

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,**  
**DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Kualitas Sistem Informasi**

**2.1.1.1 Definisi Kualitas**

Menurut Goetsch & Davis dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2007:209) sebagai berikut:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

**2.1.1.2 Definisi Sistem Informasi**

Menurut McKeown dalam Azhar Susanto (2013:52) sebagai berikut:

“Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut.”

Menurut O’Brian dalam Yakub (2012:17) sistem informasi sebagai berikut:

“Sistem informasi (*information system*) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.”

Sedangkan Menurut Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi sebagai berikut:

“Sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.”

Berdasarkan beberapa pengertian sistem informasi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan manusia sebagai user yang menggunakan teknologi itu dalam melakukan aktivitasnya untuk mendukung operasional perusahaan dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan. Dengan sistem informasi membantu perusahaan dapat menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

### **2.1.1.3 Komponen Sistem Informasi**

Menurut Azhar Susanto (2013:58) mengenai komponen sistem informasi dengan menambahkan pengelompokkan lainnya terdiri dari:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basisdata (*Database*)
6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)

Salah satu pengelompokkan lainnya adalah

1. Data (*Data*)
2. Orang-orang (*Brainware*)
3. Aktivitas (*Activities*)
4. Jaringan (*Network*)
5. Teknologi (*Technology*).

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*)  
Mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer, monitor, mouse, dan printer.
2. Perangkat lunak (*Software*)  
Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Manusia (*Brainware*)  
Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (*system owner*), pengguna sistem (*system user*), perancang sistem (*system designer*) dan pengembang sistem informasi (*system development*).
4. Prosedur (*Procedure*)  
Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
5. Basisdata (*Database*)  
Sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)  
Sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Adapun penjelasan komponen sistem informasi pada pengelompokkan lainnya diatas yaitu:

1. Data (*Data*)

Deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang tidak mempunyai makna dan tidak berpengaruh langsung secara langsung kepada pemakainya atau disebut juga sebagai sekumpulan fakta mentah dalam isolasi.

2. Orang-orang (*Brainware*)

Semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penguasaan keluaran sistem informasi.

3. Aktivitas (*Activities*)

Sekumpulan aturan atau tahapan-tahapan untuk membuat, memakai, memproses dan mengolah sistem informasi ataupun hasil keluaran dari sistem informasi tersebut.

4. Jaringan (*Network*)

Sistem penghubung yang memungkinkan suatu sumber dipakai secara bersama-sama, baik pada waktu dan tempat bersamaan ataupun berbeda.

5. Teknologi (*Technology*)

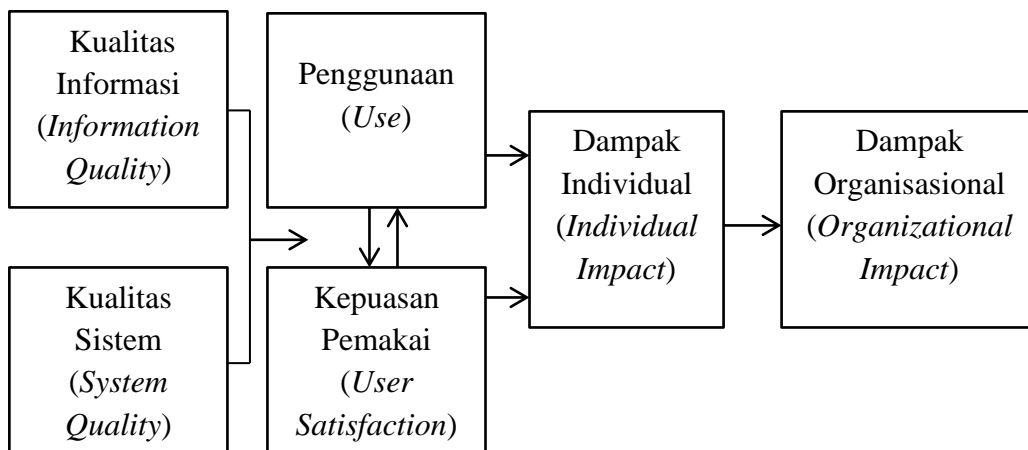
Teknologi merupakan “tool box” dalam sistem informasi, Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

Pada prakteknya, belum tentu semua sistem informasi mencakup keseluruhan komponen-komponen tersebut. Sebagai contoh, sistem informasi pribadi yang hanya melibatkan seorang pengguna dan sebuah komputer dan tidak

selalu melibatkan fasilitas jaringan dan komunikasi, berbeda dengan sistem informasi grup kerja (*workgroup information system*) yang melibatkan sejumlah orang dan sejumlah komputer, memerlukan sarana jaringan dan komunikasi.

#### 2.1.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Dalam penerapan sebuah sistem informasi untuk pelaksanaan kegiatan perusahaan yang paling penting apakah perusahaan mendapatkan kesuksesan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang juga mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:3) sebagai berikut:

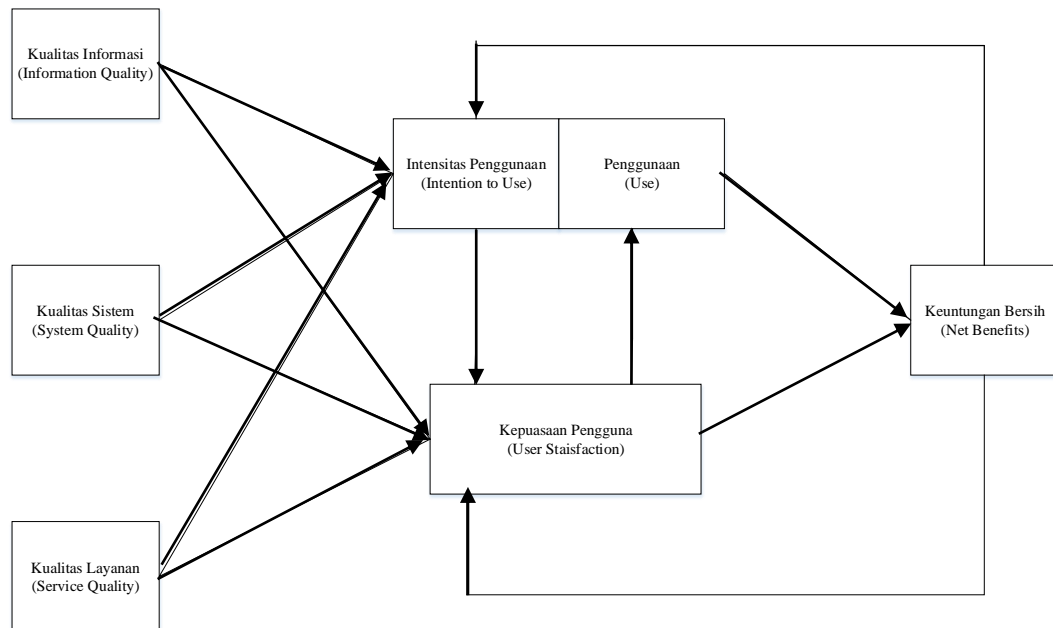


**Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

**Tahun 1992**

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini terlihat pada Gambar 2.1. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan serta mempengaruhi yang lainnya. Hal itu menyebabkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) tersebut mendapat tanggapan dengan cepat.

Sedangkan dalam penerapan sebuah sistem informasi untuk pelaksanaan kegiatan perusahaan yang paling penting apakah perusahaan mendapatkan kesuksesan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian ulang yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) dalam penelitiannya yang berjudul: *The DeLone and McLean of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Dalam model terbarunya yang diperbaharui ini mereka mengganti beberapa dimensi keberhasilan sistem informasi dari model sebelumnya (1992) menjadi: *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention To Use (Usage) dan Net Benefits*. Dalam penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2014) sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean  
Tahun 2003**

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari ketujuh pengukuran kesuksesan sistem informasi. Ketujuh elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini terlihat pada Gambar 2.1. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ketujuh dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan serta mempengaruhi yang lainnya. Hal itu menyebabkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) tersebut mendapat tanggapan dengan cepat.

### 2.1.1.5 Definisi Kualitas Sistem Informasi

Menurut Eriksson dan Torn dalam Mehdi Khosrowpour (2000:1164) mengenai kualitas sistem informasi (*quality of information system*) sebagai berikut:

*“Quality of information systems can be viewed from multiple perspective. From a technical perspective it can focus on efficiency of systems and processing. From a bussiness point of view it can focus on an increase in profitability. From users point of view it can focus on increased case of use in a system and support of their work practices.”*

Definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dari perspektif teknis, dapat fokus pada efisiensi sistem dan pengolahan. Dari sudut pandang bisnis, dapat fokus pada peningkatan profitabilitas. Dari sudut pandang pengguna, dapat fokus pada hal peningkatan penggunaan sistem dan mendukung praktek-praktek kerja mereka.

Menurut Venia 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.”*

Sedangkan menurut DeLone Dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2009:6) adalah:

*“Kualitas sistem 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*), kemudahan untuk diakses (*fleksibility*), keandalan sistem (*reliability*).”*



Berdasarkan beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi adalah kualitas dari informasi yang dihasilkan apakah telah memiliki karakteristik informasi yang baik dan berguna bagi para pemakai informasi. Sistem informasi yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan keinginan para pengguna dan dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

#### **2.1.1.6 Dimensi Kualitas Sistem Informasi**

Mengukur kualitas dari suatu sistem informasi bukanlah suatu hal yang mudah, hal ini disebabkan tidak adanya kriteria yang menjadi standar dalam menentukan kualitas sistem informasi itu sendiri. Pengukuran kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat efektifitas suatu sistem informasi yang dijalankan di dalam perusahaan.

Pengukur-pengukur kualitas sistem informasi menurut Bailey dan Pearson dalam Jogiyanto (2007:14) terdiri dari:

1. Kenyamanan akses
2. Keluwesan sistem
3. Integritas sistem
4. Waktu respon.

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem informasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan akses, berarti sistem informasi mudah dipelajari dan mudah dipahami pada awal penggunaannya, kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, dan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Keluwesan sistem, sistem yang luwes atau fleksibel adalah sistem yang mempunyai kemampuan untuk mencapai suatu tujuan lewat sejumlah cara yang berbeda. Karakteristik penting dalam mencapai keluwesan suatu sistem adalah bahwa sistem harus dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna, dan bukan pengguna yang harus menyesuaikan diri dengan kerangka sistem yang telah ditetapkan oleh perancang sistem ataupun sistem informasi dapat disesuaikan dengan proses bisnis dan kegiatan. Dengan kata lain, program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan sehingga sistem informasi berjalan sesuai fungsinya.
3. Integritas sistem, sistem dapat diakses tanpa menyulitkan pengguna dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, integritas sistem dapat dinilai dari kemampuan sistem menemukan kesalahan.
4. Waktu respon, waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input dan tepatnya pengolahan input untuk menghasilkan data atau informasi.

Kualitas sistem informasi menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna sistem informasi akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat dan memudahkan pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat.

### **2.1.1.7 Teknologi**

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis Menurut (dalam 2012), peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan competitive advantage. Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi.

