

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Sistem

Saat ini kita berada di dalam dunia yang tersusun atau terorganisir dengan kompleks, dikatakan kompleks karena dunia ini tersusun dari beberapa subsistem yang berbeda satu sama lainnya dan subsistem tersebut berinteraksi pada tingkat tertentu. Jadi dunia ini merupakan suatu sistem, karena terdiri dari beberapa subsistem yang saling berhubungan.

Kata sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*systema*) yang berarti suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.

Menurut Yakub (2012:1), sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau tujuan tertentu.

Pengertian sistem menurut Jogianto (2005:2):

“Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.”

Pengertian sistem menurut Azhar Susanto (2008) merupakan kumpulan atau group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik atau non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan sistem adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari sub-sub sistem yang saling berinteraksi, terhubung sedemikian rupa dan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang sama. Sistem sendiri diciptakan untuk mempermudah suatu aktivitas yang biasanya berulang, maka penting untuk mengetahui apakah sistem yang dipergunakan berfungsi secara optimal dan mendukung pencapaian tujuan sistem tersebut diciptakan atau tidak.

2.1.1.2 Pengertian Informasi

Sepanjang sejarah umat manusia, informasi menjadi bagian yang sangat penting baik bagi individu maupun bagi industri. Informasi sangat berharga karena informasi dapat menunjukkan sumber daya lainnya seperti segala sesuatu yang dapat kita lihat dan raba. Menurut McLeod dikutip oleh Yakub (2012:8), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan Menurut Tata Sutabri (2012:22) pada buku Analisis Sistem Informasi, informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Pengertian lainnya yang mendukung mengenai informasi seperti yang diuraikan para ahli sebagai berikut:

“Informasi adalah sekumpulan fakta (data) yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima. Sebagai contoh, apabila kita memasukkan jumlah gaji dengan jumlah jam bekerja, kita akan mendapatkan informasi yang berguna. Dengan kata lain, informasi datang dari data yang akan diproses.” (Sutarman, 2009 : 14).

Menurut Prasajo dan Riyanto (2011:3), bahwa pengertian informasi sering disamakan dengan pengertian data. Data adalah sesuatu yang belum diolah dan belum dapat digunakan sebagai dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Laudon & Laudon dalam Kadir (2009:3), bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang bermakna dan berguna bagi manusia.

Berdasarkan pengertian informasi menurut para ahli yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari belajar, pengalaman atau instruksi. Namun, istilah ini masih memiliki banyak arti tergantung pada konteksnya. Dalam beberapa pengetahuan tentang suatu peristiwa tertentu yang telah dikumpulkan ataupun dari sebuah berita dapat juga dikatakan sebagai informasi. Lain halnya dalam ilmu komputer, informasi adalah data yang disimpan, diproses atau ditransmisikan. Para ahli meneliti konsep informasi

tersebut sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman maupun instruksi.

2.1.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Dari pengertian sistem dan informasi yang telah di uraikan sebelumnya, maka sistem informasi merupakan suatu media pengolahan data yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumberdaya, unsur maupun prosedur untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pemakainya terutama bagi manajemen dalam mengambil keputusan dan menunjang keberhasilan perusahaan.

Adapun pengertian sistem informasi akuntansi menurut Susanto (2005:55) adalah:

“Sistem informasi merupakan kumpulan sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”

Sedangkan menurut Sutedjo (2002:14) sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Sistem Informasi (SI) dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. SI merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya perusahaan”

Pernyataan Sutedjo selaras dengan Laudon yang diterjemahkan oleh Sungkono dan Eka (2008:15) menyatakan bahwa:

“Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, kordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas dalam perusahaan.”

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan perangkat kerja organisasi dalam menghasilkan informasi yang tidak hanya dibutuhkan dalam mengambil keputusan tetapi juga untuk melakukan kordinasi, pengendalian dan untuk mengetahui aktivitas organisasi secara utuh. Sehingga keputusan yang diambil akan lebih tepat dan ojektif.

2.1.1.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi merupakan bahasa bisnis yang menyediakan cara untuk menyajikan dan meringkas kejadian bisnis dalam bentuk informasi keuangan. Dimana informasi keuangan ini sangat dibutuhkan berbagai pihak dan bagian untuk kepentingan pengambilan keputusan yang tepat. Hal ini menjadikan sistem informasi akuntansi sebagai sistem informasi fungsional yang mendasari sistem informasi fungsional lainnya seperti sistem informasi keuangan, sistem informasi pemasaran, sistem informasi produksi dan sistem informasi sumber daya manusia, dimana sistem-sistem informasi tersebut membutuhkan data keuangan dari sistem informasi akuntansi. Karena sistem informasi lain sangat tergantung dengan data yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, maka penting untuk terlebih dahulu membangun sistem informasi akuntansi sebelum sistem informasi fungsional lainnya.

Menurut Azhar Susanto (2013:72) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Akuntansi:

“Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan atau group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik atau non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan“.

Menurut Krismiaji (2005:4) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis”.

Sedangkan pengertian sistem informasi akuntansi menurut Bodnar dan Hopwood (2000:23), *“An accounting information system is a collection of resources, such as people and equipment, design to transform financial and other data into information”*. Pernyataan Bodnar dan Hopwood menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi.

Dengan demikian, berdasarkan pengertian-pengertian sistem informasi akuntansi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari unsur-unsur seperti sumber daya manusia, peralatan yang dirancang untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan untuk pengelolaan bisnis.

2.1.1.5 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.5.1 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk menyajikan informasi akuntansi kepada berbagai pihak yang membutuhkan informasi tersebut, baik pihak internal maupun pihak eksternal. Sistem akuntansi adalah sistem informasi, atau salah satu subset/subsistem dari suatu sistem informasi organisasi. Menurut buku terjemahan Hall (2001, h.18), pada dasarnya tujuan disusunnya sistem informasi adalah:

(1) Untuk mendukung fungsi kepengurusan (stewardship) manajemen suatu organisasi/ perusahaan, karena manajemen bertanggungjawab untuk menginformasikan pengaturan dan penggunaan sumber daya organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. (2) Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen, karena sistem informasi memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk melakukan tanggung jawab pengambilan keputusan. (3) Untuk mendukung kegiatan operasi perusahaan hari demi hari. Sistem informasi membantu personil operasional untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Tujuan sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2008), sistem informasi akuntansi memiliki empat tujuan dalam penyusunannya, yaitu:

(1) Untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha. (2) Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya. (3) Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (reliability) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan. (4) Untuk mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi. (5) Bagi suatu perusahaan, SIA dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan.

