasi yang berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Tata Sutabri (2012:36) pemakaian informasi merupakan: "...suatu proses penayagunaan informasi oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan jabatan atau pekerjaannya". Proses pendayagunaan itu dimulai sejak menerima informasi kemudian diolah atau diproses dalam dirinya dan pada akhirnya melakukan tindakan atau terjadinya perubahan perilaku yang dapat mempengaruhi orang atau sekelompok lainnya.

Pemakaian informasi oleh satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan atas informasi tersebut, karena dapat memenuhi kebutuhan baik secara psikologis, maupun fisik, akan memberikan kepuasan tertentu pada pemakai tersebut. Kebutuhan individu atau kelompok tersebut berhubungan erat dengan jabatan atau pekerjaannya, oleh karena itu harus sinkron dengan bidang pekerjaannya. Dengan kata lain, pekerjaan yang berbeda dengan sendirinya membutuhkan perangkat informasi yang berbeda pula.

Penyampaian produk informasi kepada pemakai informasi pada gilirannya akan menimbulkan reaksi atau respon penerimaan atau penolakan terhadap informasi tersebut. Penerimaan berarti si pemakai menunjukkan sikap positif, sedangkan penolakan berarti si pemakai menunjukkan sikap negatif terhadap informasi tersebut. Setelah ada penerimaan atas informasi maka akan terjadi proses pengolahan atau transformasi dalam diri individu atau kelompok. Proses transformasi itu dilaksanakan dalam kegiatan analisis, pemahaman, penilaian dan

akhirnya pembuatan keputusan atau tersimpan sebagai pengetahuan yang terstruktur. Hasil transformasi ditandai oleh adanya pembuatan keputusan dan perubahan perilaku pada si pemakai informasi.

Berdasarkan pengertian di atas posisi pemakaian informasi dalam pengolahan sistem informasi merupakan titik sentral dalam produk informasi, karena informasi. Sehingga pemakai informasi merupakan suatu komponen yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi.

2.1.3.6 Kriteria Kualitas Informasi

Kriteria kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yanuar Yunianto (2013) terdiri dari:

1. *Completeness* (Kelengkapan)
Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.
2. *Relevance* (Relevan)
Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. *Accurate* (Akurat)
Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi

kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

4. *Timeliness* (Ketepatan waktu)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi dapat dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

5. *Format* (Penyajian informasi)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki beberapa kriteria meliputi kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu dan penyajian informasi.

2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memandai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bias diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat suatu memandai”. *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or*

desire”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*” Sekilas definisi-definisi ini kelihatan sangat sederhana, namun begitu dikaitkan begitu kompleks. Bahkan, Richard L. Oliver (1997) dalam bukunya berjudul “*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*” dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005:195) menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.

Menurut Kotler (2000) dalam Baridwan dan Hanum (2007) kepuasan adalah: “...perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Dari beberapa pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah kondisi yang dirasakan oleh pengguna terhadap upaya pemenuhan sesuatu serta dapat memadai sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.4.2 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:23) kepuasan pemakai adalah: “respon pemakai terhadap penggunaan kelurahan sistem informasi”.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Sommers et al. (2005:597) dikutip oleh Fendini, dkk., (2013) mendefinisikan “*End-User Satisfaction (EUS)* sebagai sikap efektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan computer”. Artinya bahwa keputusan timbul

karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang menoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Lebih lanjut Kotler (2000) dalam Beridwan dan Hanum (2007) mengemukakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi *online* dalam hal ini adalah laporan yang dihasilkan, penyerahan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang dapat digunakan untuk pengambilan kepuasan.

Begitu pula Radityo dan Zulaikha (2007) bahwa kepuasan pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan: "...respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan".

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah suatu respon dan umpan balik dari pemakai perangkat lunak aplikasi tertentu yang digunakan dengan cara melakukan interaksi langsung dengan komputer.

2.1.4.3 Pengertian Sistem

Pengertian sistem menurut Tata Sutabri (2012:6) adalah: "...sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu".