Teknologi informasi bisa memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan sehingga organisasi dapat mengambil keuntungan dan kesempatan dengan menggunakan informasi tersebut (Wilkinson et.al. dalam Iranto, 2012). Oleh karenanya, banyak perusahaan mengeluarkan dananya secara besar-besaran untuk diinvestasikan dalam rangka membangun infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan ketrampilan seseorang.

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995, dalam Iranto, 2012). Infrastruktur tersebut terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis dan database. Infrastruktur ini akan menyokong posisi perusahaan sehingga perusahaan dapat memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hal ini bisa menjadi sumber keunggulan bersaing jika kinerja perusahaan lebih baik dari pesaing yang memiliki aset yang sama.

Infrastruktur teknologi informasi tidak bisa menjadi keunggulan bersaing jika pesaing dapat membelinya dan meniru. Untuk itu perlu infrastruktur yang terintegrasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing. Pembangunan infrastruktur yang terintegrasi memerlukan waktu, usaha dan melibatkan pembelajaran pengalaman. Infrastruktur teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, hal ini akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda. Adapun bagian dari teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini, dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Data Center

Pemrosesan data terpusat (Centralized Data Processing), yaitu semua pemrosesan data dilakukan oleh satu atau lebih komputer besar yang diletakkan di sebuah lokasi terpusat yang melayani berbagai pengguna di seluruh perusahaan (Hall dan Singleton, 2011:59).

Dalam sebuah struktur layanan komputer terdapat area-area layanan utamanya yaitu:

##### a. Administrasi Basis Data

Perusahaan yang dikelola secara terpusat memelihara sumber daya datanya dalam sebuah lokasi terpusat yang digunakan bersama oleh semua pengguna akhirnya. Dalam penataan data bersama ini, sebuah bagian independen Administrasi Basis Data (Database Administration - DBA) yang dikepalai oleh administrator basis data bertanggung jawab atas keamanan dan integrasi basis data.

b. Pemrosesan Data

Bagian pemrosesan data mengelola sumber daya komputer yang digunakan untuk melakukan pemrosesan harian berbagai transaksi. Bagian ini terdiri atas fungsi organisasi berikut ini: pengendalian data, konversi data, operasi komputer, dan perpustakaan data.

c. Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem

Kebutuhan sistem informasi para pengguna dipenuhi melalui dua fungsi yang saling berhubungan, yaitu pengembangan sistem dan pemeliharaan sistem. Pengembangan sistem bertanggung jawab untuk menganalisis berbagai kebutuhan pengguna dan mendesain sistem baru yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan. Para partisipan yang terlibat dalam aktivitas pengembangan sistem meliputi para praktisi sistem, pengguna akhir, dan pemegang kepentingan. Ketika suatu sistem baru telah didesain dan diimplementasikan, bagian pemeliharaan sistem akan meneruskan tanggung jawab untuk menjaganya tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selama masa hidup sistem tersebut, sebanyak 80-90% dari biaya totalnya akan berasal dari aktivitas pemeliharaan.

1. Perdagangan Elektronik (E-Commerce)

E-Commerce merupakan suatu kegiatan pertukaran jasa, informasi dan/atau berbagai produk dari suatu pihak ke pihak lain melalui teknologi jaringan Internet (Hall dan Singleton, 2011). Perdagangan di Internet telah memungkinkan ribuan perusahaan bisnis dari semua

ukuran jutaan pelanggan untuk berkumpul dan berinteraksi dalam mal virtual sedunia. Perdagangan elektronik umumnya dibagi menjadi tiga kategori: bisnis ke konsumen, bisnis ke bisnis, dan konsumen ke konsumen.

1. Bisnis ke konsumen (business to consumer – B2C), adalah pertukaran jasa, informasi dan/atau berbagai produk dari suatu perusahaan ke pelanggan menggunakan teknologi Internet.
2. Bisnis ke bisnis (business to business – B2B), adalah pertukaran jasa, informasi dan/atau berbagai produk antar beberapa perusahaan menggunakan teknologi Internet.
3. Konsumen ke konsumen (consumer to consumer – C2C), adalah pertukaran jasa, informasi dan/atau berbagai produk dimana konsumen menjual ke pelanggan lainnya menggunakan broker elektronik atau perusahaan lelang sebagai perantaranya.

## **2.1.2 Kualitas Informasi**

### **2.1.2.1 Definisi Informasi**

Menurut Azhar Susanto (2013:38) informasi sebagai berikut:

“Informasi adalah hasil dari pengolahan data-data yang memberikan arti dan manfaat”.

McLeod dalam Yakub (2012:8) mengemukakan bahwa:

“Informasi (*information*) adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.”

Berdasarkan beberapa pengertian informasi diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memberikan arti bagi pihak yang menerima serta memberikan manfaat dalam pembuatan keputusan pada saat ini atau pada masa yang akan datang. Informasi yang diperoleh perusahaan akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan sesuatu atau membuat keputusan, menyelesaikan permasalahan, mengurangi ketidakpastian yang sering menghambat manajemen mencapai suatu tujuan perusahaan serta dapat mengurangi resiko yang mungkin dapat terjadi pada pelaksanaan kegiatan perusahaan.

#### **2.1.2.2 Manfaat Informasi**

Informasi bagi perusahaan sangat penting agar dapat mengelola usaha dengan baik di masa sekarang maupun yang akan datang. Menurut Ida Nuraida (2008:29) informasi bermanfaat untuk:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pelaksanaan
4. Pengendalian.

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perusahaan membutuhkan informasi berkaitan dengan rencana dan realisasi profit yang dicapai pada tahun yang lalu beserta anggaran dan realisasi biaya pada tahun sebelumnya. Informasi tersebut dibutuhkan karena berisi data yang disertai dengan tolok banding sebagai bahan

masukannya bagi perusahaan dalam melakukan perkiraan/prediksi untuk masa yang akan datang.