2.1.1.5.2 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Ada tiga fungsi sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut : Menurut Azhar Susanto (2013: 8) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Akuntansi menyatakan fungsi sistem informasi akuntansi adalah :

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan.
3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

2.1.1.6 Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM)

2.1.1.6.1 Pengertian Akuntansi Manajemen

Akuntansi Manajemen diperlukan untuk memenuhi keperluan manajemen (laporan yang berbeda untuk Manajer yang berbeda) dalam melaksanakan perencanaan dan pengendalian perusahaan. Informasi akuntansi manajemen tidak didistribusikan untuk pihak luar perusahaan. Menurut Halim dan Supomo (2001) menyatakan bahwa akuntansi manajemen adalah Suatu kegiatan (proses) yang menghasilkan informasi keuangan bagi manajemen untuk pengambilan keputusan ekonomi dalam melaksanakan fungsi manajemen.

Menurut Mulyadi (2008) menyatakan bahwa akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen, yang dimanfaatkan terutama oleh pemakai intern organisasi.

Akuntansi manajemen sebagai suatu sistem pengolahan informasi keuangan dimaksudkan sebagai suatu proses pengolahan informasi untuk

memenuhi kebutuhan manajemen dalam melaksanakan fungsi perencanaan, koordinasi dan pengendalian organisasi. Sedangkan akuntansi manajemen sebagai suatu tipe informasi dimaksudkan sebagai penggambaran informasi yang dihasilkan oleh pengolahan informasi keuangan. Informasi merupakan suatu fakta, data pengamatan, persepsi atau sesuatu yang lain yang menambah pengetahuan. Informasi diperlukan manusia untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan selalu menyangkut masa yang akan datang, yang mengandung ketidakpastian, dan selalu menyangkut pemilihan suatu alternative tindakan diantara sekian banyak alternative yang tersedia.

2.1.1.6.2 Tujuan Akuntansi Manajemen

Sistem akuntansi manajemen menurut buku terjemahan dari Hansen, (2009:4) memiliki tiga tujuan umum sebagai berikut:

(1) Menyediakan informasi untuk perhitungan biaya jasa, produk, atau objek lainnya yang ditentukan oleh manajemen. Oleh karenanya, implementasi penyediaan informasi untuk perhitungan-perhitungan biaya oleh manajemen digunakan untuk mengevaluasi ketepatan keputusan yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya, memperluas pangsa pasar dan meningkatkan laba. (2) Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan. Oleh karenanya, informasi dibutuhkan untuk mengidentifikasi berbagai peluang untuk perbaikan dan mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai dalam mengimplementasikan berbagai tindakan yang didesain untuk menciptakan perbaikan. (3) Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pentingnya pengambilan keputusan dengan memilih atau beberapa strategi yang paling masuk akal dalam memberikan jaminan pertumbuhan dan kelangsungan hidup jangka panjang bagi perusahaan.

Dalam sebuah sistem informasi akuntansi manajemen, masukan (*input*) berupa kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perusahaan. Di dalam proses

(*process*) terjadi aktivitas pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan dan pengelolaan data atau informasi. Setelah melalui proses, maka menghasilkan keluaran (*output*) berupa laporan khusus, biaya produk, biaya pelanggan, anggaran, laporan kinerja dan komunikasi pribadi. Hasil keluaran tersebut akan digunakan oleh pihak intern dalam pengambilan keputusan. Penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen tidak hanya digunakan pada perusahaan manufaktur, tetapi juga digunakan pada perusahaan perdagangan, jasa dan nirlaba.

2.1.1.6.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Manajemen (SIAM)

Sistem informasi akuntansi menurut Supriyono (2001:72):

“Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber-sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggungjawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan”

Menurut (Hansiadi, 2002), sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) adalah suatu mekanisme pengendalian organisasi, serta merupakan alat yang efektif dalam menyedi akan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi dari aktivitas yang dilakukan. Hansen dan Mowen (2006:4) menjelaskan sistem informasi akuntansi manajemen sebagai sistem informasi yang menghasilkan output dengan menggunakan input dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan manajemen. Chia (1995) dalam Ritonga dan Zainudin (2001) juga menjelaskan sistem informasi akuntansi manajemen (SIAM) merupakan suatu mekanisme pengawasan organisasi yang

dapat memudahkan pengawasan dengan cara membuat laporan dan menciptakan tindakan-tindakan yang nyata terhadap penilaian kinerja dalam organisasi.

Sistem informasi akuntansi manajemen akan menghasilkan informasi akuntansi manajemen, yang akan dimanfaatkan oleh pengelola untuk kepentingan pengambilan keputusan sehubungan dengan pelaksanaan tugas mereka. Informasi akuntansi manajemen ini bisa bersifat keuangan dan non keuangan. Informasi ini bersumber dari kegiatan operasional harian.

Dari apa yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi manajemen adalah suatu sistem yang menghasilkan informasi akuntansi manajemen dimana penyajian dan juga penafsirannya bukan berdasarkan standar akuntansi melainkan disesuaikan dengan kebutuhan manajemen untuk mendukung rumusan strategi, perencanaan dan juga pengendalian, serta sebagai dasar pengambilan keputusan, pengoptimalan penggunaan sumber daya, laporan untuk pihak luar, dan para pekerja.

Sistem informasi akuntansi manajemen dapat dikatakan sebagai proses yang dideskripsikan oleh aktivitas-aktivitas seperti pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan dan pengelolaan informasi. Menurut Atkinson et al (2001:57) dalam Ricky Turnip (2014 : 14), sistem informasi akuntansi manajemen memiliki 4 fungsi, yaitu:

'(1) Pengendalian Operasional, memberikan informasi umpan balik tentang efisiensi dan kualitas tugas yang dilakukan. (2) Produk dan Customer Costing Ukur biaya sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa dan pasar dan memberikan produk atau layanan kepada pelanggan. (3) Pengendalian Manajemen Memberikan informasi tentang kinerja manajer dan unit operasi. (4) Satuan Strategis Memberikan informasi tentang kinerja perusahaan itu keuangan dan jangka panjang yang kompetitif, kondisi pasar, preferensi pelanggan, dan inovasi teknologi.

2.1.1.7 Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan tergantung pada konteksnya. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, antara lain:

Menurut Gaspersz (2003:4), pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa :

“Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil”

Menurut Davis dalam Yamit (2005:8) definisi kualitas lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan kepada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran dalam Yamit (2005:337) menyatakan kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya yang dapat diukur.