Dari definisi tersebut dapat dirinci lebih lanjut pengertian sistem secara umum menurut Tata Sutabri (2012:6), yaitu sebagai berikut:

- a. Setiap sistem terdiri dari berbagai unsur
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem yang bersangkutan
- c. Unsur-unsur di dalam sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar

Dari uraian tersebut di atas, maka suatu sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Pendekatan sistem merupakan suatu filsafat atau persepsi tentang struktur yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi dalam suatu organisasi dengan cara yang efisien dan yang paling baik. Dengan pendekatan sistem kita berhubungan dengan komponen perseorangan, dan kita lebih menekankan sistem kita berhubungan dengan komponen perseorangan, dan kita lebih menekankan perannya di dalam sistem daripada perannya sebagai suatu keseluruhan individu.

Gordon B. Davis dalam Tata Sutabri (2012:6) menyatakan: "Sistem bias berupa abstrak atau fisik. Sistem yang abstrak adalah penyusunan gagasan atau konsepsi yang teratur yang saling bergantung".

Lebih lanjut Prajudi Atmosudirjo dalam Tata Sutabri (2012:7) menyatakan bahwa: "...suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa

sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.

Pengertian sistem menurut Romney dan Steinbart (2012:7) adalah:”*A set of two or more interrelated components that interact to achieve a goal*”.

Begitu pula menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah:“...kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai stu tujuan tertentu”.

Lain lagi dengan pendapat Hall (2009) dalam Merdi (2011:3) sistem adalah:”...sekelompok, dua atau lebih komponen yang saling berkaitan yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama”.

Lebih rinci lagi dari M.J Alexander (2001) dalam Mardi (2011:3) sistem adalah:“...suatu grup dari beberapa elemen, baik berbentuk fisik maupun bukan fisik, yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan diantaranya dari berinteraksi bersama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sistem”.

Pengertian labih singkat disampaikan oleh Diana dan Setiawati (2011:3) sistem adalah:”...serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas sistem adalah berbagai unsur baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berfungsi bersama-sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.4.4 Karakteristik Sistem

Menurut Tata Sutabri (2012:13) sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. **Komponen sistem (*Components*)**
 Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat-sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar yang disebut dengan suprasistem.
- b. **Batasan sistem (*Boundary*)**
 Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.
- c. **Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)**
 Bentuk apapun yang ada di luar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut, yang dengan demikian lingkungan luar tersebut harus selalu dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.
- d. **Penghubung sistem (*Interface*)**
 Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain dengan melewati penghubung. Dengan demikian terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.
- e. **Masukan sistem (*Input*)**
 Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Sebagai contoh, di dalam suatu unit sistem computer, "program" adalah *maintenance* input yang digunakan untuk mengoperasikan

computer. Sementara “data” adalah *signal input* yang akan diolah menjadi informasi.

f. Keluaran sistem (*Output*)

Hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Seperti contoh, sistem informasi, keluaran yang dihasilkan adalah informasi, dimana informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal yang merupakan input bagi subsistem lainnya.