2. Pengorganisasian

Perusahaan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan para personel yang tepat (sesuai dengan *job description*) supaya personel-personel tersebut dapat mengerjakan kegiatan dengan baik.

3. Pelaksanaan

Perusahaan membutuhkan informasi yang dapat memberikan gambaran mengenai keadaan saat ini dan alternatif untuk menghadapi berbagai masalah pada pelaksanaan kegiatan perusahaan.

4. Pengendalian

Perusahaan membutuhkan informasi yang dapat meninjau suatu pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai dengan rencana.

Informasi pada dasarnya bermanfaat bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan pada alur kegiatan perusahaan. Informasi yang baik dapat memberikan perusahaan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang baik pula.



### 2.1.2.3 Definisi Kualitas Informasi

Menurut James O'Brien (2002:15) kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut:

*“Information quality that is, information products whose characteristics, attributes, or qualities help to make the information more valuable to them.”*

Definisi diatas dapat diartikan kualitas informasi yaitu produk informasi yang karakteristik, atribut, atau sifatnya membantu untuk membuat informasi yang lebih berharga bagi mereka. Maksud mereka disini adalah para pengguna.

Menurut Jogiyanto (2007:15) bahwa:

“Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.”

Menurut Manson dalam Jogiyanto (2007:11) bahwa:

“Kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan sistem informasinya.”

Sedangkan menurut Kusriani dan Andri Koniyo (2007:8) menyatakan bahwa:

“Informasi yang berkualitas adalah informasi yang memiliki 3 (tiga) kriteria yaitu akurat, tepat pada waktunya, dan relevan.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas kualitas informasi adalah kualitas keluaran yang berupa suatu informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi. Kualitas informasi berpusat pada bagaimana penilaian pengguna informasi terhadap manfaat atau tingkat kepentingan dari informasi tersebut.

#### 2.1.2.4 Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi kualitas informasi dapat menjadi dasar penilaian kualitas dari sebuah informasi. Ciri-ciri informasi yang berkualitas dapat dijadikan ukuran kualitas informasi. Menurut Mc Leod dalam Azhar Susanto (2013:38) suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Akurat (*Accuracy*)
2. Relevan (*Relevancy*)
3. Tepat waktu (*Timeliness*)
4. Lengkap (*Complete*).

Adapun uraian mengenai pernyataan diatas diantaranya:

1. Akurat (*Accuracy*)

Informasi diharuskan akurat karena dari informasi yang tidak akurat akan banyak timbul gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. Informasi yang diperoleh harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan serta harus mencerminkan suatu maksud.

2. Relevan (*Relevancy*)

Informasi tersebut harus bermanfaat bagi yang membutuhkannya, informasi yang disajikan harus mendukung suatu proses bisnis dan informasi harus dapat digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkannya.

3. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang sampai pada yang membutuhkan tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai, hal ini disebabkan karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan

keputusan, maka akan berakibat fatal pada suatu organisasi, instansi maupun perusahaan. Informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam suatu periode waktu tertentu.

4. Lengkap (*Complete*)

Informasi harus diberikan secara jelas, lengkap atau detail, dan mutakhir sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan.

### **2.1.3 Kualitas Layanan**

#### **2.1.3.1 Definisi Layanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) menyebutkan bahwa:

“Layanan (Pelayanan) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa:

“Layanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.”

Berdasarkan pengertian pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

### 2.1.3.2 Definisi Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. 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 bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvment* (proses yang berkelanjutan)”.

Adapun 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, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.”

Sedangkan menurut Parasuraman yang diterjemahkan oleh Sutanto (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan adalah:

“Kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.”

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa konsep kualitas layanan memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan artinya memuaskan bagi pengguna atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia aplikasi *software* sistem informasi. Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan artinya layanan tersebut tidak bermutu.

### **2.1.3.3 Dimensi Kualitas Layanan**

Kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu ciri-ciri kualitas layanan menurut Parasuraman yang diterjemahkan oleh Sutanto (2001:32) antara lain:

#### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan 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.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi.

4. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk layanan memerlukan adanya kepastian atas layanan yang diberikan.

5. Empati (*Emphaty*)

Pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap layanan.

Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Pengguna yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atau keunggulan suatu layanan sistem informasi yang ada.

#### **2.1.3.4 Aplikasi *Rail Ticketing Systems (RTS)***

Dalam upaya meningkatkan infrastruktur TI, PT.KAI (Persero) mengadopsi perkembangan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan

kontribusi maksimal bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan serta mendukung strategi bisnis perusahaan.

PT.KAI (Persero) menuangkan strategi pengembangan TI dalam dokumen IT Master Plan selama periode 5 tahun sejak tahun 2010 hingga tahun 2015 dalam Road Map Pengembangan TI yang dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

1. Horison I 2010-2011 *Baselined Phase*.

Tahap pembuatan pondasi layanan TI. Fokus utama yang dilakukan adalah implementasi aplikasi-aplikasi utama seperti SAP & Ticketing System, pembenahan organisasi TI, pembuatan kebijakan umum terkait TI, serta pembenahan infrastruktur jaringan & Data Center.

2. Horison II 2012-2013 *Main/All Application Implementation Phase*.

Tahap pengembangan dan implementasi seluruh layanan TI. Fokus utama adalah pengembangan fitur dan layanan TI yang sudah diimplementasikan sebelumnya. Selain pada tahap ini juga dilakukan pembenahan infrastruktur pendukung termasuk pelaksanaan sertifikasi ISO 27001 ISMS (Information Security Management System).