Dari beberapa pengertian kualitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

2.1.1.8 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Sistem informasi akuntansi menurut Supriyono (2001:72):

“Sistem informasi akuntansi manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber-sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggungjawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan”

Adapun sistem informasi yang kualitas menurut (Heidman, 2008:87) sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang memiliki karakteristik *integration, flexibility, accessibility, formalization dan media richness*.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi merupakan perangkat yang bertanggungjawab menghasilkan informasi yang dipertimbangkan relevan dalam pengambilan keputusan. Untuk menghasilkan informasi yang relevan tentunya manajemen membutuhkan sebuah dukungan sistem informasi yang berkualitas sehingga informasi yang dihasilkan juga berkualitas. Adapun sistem informasi yang berkualitas menurut Heidman Heidmann (2008 :87), yaitu sebuah sistem yang memiliki karakteristik *integration, flexibility, accessibility, formalization dan media richness*.

2.1.1.9 Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Yang Berkualitas

Dalam pembuatan kebijakan atau pengambilan keputusan organisasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan baik lingkungan di dalam maupun di luar organisasi. Perubahan lingkungan internal dalam bentuk dilaksanakannya restrukturisasi internal yang akan membawa akibat terjadinya perubahan struktur organisasi, proses bisnis dan pengelolaan sedangkan perubahan eksternal adalah perubahan dalam lingkungan bisnis perindustrian di Indonesia pada umumnya akan semakin tahun semakin meningkat.

Maka untuk mengatasi masalah yang muncul akibat tingginya ketidakpastian lingkungan manajer membutuhkan karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen yang handal disamping untuk meningkatkan kinerja manajerial.

Karakteristik sistem yang berkualitas menurut Heidmann (2008 :87) di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Integrasi

Integrasi mengukur tingkat dimana suatu sistem mampu memfasilitasi kombinasi informasi dari berbagai sumber untuk mendukung keputusan bisnis. Sistem manajemen akuntansi dapat memfasilitasi integrasi informasi dari area fungsional yang berbeda, yang saling melengkapi. Menurut sistem manajemen akuntansi mengintegrasikan data dari sumber yang berbeda bisa membantu meningkatkan kemungkinan pengamatan isu-isu strategis yang baru. Hubungan

antar unit bisa membantu untuk menciptakan lingkungan yang kaya informasi dan perspektif sehingga memungkinkan manajer melakukan sebuah inovasi.

Aspek lain dari sistem manajemen akuntansi terpadu adalah integrasi antara tujuan, strategi dan operasi. Hal ini menunjukkan bahwa informasi manajemen akuntansi dari sistem manajemen akuntansi terpadu dapat menjadi bahasa bagi anggota-anggota organisasi untuk berdiskusi mengenai dampak dari isu-isu strategis secara menyeluruh. Selain itu, sistem manajemen akuntansi terpadu juga dapat memberikan kerangka bersama untuk mengkomunikasikan strategi dan visi organisasi. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan keselarasan tujuan, yang pada gilirannya dapat mengurangi perilaku disfungsional dan kemudian berkontribusi dalam proses interpretasi isu strategis.

2. Fleksibilitas

Fleksibilitas mengukur sejauh mana sistem dapat beradaptasi dengan berbagai kebutuhan pengguna dan kondisi yang berubah. Sistem manajemen akuntansi dapat membatasi perhatian manajer untuk area yang tercakup oleh sistem. Oleh karena itu, penting untuk secara teratur meninjau fokus dari sistem. Perubahan yang kompetitif dalam lingkungan mendorong perubahan organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi ketergantungan dari manajer terkait informasi non keuangan. Akhirnya, ketergantungan yang meningkat pada pengukuran non-keuangan memberikan kontribusi untuk performa

kinerja. Ini memberikan beberapa bukti pentingnya adaptasi reguler sistem manajemen akuntansi terhadap perubahan lingkungan.

Sistem manajemen akuntansi bisa berubah jadi tidak fleksibel ketika informasi yang ada digunakan dengan gaya yang kaku. Penggunaan yang kaku terhadap informasi akuntansi manajemen untuk tujuan evaluasi dapat meningkatkan tekanan target dan menghasilkan perilaku disfungsional yang mempersulit interpretasi isu-isu strategis. Perilaku ini dapat dicegah jika informasi akuntansi manajemen digunakan untuk penilaian dengan cara yang fleksibel dan dalam jangka panjang. Namun, informasi akuntansi manajemen juga dapat digunakan dalam cara yang fleksibel ketika evaluasi disertai dengan jenis informasi lainnya.

3. Aksesibilitas

Aksesibilitas mengukur sejauh mana sistem dan informasi yang dimiliki dapat diakses dengan usaha yang relatif rendah. Akses informasi dapat dilihat sebagai kondisi yang diperlukan untuk kualitas sistem. Aksesibilitas sangat penting saat manajer menggunakan kemampuan analisis dan pengambilan sistem manajemen akuntansi komputerisasi. Sistem manajemen akuntansi yang dapat dengan mudah diakses tampaknya bisa membantu manajer dalam melakukan pengamatan terhadap isu-isu strategis, dan kemudian memberikan kontribusi untuk mengidentifikasi masalah dengan kecepatan yang lebih tinggi.

4. Formalisasi

Formalisasi mengukur sejauh mana suatu sistem memiliki aturan atau prosedur. Dalam rangka mengkoordinasikan kegiatan, organisasi menetapkan

prosedur tentang bagaimana bereaksi terhadap rangsangan dari sistem manajemen akuntansi. Hal ini dapat melibatkan persyaratan pelaporan, analisis penyimpangan yang diperlukan dan alur yang didedikasikan untuk interaksi dengan departemen atau atasan lain. Seperti ditunjukkan dalam tinjauan literatur, formalisasi tingkat tinggi berpotensi meningkatkan fokus pencarian dengan mengorbankan scanning. Selain itu, formalisasi juga meningkatkan kemungkinan penafsiran masalah sebagai ancaman dan memperkecil peluang.