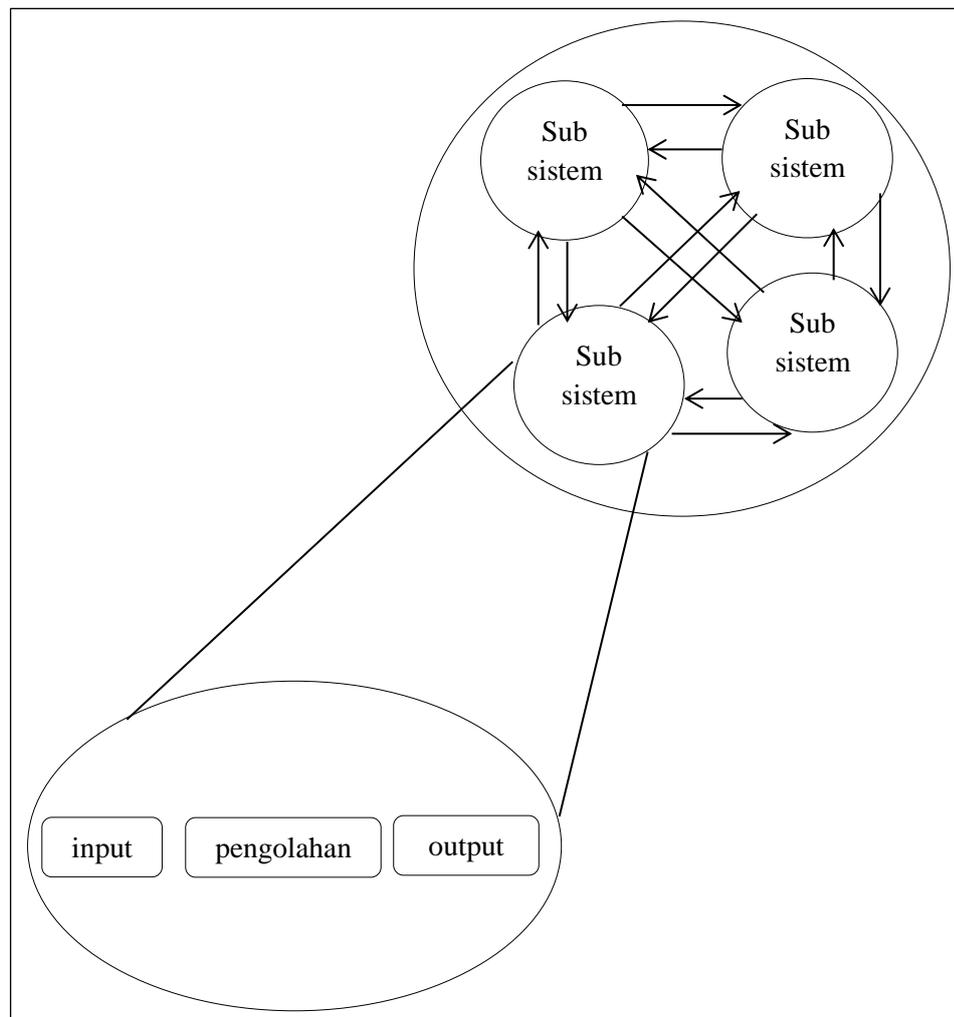
g. Pengolahan data (*Procces*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi pengeluaran. Selagi contoh, sistem akuntansi. Sistem ini akan mengolah data transaksi menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.

h. Sasaran sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu meliputi komponen sistem (*components*), batasan sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environtment*), penghubung sistem (*procces*), dan sasaran sistem (*objective*) yang membentuk satu kesatuan sebagai integrasi sistem. Selanjutnya karakteristik sistem dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Karakteristik Sistem
Sumber: Tata Sutabri (2012:14)

2.1.4.5 Pengertian Informas

Menurut Gordon B. Davis (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi adalah: "...data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan".

Menurut Barry E. Chusing (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi menunjukkan: "...hasil dari pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna kepada orang yang menerimanya".

Lebih lanjut Romney dan Steinbart (2012:8) mengemukakan bahwa informasi adalah: "...*information is a data that has been organized and processed to provide meaning and improve decision making proces*".

Lain lagi menurut Tata Sutabri (2012:22) informasi adalah: "...data yang diklarifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan".

Berdasarkan penjelasan di atas, maka informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang telah disusun dan diproses atau diinterpretasikan untuk memberikan suatu arti dan berguna bagi penerimaannya dalam proses pengambilan keputusan sekarang maupun masa depan.

2.1.4.6 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:38) Sistem Informasi adalah: "...suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan startegi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu".

Menurut Diana dan Setiawati (2011:4) mengemukakan sistem informasi, yang kadang kala disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan:“...sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari dari sekumpulan komponen - baik manual ataupun berbasis komputer – yang terintegrasi untuk mengumpulkan menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut”.

Lebih lanjut Hall (2011:9) dialihbahasakan oleh Dewi dan Kwary mengemukakan sistem informasi adalah sebagai berikut:”...serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan distribusikan ke para pengguna”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal sebagai sistem pemrosesan data yang dirancang secara manual ataupun berbasis computer yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tertentu.

2.1.4.7 Pengertian Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:4) akuntansi adalah:”...bahasa bisnis, setiap organisasi menggunakannya sebagai bahasa komunikasi saat berbisnis”.

Menurut *American Accounting Association* (AAA) (1996), Wilkinson (2000), Warren dan Fess (1996) dalam Azhar Susanto (2013:64) mendefinisikan

akuntansi:“...sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas/operasi/peristiwa ekonomi atau keuntungan suatu organisasi”.

Begitu pula, James M. Reeve et, al., (2009:9) dialihbahasakan oleh Damayanti Dian:“Akuntansi (*Accounting*) dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan”.