3. Horison III 2014-2015 *Integration Phase*.

Tahap integrasi sistem layanan TI. Fokus utama pada tahap ini adalah integrasi dari beberapa layanan TI agar memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu fokus integrasi yang dilakukan adalah implementasi Dashboard Management, Data Warehouse, & Business Intelligence.

Pada Horison I, PT.KAI (Persero) mengimplementasi aplikasi-aplikasi utama untuk menjalankan proses bisnisnya, yang salah satunya adalah aplikasi Ticketing System. Aplikasi tersebut diberi nama Rail Ticket System (RTS) atau sistem tiket rel. Sistem ini telah diimplementasikan sejak November 2011. Aplikasi RTS mengintegrasikan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan proses pelayanan penjualan tiket kereta api. Aplikasi RTS menggunakan sistem yang terintegrasi melalui database dalam server.

Aplikasi RTS bergerak melalui jaringan internet yang mana disajikan kepada konsumen dengan basis web maupun aplikasi-aplikasi *outsourc*e yang dapat digunakan pada *Android Operating System* menggunakan *smartphone*. Sehingga konsumen dapat mengaksesnya dimana saja dan kapan saja menggunakan media komunikasi yang dimiliki, seperti laptop, *smartphone*, komputer, dan lain sebagainya.

Seiring berjalannya waktu, inovasi yang dikembangkan menggunakan aplikasi RTS semakin banyak. Terdapat beberapa inovasi guna meningkatkan pelayanan PT.KAI (Persero) dalam melayani penjualan tiket kereta api melalui aplikasi RTS, diantaranya:

1. Railcard & Railbox

Inovasi ini membuat konsumen dapat membeli tiket secara mandiri. Railbox adalah mesin penjual tiket kereta api yang ditempatkan di beberapa stasiun. Dengan menggunakan railcard yaitu kartu Prabayar, pelanggan kereta dapat membeli tiket di mesin railbox. Railcard juga sebagai kartu identitas keanggotaan dari Kereta Api Frequent Passenger (KAFF) yaitu



loyalty program KAI sebagai bentuk penghargaan dari PT KAI kepada pelanggan setia. Railcard juga memudahkan pelanggan KA untuk tidak membawa uang tunai.

## 2. B2B (Business to Business)

PT KAI dengan perusahaan lain yang memiliki sistem pembayaran tersendiri. Channel eksternal yang dimiliki PT KAI diantaranya Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, Gerai Fastpay, PPOB BRI – Delaprastra, Fin Channel, Pegadaian, Cooppay, dan lain-lain yang tersebar di seluruh Indonesia, sehingga masyarakat yang bertempat tinggal di luar pulau Jawa ataupun Sumatera juga bisa dengan mudah mendapatkan tiket KA.

## 3. Reservasi Tiket KA H-90

Pada 8 Maret 2012, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberlakukan penjualan tiket kereta api sampai dengan H-90 (90 hari sebelum keberangkatan). Sehingga bagi pelanggan atau calon penumpang bisa membeli tiket KA untuk perjalanan hingga 90 hari 30 mendatang. Ketentuan tersebut berlaku untuk KA kelas Eksekutif, Bisnis dan Ekonomi komersial jarak jauh dan menengah. Selain itu PT KAI menerapkan ketentuan untuk satu tiket KA hanya berlaku untuk satu orang penumpang.

## 4. Internet Reservation

Inovasi layanan internet reservation merupakan produk layanan jasa pemesanan tiket melalui internet. Saluran pemesanan tiket melalui internet, yaitu melalui corporate website PT KAI [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), atau dapat melalui [www.tiket.com](http://www.tiket.com) dan [www.tiketkai.com](http://www.tiketkai.com).

## 5. Informasi Sisa Tempat Duduk

Layanan informasi mengenai jadwal keberangkatan, kedatangan, kapasitas tempat duduk kereta api tentu sangat dibutuhkan para calon penumpang di stasiun. Namun, kebutuhan tersebut seringkali tidak dapat terpenuhi karena fasilitas dan kesibukan para petugas stasiun. Untuk mengantisipasi hal tersebut, PT KAI kini memiliki fasilitas penyediaan informasi melalui tampilan layar/ LCD TV di setiap stasiun besar.

### 2.1.4 *Perceived Usefulness*

#### 2.1.4.1 Definisi *Perceived* (Persepsi)

Menurut Mattin dalam Azhar Susanto (2013:41) menyebutkan bahwa:

“Persepsi sebagai sebuah proses yang menggunakan pengetahuan-pengetahuan sebelumnya untuk mengumpulkan rangsangan (stimulti) dan memberikan makna/fakta terhadap rangsangan tersebut.”

Sedangkan menurut Bilson Simamora (2008:102) mendefinisikan persepsi sebagai berikut:

“Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses, dengan mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimulti ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh. Stimulti adalah input yang dapat ditangkap oleh indera, seperti produk, kemasan, merek, iklan, harga, dan lain-lain.”

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bagaimana individu melihat, memilih, dan menginterpretasi segala sesuatu yang ditangkap panca indera. Persepsi juga merupakan pengalaman

tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan makna dan menafsirkan pesan.

#### **2.1.4.2 Definisi *Perceived Usefulness***

Menurut Jogiyanto (2008:114) bahwa:

“Kegunaan persepsian (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.”

Menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) *perceived usefulness* yang disebut persepsi terhadap kemanfaatan sebagai berikut:

“Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.”

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa:

“Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.”

Sedangkan Venia Agustines Tananjaya (2012) mengartikan bahwa:

“*Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.”

Dari definisi-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.