5. Kekayaan Media

Kekayaan media mengukur sejauh mana sistem menggunakan saluran yang memungkinkan interaksi personal tingkat tinggi. Dalam hal ini, isu-isu strategis sulit untuk dikuantifikasi dan untuk menciptakan interpretasi bersama memerlukan sudut pandang yang berbeda. Pertemuan tatap muka dan kekayaan media lainnya sangat cocok untuk bertukar interpretasi mengenai isu-isu strategis dalam rangka mengurangi ketidakjelasan yang berkaitan dengan mereka sendiri. Sebuah desain sistem manajemen akuntansi yang menggabungkan pertemuan untuk pembahasan laporan, memberikan dasar untuk membuat interpretasi bersama terkait isu-isu strategis. Sebuah proses menuntut perhatian yang intens dan teratur oleh para manajer di semua tingkat organisasi, yang bergantung pada tantangan yang terus-menerus dan debat berdasarkan data, asumsi, dan rencana aksi dalam pertemuan tatap muka, hal ini mencirikan penggunaan sistem manajemen akuntansi interaktif. Penggunaan sistem manajemen akuntansi interaktif menyediakan forum dan agenda reguler untuk dialog tatap muka dan perdebatan masalah non-rutin.

2.1.1.10 Peran Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen dapat dipandang dari dua sudut pandang, yaitu akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe akuntansi dan akuntansi manajemen sebagai salah satu tipe informasi. Sebagai salah satu tipe akuntansi, akuntansi manajemen merupakan suatu sistem pengolahan informasi keuangan yang digunakan untuk menghasilkan informasi keuangan bagi kepentingan pemakai intern organisasi. Sebagai salah satu tipe informasi, akuntansi manajemen merupakan tipe informasi kuantitatif yang menggunakan uang sebagai satuan ukuran yang digunakan untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan. Dengan demikian, akuntansi manajemen adalah informasi keuangan yang merupakan keluaran yang dihasilkan oleh tipe akuntansi manajemen, yang dimanfaatkan oleh pemakai intern organisasi (Mulyadi:2001).

Peranan akuntansi pada umumnya, dan manajemen pada khususnya sangat penting dalam menyediakan informasi bagi masyarakat secara keseluruhan, terutama bagi pengambil keputusan, para manajer, dan profesional. Akuntansi manajemen memiliki tanggung jawab dalam mediator konflik. Hal ini berarti bahwa akuntansi manajemen dapat membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan agar sumber-sumber ekonomi yang dikuasainya atau kekayaan perusahaan dapat dialokasikan dan di transformasikan secara lebih efektif serta efisien, termasuk pula tanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai aspek-aspek disfungsional yang ditimbulkan oleh konflik-konflik intra organisasi.

Sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi memiliki dua subsistem utama, yaitu sistem akuntansi manajemen dan sistem akuntansi keuangan. Kedua sistem akuntansi tersebut berbeda tujuan, sifat masukan dan jenis proses yang digunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Adapun sistem informasi akuntansi keuangan digunakan bagi pihak eksternal, sedangkan sistem informasi akuntansi manajemen digunakan bagi pihak internal.

Sistem akuntansi manajemen menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi para pemakai intern (para manajer dan profesional) untuk memenuhi tujuan-tujuan manajemen tertentu sehingga mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Inti dari sistem informasi akuntansi manajemen adalah proses yang dideskripsikan oleh aktivitas-aktivitas seperti pengumpulan, pengukuran, penyimpanan, analisis, pelaporan dan pengelolaan informasi. Sistem informasi akuntansi manajemen tidak terikat oleh kriteria formal apapun yang mendefinisikan sifat dari proses, masukan, atau keluarannya sehingga kriterianya fleksibel dan berdasarkan pada tujuan manajemen.

Mulyadi (2001) mengemukakan bahwa terdapat dua garis besar peranan dari akuntansi manajemen, antara lain :

a. Peran akuntansi manajemen sebagai suatu tipe akuntansi

Peran akuntansi manajemen sebagai sistem pengolah informasi keuangan dalam perusahaan dibagi menjadi tiga tingkat perkembangan :

1. Pencatat skor (*score keeping*)

Dalam pengelolaan perusahaan, manajemen melakukan perencanaan aktivitas dan pengendalian pelaksanaan rencana aktivitasnya. Akuntansi

manajemen berperan dalam menyediakan informasi keuangan bagi penyusun rencana aktivitas, yang memberikan informasi sebagai dasar untuk mengalokasikan sumber daya kepada berbagai aktivitas yang direncanakan. Akuntansi manajemen juga berperan besar dalam menyajikan informasi umpan balik kepada manajemen mengenai pelaksanaan rencana aktivitas yang telah disusun. Akuntansi manajemen mencatat skor dan mengkomunikasikan skor kepada manajer yang bersangkutan untuk memungkinkan manajemen mengevaluasi pelaksanaan rencana yang telah disusun. Untuk memenuhi fungsi sebagai pencatat skor bagi manajemen, akuntansi manajemen harus memenuhi persyaratan : teliti, relevan, dan andal (*reliable*).

2. Penarik perhatian manajemen (*attention directing*)

Sebagai penarik perhatian manajemen, akuntansi menyajikan informasi penyimpangan pelaksanaan rencana yang memerlukan perhatian manajemen, agar manajemen dapat merumuskan tindakan untuk mencegah berlanjutnya penyimpangan yang terjadi. Tahap perkembangan ini hanya dapat dicapai, jika akuntansi manajemen telah dapat menjadi pencatat skor yang baik.

3. Penyedia informasi untuk pemecah masalah (*problem solving*)

Tahap perkembangan ini merupakan akibat lebih lanjut dari status perkembangan yang sebelumnya telah dicapai, yaitu sebagai pencatat skor dan sebagai penarik perhatian. Jika manajemen telah mengandalkan informasi yang dihasilkan oleh akuntan manajemen, maka mereka akan

selalu mengundangnya dalam setiap pengambilan keputusan pemecahan masalah yang akan mereka lakukan.

b. Peran akuntansi manajemen sebagai suatu tipe informasi

Informasi merupakan suatu fakta, data, pengamatan, persepsi, atau sesuatu yang lain, yang menambah pengetahuan. Informasi diperlukan oleh manusia untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan selalu menyangkut masa yang akan datang, yang mengandung ketidakpastian, dan selalu menyangkut pemilihan suatu alternatif tindakan diantara sekian banyak alternatif yang tersedia. Oleh karena itu, pengambilan keputusan selalu berusaha mengumpulkan informasi untuk mengurangi ketidakpastian yang dihadapinya dalam memilih alternatif tindakan tersebut.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Sistem Informasi

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Sistem Informasi

Konsep kualitas layanan sistem informasi pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan oleh penyedia *software* aplikasi sistem informasi. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus menerus didalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Menurut Yong dan Loh yang diterjemahkan oleh Sutanto (2003:146)

memberikan suatu pengertian bahwa:

“Konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).”