Lebih lanjut Weygant et, al., (2009:4) dialihbahasakan oleh Ali dan Wasilah, akuntansi adalah:“Sesuai sistem informasi yang mengidentifikasi, mencatat dan mengkomunikasikan peristiwa-peristiwa ekonomi dari suatu organisasi kepada para pengguna yang berkepentingan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas atau operasi atau peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi yang berfungsi sebagai bahasa bisnis.

2.1.4.8 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:72) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat didefinisikan sebagai:“...kumpulan (integrasi) dan sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja satu sama lain secara

harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”.

Menurut Donal E. Kieso et, al., (2008:72) dialihbahasakan oleh Emil Salim:“...sistem informasi akuntansi adalah sistem pengumpulan dan pemrosesan data transaksi serta penyebaran informasi keuangan kepada pihak-pihak yng berkepentingan”.

Lebih lanjut Wijayanto (2001) dalam Mardi (2011:4) sistem informasi akuntansi adalah:“...susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksanaan dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan”.

Begitu pula Diana dan Setiawati (2011:4) menyatakan sistem informasi akuntansi adalah:”...sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan”.

Lain lagi Bodnar dan Hopwood (2006:3) dialihbahasakan oleh Juiliano dan Lilis mengemukakan sistem informasi akuntansi adalah:“...kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada par pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi”.

Begitu halnya, Bagranoff et, al., (2010:5) menyatakan:”*An accounting information system is a collaction of data and processing procedures that creates needed information for its users*”.

Dari beberapa definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem pengumpulan dan pemrosesan data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan.

2.1.4.9 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2012:16) sistem informasi akuntansi terdiri dari enam komponen yaitu:

1. *People who use a system*
2. *Procedures and instructions used to collect, process and store data*
3. *Data about an organization and its business activities*
4. *Software used process data*
5. *IT infrastructure, including computers, external devices (e.g. printers, external hard drivers), and network communications devices used in an AIS*
6. *Internal control and security measure that safeguard AIS data*

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komponen sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna sistem, prosedur instuksi, data , perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan.

2.1.4.10 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Fungsi sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbert (2012:16) adalah:

1. *Collect and store data about organizational activities, resources and personel*
2. *Transform data into information so management can plan, execute, control, and evaluate activities, resources and personnel*
3. *Provide adequate controls to safeguard an organization's assets and data*

Dengan demikian sistem informasi akuntansi memiliki tiga fungsi penting meliputi mengumpulkan, menyimpan dan mengubah data serta memberikan kontrol yang memadai untuk melindungi sebuah organisasi aset dan data.

2.1.4.11 Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Arthur et, al., (2008:32-33) dalam Camelia (2014), pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi diantaranya:

1. *Content*
Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna tinjauan dari isi sesuatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. *Accuracy*
Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika menolak *input* dari

pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, *format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of Use*

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user *friendly* dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *read-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara tepat harus menunggu lama.

Atas dasar pengukuran tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dapat diukur dari fungsi dan modul yang digunakan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Fendini, dkk., (2013) bahwa sistem informasi sebaiknya di desain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan

sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunanya.

Menurut Dilworth (1988) dalam Amrul (2004) dikutip oleh Tananjaya (2012) kualitas sistem informasi tergantung pada manfaat sistem informasi yang dirasakan pemakainya. Dilihat dari sudut pandang teknik, kualitas sistem merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem tersebut, dimana sistem mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai. Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari intensitas penggunaan dan informasi yang dihasilkannya. Intensitas penggunaan suatu *software* akuntansi berkaitan dengan bagaimana proses implementasi tersebut berlangsung, apakah pemakai mengalami kendala dalam pengimplementasiannya. Apabila pemakai tidak menentukan kendala, maka pemakai akan merasa puas dan meningkatkan intensitas penggunaan *software* akuntansi. Kualitas sistem informasi erat kaitannya dengan keakurasian dari hasilnya, sehingga pemakai merasa yakin hasil dari *software* akuntansi ini dapat dikatakan memuaskan.