#### **2.1.4.3 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:
  - 1) Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah (*Makes Job Easier*)
  - 2) Bermanfaat (*Useful*)
  - 3) Menambah Produktifitas (*Increase Productivity*)
2. Efektifitas meliputi:
  - 1) Mempertinggi Efektifitas (*Enhance Effectiveness*)
  - 2) 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 diatas 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* (Efektivitas)

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

## **2.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.5.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:72) bahwa:

“Sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2011:10) pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasi data keuangan menjadi informasi keuangan.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pemakai baik di dalam maupun di luar perusahaan.

#### **2.1.5.2 Subsistem Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi terdiri dari tiga subsistem sistem informasi akuntansi yang memproses berbagai transaksi keuangan dan nonkeuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan. Menurut James A. Hall yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary (2007:10) ketiga subsistem dari sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System*)
2. Sistem Buku Besar/Pelaporan Keuangan (*General Ledger System* dan *Financial Reporting System*)
3. Sistem Pelaporan Manajemen (*Management Reporting System*).

Adapun penjelasan dari ketiga subsistem dari sistem informasi diatas yaitu:

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System*)

Sistem pemrosesan transaksi berhubungan dengan berbagai kegiatan bisnis yang sering terjadi. Dalam satu hari tertentu, perusahaan dapat memproses ribuan transaksi. Agar dapat memprosesnya secara efisien, berbagai transaksi yang hampir sama akan dikelompokkan menjadi satu ke dalam beberapa siklus transaksi. Sistem pemrosesan transaksi terdiri atas siklus-siklus transaksi yaitu; siklus pendapatan, siklus pengeluaran,

dan siklus konversi. Tiap siklus menangkap dan memproses berbagai transaksi keuangan yang berbeda jenisnya.

2. Sistem Buku Besar/Pelaporan Keuangan (*General Ledger System* dan *Financial Reporting System*)

Sistem buku besar dan sistem pelaporan keuangan adalah dua subsistem yang erat hubungannya satu sama lain. Keduanya secara umum dipandang sebagai satu sistem terintegrasi. Ringkasan mengenai aktivitas siklus transaksi diproses oleh sistem buku besar untuk memperbarui sistem pengendalian buku besar. Kegiatan lainnya yang tidak rutin, seperti transaksi saham, merger, dan penyelesaian tuntutan hukum, yang tidak termasuk dalam siklus pemrosesan formal mana pun, juga masuk ke sistem buku besar melalui berbagai sumber lain. Sistem pelaporan keuangan mengukur dan melaporkan kondisi sumber daya keuangan serta berbagai perubahan atas sumber daya tersebut.

3. Sistem Pelaporan Manajemen (*Management Reporting System*)

Sistem pelaporan manajemen memberikan informasi keuangan internal yang dibutuhkan untuk mengelola bisnis. Para manajer harus menangani dengan segera berbagai transaksi masalah bisnis harian, demikian juga perencanaan dan pengendalian operasinya. Para manajer membutuhkan informasi yang berbeda untuk berbagai jenis keputusan yang harus mereka buat. Laporan yang umum dihasilkan oleh sistem pelaporan manajemen meliputi anggaran, laporan kinerja, analisis biaya-volume-



laba (*cost-volume-profit analysis*), serta berbagai laporan yang menggunakan data biaya saat ini (bukan yang historis).

### 2.1.5.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi diharapkan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Untuk itu, suatu sistem informasi akuntansi dalam memenuhi fungsinya harus mempunyai tujuan-tujuan yang dapat memberikan pedoman kepada manajemen dalam melakukan tugasnya sehingga dapat menghasilkan informasi-informasi yang berguna, terutama dalam menunjang perencanaan dan pengendalian.

Tujuan sistem informasi akuntansi menurut Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2011:5) adalah sebagai berikut:

1. Mengamankan harta/kekayaan perusahaan.
2. Menghasilkan beragam informasi untuk pengambilan keputusan.
3. Menghasilkan informasi untuk pihak eksternal.
4. Menghasilkan informasi untuk penilaian kinerja karyawan atau divisi.
5. Menyediakan data masa lalu untuk kepentingan audit (pemeriksa).
6. Menghasilkan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran perusahaan.
7. Menghasilkan informasi yang diperlukan dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Adapun penjelasan dari tujuan sistem informasi akuntansi diatas adalah:

1. Mengamankan harta/kekayaan perusahaan.

Perusahaan berusaha agar harta/kekayaan yang dimilikinya bebas dari pencurian oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal tersebut mendorong perusahaan agar memiliki sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan segala kondisi perusahaan. Dengan adanya sistem

informasi akuntansi, perusahaan dapat menjamin keamanan harta/kekayaan yang dimilikinya yang meliputi kas perusahaan, persediaan barang dagangan, termasuk aset tetap perusahaan.

2. Menghasilkan beragam informasi untuk pengambilan keputusan.

Perusahaan harus membangun sistem informasi akuntansi sehingga menjadi sistem informasi yang baik, sehingga sistem informasi tersebut dapat menghasilkan berbagai informasi yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

3. Menghasilkan informasi untuk pihak eksternal.

Selain pihak internal, sistem informasi akuntansi juga memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak eksternal. Pihak eksternal adalah pihak diluar perusahaan seperti para pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

4. Menghasilkan informasi untuk penilaian kinerja karyawan atau divisi.

Penilaian kinerja karyawan atau divisi dapat dilakukan dengan sistem informasi akuntansi, karena sistem informasi akuntansi dapat memberikan gambaran tentang karyawan atau divisi yang lebih baik ataupun lebih cermat dalam menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut membantu perusahaan memotivasi para karyawan atau divisi sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan atau divisi.