Pengertian kualitas layanan menurut Stemvelt yang diterjemahkan oleh Purwoko (2004:210) menyatakan bahwa:

“Konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis yang berlangsung secara terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.”

Menurut Parasuraman, et al., dalam Rambat Hamdani (2008:181) menyatakan bahwa :“Ada dua faktor utama yang mempengaruhi pengukuran kualitas jasa/pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/persepsikan (*perceived service*)”.

Parasuraman (2001:162) menjelaskan kualitas layanan sebagai berikut:

“Bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).”

Kualitas layanan sistem informasi menurut De Lone dan Mc. Lean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2009:6) adalah:

“Kualitas layanan sistem informasi berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudian untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*).”

Menurut Whitten dan Bentley (2007:78) dalam Nurani (2011), pelayanan sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari keakuratan keluaran sistem informasi, kemudahan penggunaan, reliabilitas, fleksibilitas, dan koordinasi dengan sistem yang lain. Kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar indikator kualitas layanan.

Dari pengertian kualitas pelayanan sistem informasi, maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen dipengaruhi oleh harapan pengguna dan pengalaman pengguna. Dua hal ini dapat dirasakan oleh pengguna apabila suatu layanan dapat memenuhi karakteristik yang diharapkan pengguna baik secara fisik, keandalannya, dari taya tanggap pemberi layanan, jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan dan empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan.

2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan Sistem Informasi yang Berkualitas

Kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar indikator kualitas layanan.

Kualitas layanan menurut Parasuraman (2001:162) yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan

yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Arisutha (2005:49) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan

merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul (2004:49) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Selanjutnya, tinjauan Margaretha (2003:65) yang melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maka, identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Fasilitas layanan yang disediakan.
- b. Kelengkapan peralatan.
- c. Kemampuan petugas menggunakan peralatan kerja.

Uraian ini secara umum memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004:16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.

- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang

diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap

berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Margaretha (2003:163) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap

pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang

memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha (2003:215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat

dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

5. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi

orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.

- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Dari uraian di atas maka penting sebuah sistem dibangun dengan memperhatikan dimensi-dimensi tersebut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan sistem yang optimal kepada para pengguna, karena akan sangat mempengaruhi pada kepuasan pengguna. Citra kualitas layanan sendiri bukanlah dilihat berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Pengguna yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas layanan. Persepsi

pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan sistem informasi yang ada.

Whitten dan Bentley (2007:78) dalam Nurani (2011), menyatakan karakteristik pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi keakuratan keluaran sistem, kemudahan penggunaan, reliabilitas, fleksibilitas dan koordinasi dengan sistem lain.

Karakteristik yang pelayanan yang berkualitas menurut Whitten dan Bentley di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keakuratan keluaran sistem

Merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (error) yang berarti dalam jangka waktu lama serta handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keakuratan yang baik.

2. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan dimensi pelayanan sistem informasi yang tidak kalah penting, baik kemudahan dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur yang terdapat di dalam sistem *user friendly* hal ini dapat tercermin dengan adanya kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem bagi user tersebut.

3. Reliabilitas (Kehandalan)

Informasi dianggap handal jika dapat diverifikasi, disajikan secara tepat, serta bebas dari kesalahan dan bias. Reliabilitas sangat diperlukan oleh individu-individu yang tidak memiliki waktu atau keahlian untuk mengevaluasi isi faktual dari informasi. Sehingga informasi yang disajikan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi dan memiliki konsistensi yang terjaga baik dalam proses maupun hasilnya.

4. Fleksibilitas

Menggambarkan kemampuan sistem informasi untuk dapat diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk digabungkan dengan penggunaan database yang tersedia lainnya. Fleksibilitas ini diperlukan untuk mendukung adanya pengembangan sistem menjadi lebih luas dan kompleks, dan untuk mengantisipasi setiap perubahan yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang, bahkan terhadap berbagai pengecualian.

5. Koordinasi

Merupakan sebuah rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem komputerisasi dan software aplikasi baik secara fisik maupun secara fungsional. Sistem integrasi akan menggabungkan komponen sub-sub sistem ke dalam satu sistem dan menjamin fungsi-fungsi dari sub sistem tersebut sebagai satu kesatuan sistem yang saling terintegrasi. Untuk menjaga sistem tetap terintegrasi dengan sistem lain maka sistem harus memiliki konsistensi terhadap sistem yang lain.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Kotler (2009) kepuasan didefinisikan sebagai berikut:

“Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.”

Dari pengertian-pengertian di atas, kepuasan merupakan suatu kondisi dimana hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan dari pengguna, sehingga pelanggan atau pengguna merasakan hal yang bersifat puas, senang, lega dan lain sebagainya.

2.1.3.2 Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi menurut Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Instianingsih dan Wiwik (2009:4) adalah bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

Menurut Jogiyanto (2007:23), kepuasan pengguna sistem informasi adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Somers et al., (2005:597) mendefinisikan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer.

Ives et al. (1983) dalam Al Ghatani (1999) berpendapat bahwa kepuasan pengguna informasi didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka akan informasi. Ketersediaan informasi yang berkualitas, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Ketika informasi ini dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

Menurut Leila H Halawi (2005) dalam Nurani (2011:145) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat dilihat dari aspek membantu, berguna dan memberikan perhatian yang cukup.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan persepsi pengguna terhadap sistem yang digunakan dan keluaran dari sistem tersebut. Persepsi pengguna tersebut dipengaruhi oleh keselarasan antara kebutuhan informasi pengguna dan manfaat langsung yang dirasakan pengguna terhadap penyelesaian tugasnya. Yang dapat dilihat dari dimensi membantu, berguna dan memberikan perhatian yang cukup.

2.1.3.3 Ukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu penerapan sistem informasi. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan penerapan sistem akuntansi terjadi karena pengguna merasa tidak puas dengan sistem yang ada. Sehingga seringkali sistem informasi yang telah diciptakan tidak digunakan atau dimanfaatkan secara optimal.

Oleh karena itu perlu adanya suatu prosedur untuk melakukan identifikasi kepuasan pengguna, kepuasan pengguna sistem informasi harus dapat diukur. Dimana hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap efektifitas penerapan sistem informasi.