Begitu pula, Jogiyanto (2007:4-5) model kesuksesan sistem informasi dilihat dari proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan. Suatu sistem informasi terdiri dari beberapa proses menurut Jogiyanto (2007:4-5) sebagai berikut:

1. Suatu sistem informasi mula-mula dibuat berisi dengan banyak fitur, yang dapat memperlihatkan beberapa tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya.
2. Pemakai-pemakai dan manager-manager mempunyai pengalaman dengan fitur-fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, entah mereka puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya.
3. Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (*influence*) di pakai individual di dalam melakukan pekerjaannya dan dampak-dampak individu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional.

Menurut model kausal dijelaskan bahwa semakin tinggi kualitas sistem diharapkan akan menyebabkan kepuasan pemakai dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional selanjutnya dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif atau negatif.

Lebih lanjut Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008) menyatakan bahwa jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkat kepercayaan pemakai sistem.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008); Nurmastuti (2014); dan Arifin (2013) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Perceived usefulness dapat dikatakan kepercayaan para pengguna terhadap sistem informasi karena memperoleh manfaat atau kegunaan yang dapat membantu kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi, jika pengguna merasa percaya bahwa sistem berguna maka ia akan menggunakannya.

Menurut Insap Santoso (2009:75) hubungan *usefulness* yang disebut kegunaan terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

Keberhasilan sebuah sistem informasi yang memuaskan pengguna dengan membantu penggunaannya menyelesaikan suatu tugas ditentukan oleh kombinasi tiga kata “kebergunaan (*usefulness*)” yang kesemuanya harus benar yaitu:

- a. Berguna (*useful*): sistem informasi yang berfungsi seperti yang diinginkan oleh penggunanya
- b. Dapat digunakan (*useable*): sistem informasi yang mudah dioperasikan
- c. Digunakan (*used*): sistem yang memotivasi penggunanya untuk menggunakannya, menarik, menyenangkan, dan lain-lain.

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008), menyatakan bahwa:“Antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan memakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual (*usefulness*) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pemakai.

Suwardjono (2010:165) menyebutkan bahwa:“Kebermanfaatan (*usefulness*) merupakan suatu karakteristik yang hanya dapat ditentukan secara kualitatif dalam hubungannya dengan keputusan, pemakai, dan keyakinan pemakai terhadap informasi”.

Pernyataan di atas menunjukan bahwa *usefulness* berhubungan dengan pemakai dan keyakinan pemakai terhadap informasi. Seperti telah diketahui bahwa *perceived usefulness* memberikan arti jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Apabila pengguna merasakan kemanfaatan (*usefulness*) menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, dapat diketahui jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan terhadap kinerja pekerjaannya, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kegunaan sistem informasi dipersepsikan oleh pengguna dari kemampuan yang

dimiliki sistem informasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya.

Rai et al., dalam Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008) yang juga meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model kesuksesan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, model Seddon dan Kiew yang merupakan model kesuksesan sistem informasi hasil pengembangan dari model DeLone dan McLean dan model Seddon dan Kiew yang dimodifikasi dengan menambah hubungan antara *perceived usefulness* dengan sistem *system use*. Hasil penelitian Istianingsih dengan Hari Setyo Wijanto (2008) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Salah satu kontribusi utama bagi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi menunjukkan pengukuran output dan sistem informasi. Informasi yang dibutuhkan harus relevan, terpercaya dan akurat. Dimensi waktu turut mengambil andil dalam kualitas informasi (Haag; dalam Anindita et. al., 2003) dikutip Baridwan dan Harun (2007). Pengguna menginginkan informasi dengan tingkat kualitas yang tinggi. Kualitas atas informasi akan lebih bernilai bagi pengguna informasi tersebut. Kualitas informasi yang baik akan memberikan

hasil keputusan yang baik pula. Sebaliknya kualitas informasi yang kurang baik akan memberikan keputusan yang kurang baik pula (Boone dan Kutz; seperti dikutip Nurnih, 2005) dalam Baridwan dan Hanum (2007). Dengan kata lain, tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan memberikan keputusan yang tinggi bagi pengguna sistem informasi tersebut.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Hari Setyo Wijanto (2008); Septianita, dkk (2014); Dewi, dkk (2012); Fendini, dkk (2013); Arifin (2013); Sumiaji (2013) dan Hasyim (2014) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.3 Hipotesis

Hipotesis awal yang penulis buat dalam penelitian ini menurut kerangka pemikiran yang ada yaitu:

1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2. *Preceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.