5. Menyediakan data masa lalu untuk kepentingan audit (pemeriksa).

Sistem informasi akuntansi memiliki data yang dapat disimpan sehingga memudahkan perusahaan memperoleh data pada saat dibutuhkan. Data

yang tersimpan dengan baik dapat memudahkan proses audit (pemeriksaan). Perusahaan akan selalu siap dengan data dan dokumen pendukung yang disimpan dengan baik guna kepentingan audit (pemeriksaan).

6. Menghasilkan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran perusahaan.

Anggaran disusun oleh perusahaan agar kegiatan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Sistem informasi dapat digunakan perusahaan untuk kepentingan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan mengawasi alur dana yang dianggarkan dalam proses pelaksanaan kegiatan sehingga realisasi anggaran sesuai dengan yang direncanakan.

7. Menghasilkan informasi yang diperlukan dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Sistem informasi memberikan informasi dan data historis untuk membantu perusahaan meramalkan kondisi atau keadaan di masa depan, menjadikan perusahaan memiliki perencanaan dan pengendalian yang baik agar dapat menghadapi segala kemungkinan yang akan terjadi.

#### **2.1.5.4 Fungsi dan Peranan Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dirancang dengan baik dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan. Menurut Kusriani dan Andri Koniyo (2007:10) di dalam organisasi sistem informasi akuntansi berfungsi untuk:

1. Mengumpulkan dan menyimpan aktivitas yang dilaksanakan di suatu organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku aktivitas tersebut.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen
3. Menyediakan pengendalian yang memadai.

Menurut Mardi (2011:11) mengenai peranan sistem informasi akuntansi menambah nilai dalam organisasi bahwa:

“Peningkatan keuntungan yang diraih perusahaan biasanya berasal dari perancangan SIA yang dilakukan dengan baik, bagaimana mengintegrasikan rantai nilai dalam organisasi sehingga timbul efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.”

Berdasarkan teori diatas dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi bagi organisasi atau perusahaan berfungsi sebagai pendukung aktivitas organisasi atau perusahaan. Begitu pula dapat diketahui bahwa peranan sistem informasi akuntansi pada perusahaan yaitu sebuah sistem informasi akuntansi menjadi alat pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan aktivitas utama perusahaan sehingga aktivitas tersebut lebih efektif dan efisien.

### 2.1.5.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi. Berikut ini komponen (sistem pengolahan transaksi) sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:72) diantaranya:

1. *Hardware*
2. *Software*
3. *Brainware*
4. Prosedur
5. Database
6. Jaringan komunikasi.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa sistem informasi akuntansi merupakan integrasi dari seluruh komponen berikut ini adalah penjabaran mengenai hubungan harmonis keenam komponen membentuk sebuah sistem informasi akuntansi yang menurut Azhar Susanto (2013:73) terdiri dari:

1. Integrasi komponen *hardware*
2. Integrasi komponen *software*
3. Integrasi *software* dan *hardware*
4. Integrasi *software*, aplikasi dengan, sistem operasi, *hardware*
5. Integrasi komponen *brainware*
6. Integrasi *brainware*, *software* dan *hardware*.

Adapun penjelasan hubungan harmonis yang terdiri dari komponen-komponen untuk membentuk sistem informasi akuntansi yang dimaksud diatas yaitu:

1. Integrasi komponen *hardware*

Sistem informasi akuntansi harus didukung dengan perangkat keras (*hardware*) yang sesuai atau harmonis dengan kebutuhan sistem informasi akuntansi yang diterapkan dan kemampuan keuangan perusahaan.

2. Integrasi komponen *software*

*Software* dibagi menjadi dua kelompok yaitu *software* sistem dan *software* aplikasi, dalam memilih *software* yang akan dipakai, terlebih dahulu mempertimbangkan sistem operasi yang akan digunakan sesuai dengan aplikasi yang akan diperasikan.

3. Integrasi *software* dan *hardware*

Sistem operasi yang digunakan harus disesuaikan dengan komputer yang akan menjalankannya.

4. Integrasi *software*, aplikasi dengan, sistem operasi, *hardware*

Setelah memilih sistem operasi yang harmonis dengan situasi dan kondisi, keadaan keuangan perusahaan, kebutuhan manajemen dan hardware yang digunakan, selanjutnya adalah memilih *software* aplikasi yang sesuai dengan sistem operasi dan beban kerja yang ingin dicapai.

5. Integrasi komponen *brainware*

Semua kelompok *brainware* atau yang mengoperasikan harus memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan sistem dan dapat bekerja sama secara harmonis dalam mendukung beroperasinya sistem informasi akuntansi.

6. Integrasi *brainware*, *software* dan *hardware*

Integrasi akan terwujud apabila *software* dan hardware yang digunakan sesuai dengan kebutuhan *brainware* atau pengguna sistem informasi akuntansi.