Penerapan suatu sistem dalam institusi dihadapkan kepada dua hal, apakah institusi mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai et.al 2002). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Menurut Bayley (1983) dalam Al Ghatani (1999) kepuasan pengguna sistem informasi merupakan sikap multidimensional dari pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sistem informasi. Menurut Ives et al (1983) dalam Al Ghatani (1999) kepuasan penggunaan informasi adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Kepuasan dalam situasi yang tetap adalah perasaan seseorang atau sikap terhadap sekelompok faktor yang mempengaruhi situasi tersebut. Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau tidak, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan relatif lebih sering menggunakan. Secara umum Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Chai et al (2004) mengembangkan model untuk mengukur kepuasan pemakai akhir komputer. Mereka mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan yang disebut dengan *End-user Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya.

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

Dan menurut Doll dan Torkzade (1988) kepuasan pengguna sistem dapat diukur dari 5 komponen yaitu *content, accuracy, format, ease dan timeliness*.

1. Isi (*content*), menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai. Yang juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Akurasi (*accuracy*), merupakan keakuratan ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi data. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Keakuratan juga berarti kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.
3. Bentuk (*format*), merupakan tampilan suatu sistem informasi, mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna
4. Kemudahan (*ease*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudah pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem menyangkut kemudahan operasionalisasi sistem dan tata cara penggunaan, seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan waktu (*timeliness*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama menyangkut efektifitas dan efisiensi waktu dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

2.1.4 Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila,2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Veizal Rivai (2004:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Dessler (2009:41) bahwa:

“Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan jadi dengan demikian kinerja memfokuskan pada hasil kerjanya. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.”

Menurut Nawawi (2005:234), perkataan kinerja dimaksudkan adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik sifat fisik atau material maupun nonfisik atau non material.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang dibandingkan dengan standar yang telah dibuat. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

2.1.4.2 Pengambilan Keputusan

2.1.4.2.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keluarannya bisa berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan.

Menurut George R. Terry (2000) pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Adapun menurut Sondang P. Siagian (2001) pengambilan keputusan adalah suatu

pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat. Sedangkan menurut James A. F. Stoner dalam Hasan (2002:9) pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan itu adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah dengan cara/teknik tertentu dan terbaik agar dapat lebih diterima oleh semua pihak.

2.1.4.2.2 Tipe Keputusan Manajemen

Manajemen membutuhkan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan mereka. Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi untuk manajemen di setiap tingkatan. Tiap-tiap kegiatan dan keputusan manajemen yang berbeda membutuhkan informasi yang berbeda. Oleh karena itu untuk dapat menyediakan informasi yang relevan dan berguna bagi manajemen, maka pengembang sistem informasi harus memahami terlebih dahulu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen dan tipe keputusannya.

Herbert A. Simon (2004) dalam buku terjemahannya, mengemukakan keputusan berada pada suatu rangkaian kesatuan (*continuum*) dengan keputusan terprogram pada satu ujungnya dan keputusan tidak terprogram pada ujung yang lain.

Keputusan yang dimaksud di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keputusan terprogram/keputusan terstruktur

Keputusan yang berulang-ulang dan rutin, sehingga dapat diprogram. Keputusan terstruktur terjadi dan dilakukan terutama pada manajemen tingkat bawah.

Contoh : keputusan pemesanan barang, keputusan penagihan piutang,dll.

2. Keputusan setengah terprogram/ setengah terstruktur

Keputusan yang sebagian dpt diprogram, sebagian berulang-ulang dan rutin dan sebagian tdk terstruktur. Keputusan ini seringnya bersifat rumit dan membutuhkan perhitungan² serta analisis yg terperinci. Co:/ Keputusan membeli sistem komputer yg lebih canggih, keputusan alokasi dana promosi.

3. Keputusan tidak terprogram/ tidak terstruktur

Keputusan yang tidak terjadi berulang-ulang dan tidak selalu terjadi. Keputusan ini terjadi di manajemen tingkat atas. Informasi untuk pengambilan keputusan tidak terstruktur tidak mudah untuk didapatkan dan tidak mudah tersedia dan biasanya berasal dari lingkungan luar. Pengalaman manajer merupakan hal yang sangat penting didalam pengambilan keputusan tidak terstruktur. Keputusan untuk bergabung dengan perusahaan lain adalah contoh keputusan tidak terstruktur yang jarang terjadi.

2.1.4.2.3 Tahapan-tahap Pengambilan Keputusan

Menurut Herbert A. Simon dalam Kadarsah, (2002:15-16), tahap-tahap yang harus dilalui dalam proses pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Tahap Pemahaman (*Intelligence Phace*)

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

2. Tahap Perancangan (*Design Phace*)

Tahap ini merupakan proses pengembangan dan pencarian alternatif tindakan/solusi yang dapat diambil. Tersebut merupakan representasi kejadian nyata yang disederhanakan, sehingga diperlukan proses validasi dan verifikasi untuk mengetahui keakuratan model dalam meneliti masalah yang ada.

3. Tahap Pemilihan (*Choice Phace*)

Tahap ini dilakukan pemilihan terhadap diantaraberbagai alternatif solusi yang dimunculkan pada tahap perencanaan agar ditentukan/dengan memperhatikan kriteria – kriteria berdasarkan tujuan yang akan dicapai.

4. Tahap Impelementasi (*Implementation Phace*)

Tahap ini dilakukan penerapan terhadap rancangan sistem yang telah dibuat pada tahap perancangan serta pelaksanaan alternatif tindakan yang telah dipilih pada tahap pemilihan.

2.1.4.3 Pengertian Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen

Kinerja pengambilan keputusan manajemen dapat dilihat dari suatu ukuran tepat atau tidaknya keputusan yang diambil, dimana keputusan harus diambil dari berbagai alternatif yang ada, sedangkan ketepatan keputusan didasarkan pada informasi yang diperoleh oleh pengambil keputusan melalui sistem informasi.

Pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah. (James A. F. Stoner, dalam Hasan, 2002:9)

Sementara ukuran kinerja pengambilan keputusan menurut Emad Y Aldaijy (2004) dalam Nurani, Heni (2011:145) adalah sebagai berikut :

“Untuk mengukur kinerja pengambilan keputusan yang dilakukan oleh para pimpinan dapat dilihat dari dimensi kecepatan identifikasi masalah, waktu yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan, akurasi keputusan dan dipercayainya keputusan.”

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pengambilan keputusan manajemen merupakan kemampuan nyata seorang pimpinan dalam memilih suatu tindakan dari berbagai alternatif sebagai sebuah keputusan dengan menggunakan pendekatan yang sistematis. Dimana kemampuan tersebut dapat diukur dari kecepatan identifikasi masalah, waktu yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan, akurasi keputusan dan dipercayainya keputusan.

2.1.4.4 Ukuran Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen

Dikarekan kinerja pengambilan keputusan manajemen sangat erat kaitannya dengan prestasi kerja pimpinan, maka sangat penting sebuah kinerja dapat diukur dengan tepat. Hasil pengukuran tersebut akan menjadi nilai atas prestasi kerja

yang akan memberikan sebuah kesimpulan apakah kinerja pengambilan keputusan manajemen sudah tepat, efektif dan efisien. Dan menurut Emad Y Aldaijy (2004) kinerja pengambilan keputusan manajemen dapat diukur dari dimensi berikut:

1. Kecepatan identifikasi masalah

Selalu dibutuhkan waktu dan terdapat banyak faktor untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil suatu keputusan. Namun, seorang pemimpin harus tenggat waktu yang tidak terlalu lama untuk mengidentifikasi atau menganalisa suatu masalah. Terlalu lama berada dalam fase mengidentifikasi masalah dapat menyebabkan pengambilan keputusan menjadi terlambat dan tidak lagi relevan karena telah kehilangan momen yang tepat. Maka agar suatu masalah dapat dengan segera diidentifikasi perlu sebuah dukungan sistem yang memudahkan pengambilan keputusan mengumpulkan data yang dibutuhkan saat itu juga.

2. Waktu yang dibutuhkan

Waktu dalam membuat sebuah keputusan merupakan faktor yang penting. Manajer biasanya menggunakan waktu yang sesingkat mungkin untuk membuat keputusan, bahkan kadang-kadang keputusan harus diambil di bawah situasi yang sangat kritis dan menekan. Dan jenis keputusan dalam sebuah organisasi dapat digolongkan berdasarkan banyaknya waktu yang diperlukan untuk mengambil keputusan tersebut. Bagaimana organisasi harus dilibatkan dalam mengambil keputusan, dan pada bagian organisasi mana keputusan tersebut difokuskan. Secara garis besar, keputusan digolongkan ke dalam keputusan rutin dan keputusan yang tidak rutin. keputusan rutin adalah

keputusan yang sifatnya rutin dan berulang-ulang, dan biasanya telah dikembangkan cara tertentu untuk mengendalikannya. Keputusan tidak rutin adalah keputusan yang diambil pada saat-saat khusus dan tidak bersifat rutin. Keputusan-keputusan ini harus dibuat pada waktu yang tepat dan dikerjakan dengan segera.

3. Kemampuan analisis

Pengambilan keputusan memerlukan inteligensi dan inteligensi ini merujuk pada kemampuan analisis logis dan pemecahan masalah yang dapat membantu menghasilkan keputusan yang berkualitas (Kolb dkk, 1984: 58). Dimana manajer diharapkan dapat melakukan analisis dengan cepat dan tepat. Walau kemampuan analisis dan pengetahuan yang cukup kadang-kadang belum menjamin tercapainya pengambilan keputusan yang tepat dan berkualitas. Namun kemampuan analisis merupakan modal dasar yang harus dimiliki setiap manajer untuk dapat memahami kondisi yang ada, masalah yang dihadapi, kondisi yang diharapkan sehingga menghasilkan keputusan yang tepat.

4. Akurasi Keputusan

Tingkat akurasi keputusan sangat tergantung pada *input* atau informasi yang diterima oleh pengambil keputusan. Semakin tinggi tingkat akurasi suatu informasi maka semakin tinggi pula akurasi keputusan yang diambil. Akurasi keputusan tentunya akan meminimalisis adanya complain terhadap keputusan dan dampak negatif dari keputusan yang diambil.

5. Dipercayainya keputusan

Dipercayainya sebuah keputusan merupakan hal yang penting, karena dapat menggerakkan organisasi untuk melaksanakan keputusan yang diambil. Karena keputusan diambil untuk dilaksanakan dan dijadikan sebagai pegangan bersama bagi setiap individu dalam sebuah organisasi. Keputusan yang dipercayai tidak selalu keputusan yang harus menyenangkan semua orang, melainkan keputusan yang sesuai dengan tujuan pemecahan masalah dan keputusan yang tepat pada sasaran.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Pembangunan sistem informasi oleh perusahaan dimaksudkan untuk digunakan oleh para pengelola agar membantu pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu dengan penggunaan sesering mungkin dari sistem informasi maka diharapkan para pengelola akan akan dipermudah tugasnya, yang menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan para pengguna sistem informasi.

Menurut Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) :

“Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut”.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et.al (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*. Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill et al. (1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana *user* adalah juga merupakan *developer* suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user tersebut tidak merangkap sebagai *developer system*. Kesimpulan berikutnya dari pengujian mereka adalah bahwa ternyata tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user merangkap sebagai *developer system*.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi

pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo, Putri Krisna Nurhapsari, Amin Nursudi dan Sudarmo, Dr. Heni Nurani Hartikayanti, Wiwik Utami, Istinianingsih dan Utami, yang memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Watson, Pitt, dan Kavan (1998) merupakan peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi.

Myers, et. Al (1997) dalam Bondan Dwi Iranto dan Indira Januarti (2012), menjelaskan kualitas layanan sebagai berikut:

“Kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna”.

Kettinger dan Lee (1994) melakukan pengujian dengan membandingkan validitas dan reliabilitas instrumen kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa antara kedua variabel ini secara umum adalah *mutually exclusive* dan *complementary*. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibangun, Myers (1997) menyarankan perlunya menambahkan variabel kualitas layanan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang dibangun oleh Parasuraman et al. (1985), Jiang, Klein, dan Crampton (2000) menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk kualitas layanan memiliki validitas yang baik untuk digunakan dalam riset sistem informasi.

Myers et al. (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo, Putri Krisna Nurhapsari, Amin Nursudi dan Sudarmo, Heni Nurani Hartikayanti, Wiwik Utami, Istinianingsih dan Utami, yang menyatakan Semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir paket program tersebut. Namun menurut penelitian Bondan Dwi Irianto, dan Indira Januarti, kualitas layanan sistem informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi, dan dari tiga variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi secara signifikan adalah kualitas sistem informasi akuntansi manajemen yang dihasilkan oleh sistem.

2.2.3 Dampak Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen

Dalam rangka menghadapi persaingan maka pimpinan organisasi selalu melakukan proses pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh organisasi (Salusu, 1996:47). Proses pengambilan keputusan yang dilakukan dimulai dengan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari dalam dan luar organisasi. Informasi yang diperoleh dari dalam organisasi diperoleh dari sistem informasi yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan organisasi dalam kesehariannya memanfaatkan sistem informasi dalam rangka membuat keputusan. Sebagai pimpinan organisasi maka pimpinan adalah pengguna sistem informasi. Sistem informasi yang dikembangkan dalam organisasi dimaksudkan untuk menghasilkan informasi yang dapat dijadikan dasar

pengambilan keputusan. Intensitas penggunaan sistem dapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada dalam rangka mendukung pengambilan keputusan, adanya kepercayaan pimpinan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang diterapkan dalam organisasi. Sejalan dengan Chuck Ch Law & Eric Wt Ngai, 2007; John Kay Kenagy, 2007; Sang M lee el al, 2007; Ahmed Almorshidy, 2004; Yaakov Weber & Nava Pliskin, 1996) dalam Heni Nurani Hartikayanti (2011) yang menyatakan :

“Pengguna sistem informasi puas dan intensitas penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan yang diambil dalam rangka pengelolaan perusahaan pun tepat. Tindakan yang tepat tercermin dalam keputusan yang diambil. Ketepatan pengambilan keputusan akan menyebabkan organisasi yang efektif.”

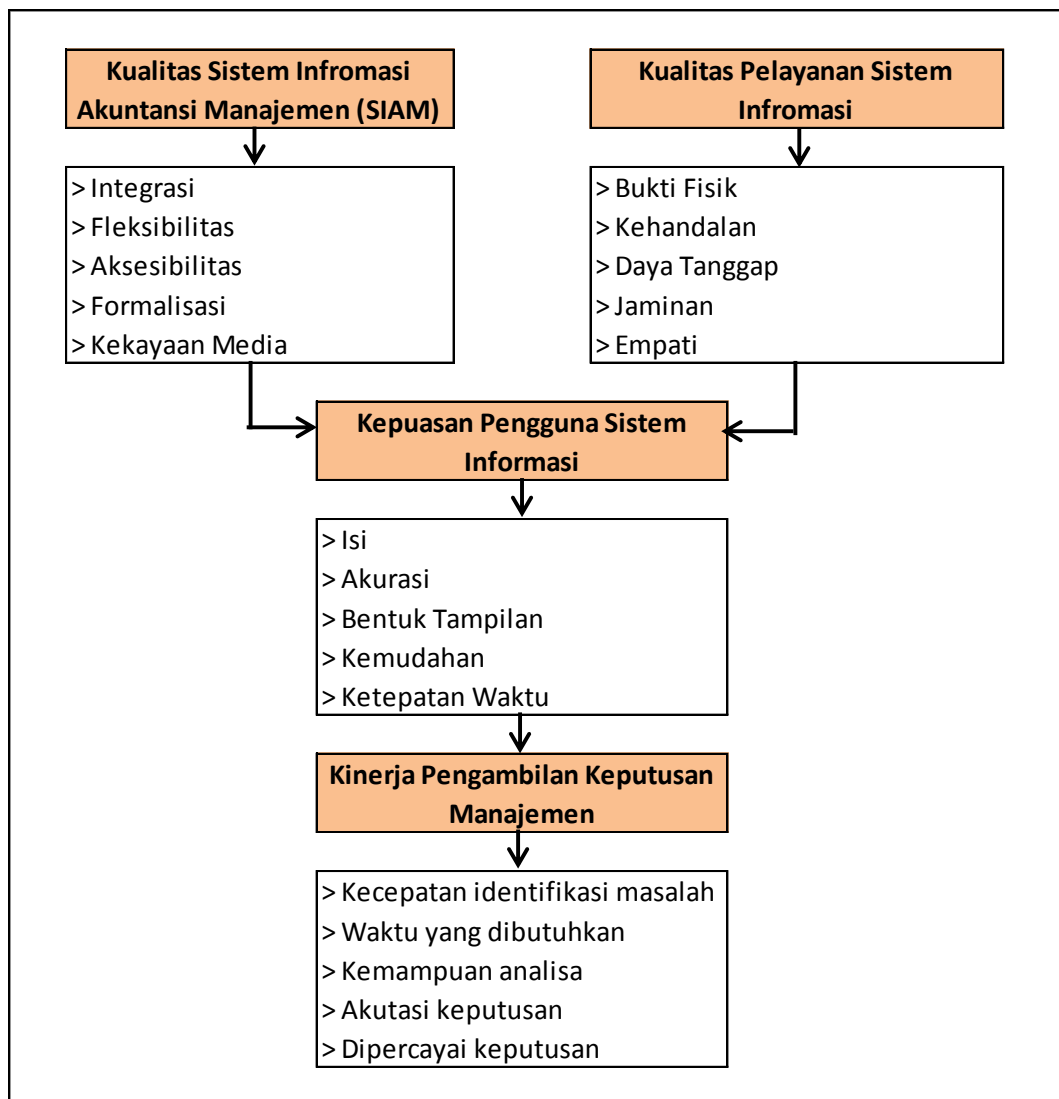
Proses pengambilan keputusan akan sangat mempengaruhi kinerja pengambilan keputusan. Untuk mengukur sampai sejauh mana kinerja pengambilan keputusan dapat dicapai, menurut Jose Roldan & Antonio Leal (2003) adalah dengan melihat kecepatan identifikasi masalah, waktu yang dibutuhkan, dan analisis yang dilakukan. Sejalan dengan itu Ernad Y Aldaijy (2004) menyatakan bahwa kinerja dari proses pengambilan keputusan diukur dari waktu yang dibutuhkan, keakuratan keputusan dan kepercayaan terhadap keputusan yang telah diambil tersebut. Dengan demikian, kinerja pengambilan keputusan dapat dilihat dari kecepatan identifikasi masalah, waktu yang dibutuhkan, kemampuan analisis, akurasi keputusan dan dipercayainya keputusan.

Sejalan dengan hasil penelitian Heni Nurani Hartikayanti (2011), Roldan & Leal (2003) dan Agourram & Robson (2006) yang menyatakan intensitas dan

kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kinerja pengambilan keputusan manajemen.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian



2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian diperlukan dalam sebuah penelitian untuk menetapkan kesimpulan sementara. Menurut Sugiyono (2010:93) menjelaskan pengertian hipotesis sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah di atas penulis mengemukakan hipotesis tentang:

- H1 : Kualitas sistem informasi akuntansi manajemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi
- H2 : Kualitas Pelayanan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
- H3 : Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengambilan keputusan manajemen.