### 2.1.5.6 Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi penggunanya baik pengguna internal maupun pengguna eksternal sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Menurut Mardi (2011:11) pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan terdiri dari:

1. Pihak internal perusahaan. Kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak eksternal. Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

Adapun menurut James A. Hall yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Kwary (2007:15) pengguna sistem informasi akuntansi meliputi:

1. Pengguna eksternal meliputi para kreditor, pemegang saham, calon investor, lembaga pemerintahan, kantor pajak yang akan menerima informasi dalam bentuk laporan keuangan, pengembalian pajak, serta berbagai laporan lainnya yang secara hukum wajib dibuat oleh perusahaan, serta mitra dagang (pelanggan dan pemasok) menerima informasi yang berkaitan dengan transaksi, yang meliputi pesanan, pembelian, tagihan, dan dokumentasi pengiriman.
2. Para pengguna internal meliputi pihak manajemen ditiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional. Berdasarkan pada apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Para desainer sistem, termasuk para akuntan, harus menyeimbangkan keinginan berbagai pengguna internal dengan sisi hukum dan ekonomi seperti pengendalian dan keamanan yang memadai, akuntabilitas yang memadai, dan biaya untuk menyediakan berbagai bentuk alternatif informasi.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna internal dan eksternal. Pengguna internal adalah pihak yang ikut dalam pengelolaan perusahaan yang bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan perusahaan, yaitu staf operasional ataupun para manajer. Sedangkan pengguna eksternal adalah pihak yang tidak ikut dalam pengelolaan perusahaan, tetapi ikut menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut baik sistem informasinya seperti para nasabah bank dalam penggunaan ATM atau para pelanggan sebuah perusahaan transportasi yang memesan tiket transportasi secara *online*, maupun hasil dari sistem informasi akuntansi tersebut yaitu berupa informasi akuntansi seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum. Sistem informasi akuntansi harus memberikan nilai atau manfaat yang berdasarkan pada harapan atau kebutuhan para pengguna internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi dan sampel adalah pengguna internal yaitu, karyawan pengguna sistem informasi akuntansi.

#### **2.1.5.7 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna.



Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa:

“Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Menurut Rainer and Harrison dalam Molola Bosede Ajoye Miss (2014) bahwa:

*“The end-user satisfaction is regarded as the individual’s attitude toward computer uses, or related activities required to perform tasks in an organization.”*

Pengertian diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisasi.

Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009)

mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai berikut:

*“End-user satisfaction is affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly.”*

Dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sikap afektif terhadap sebuah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut.

Adapun Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008) menyatakan bahwa:

“Kepuasan Pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.”

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Jika pengguna sistem informasi akuntansi puas dan percaya akan sistem informai akuntansi, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.

#### **2.1.5.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014) yang dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean terdiri dari:

1. “Kualitas pelayanan
2. Kualitas sistem
3. Kualitas informasi.”

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew dalam Sudarmadi (2010) yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan sistem (*importance of the system*)
2. Kualitas sistem (*system quality*)
3. Kualitas informasi (*information quality*)
4. Kegunaan (*usefulness*).

Faktor-faktor diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ataupun dikenal juga kepentingan sistem (*importance of the system*) merupakan hasil dari kinerja pelayanan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna sistem sehingga sistem dianggap penting karena memberikan layanan yang dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan para pengguna.
2. Kualitas sistem (*system quality*) merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.
3. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu merupakan informasi yang berkualitas dan dapat memuaskan penggunas sistem informasi.
4. Kegunaan (*usefulness*) merupakan manfaat untuk pengguna dalam penggunaan sistem informasi tertentu. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui peran kualitas pelayanan atau kepentingan sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan (*usefulness*) dapat memuaskan pengguna sistem informasi sehingga dapat mendorong kesuksesan penerapan sistem informasi. Dalam penelitian ini penulis meneliti

kepuasan pengguna sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kegunaan yang dipersepsikan oleh pengguna (*perceived usefulness*) dan kualitas informasi.

Sedangkan menurut Marihot T. E. Hariandja (2005, 291) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah:

- 1) Gaji. Yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- 2) Pekerjaan itu sendiri. Yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- 3) Rekan kerja. Yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
- 4) Atasan. Yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagiseseorang menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- 5) Promosi. Yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak. Proses kenaikan jabatan kurang terbuka, ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
- 6) Lingkungan kerja. Yaitu lingkungan fisik dan psikologis. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perusahaan harus merespon kebutuhan pegawai dan hal ini sekali lagi secara tidak langsung telah dilakukan pada

berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti dijelaskan sebelumnya. Namun demikian, tindakan lain masih perlu dilakukan dengan cara yang disebut peningkatan kualitas kehidupan kerja.

Adapun menurut Hasibuan (2007:202) kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Balas jasa yang adil dan layak.
- 2) Penempatan yang tepat.
- 3) Berat ringannya pekerjaan.
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan,
- 5) Peralatan atau sistem yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
- 6) Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

#### **2.1.5.9 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui dimensi kepuasan pengguna sistem informasi.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah:

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Format (*format*)
4. Kemudahan Pemakaian (*ease of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*timeliness*).

Penjelasan pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Isi (*content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ini dari suatu sistem. Isi dari sistem berarti sistem informasi dapat membantu pekerjaan biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga informasi yang dihasilkan sistem informasi berguna dalam pengambilan keputusan.

2. Akurasi (*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 mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Format (*format*)

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna serta format

dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sesuai dengan keinginan.

4. Kemudahan Pemakaian (*ease of Use*)

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam mengakses dan memahami dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemampuan sistem informasi menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) dengan kondisi perusahaan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu data 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.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2014)	Pengaruh Kualitas Informasi, Kausalitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas Sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas Layanan terbukti secara signifikan berpengaruh</li> </ol>

			positif terhadap kepuasan pengguna.
2	Istianingsih dan Setyo Hari Wijayanto, (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>2. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>3. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User satisfaction</i>.</li> <li>4. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>.</li> <li>5. <i>Perceived usefulness</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>.</li> </ol>
3	Istianingsih dan Utami, (2009)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</li> <li>2. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</li> <li>3. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</li> <li>4. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</li> </ol>
4	Mustaqim Harianto (2011)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software akuntansi</i> melalui <i>perceived usefulness</i>.</li> <li>2. Kualitas sistem informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software akuntansi</i>.</li> <li>3. Kualitas sistem informasi</li> </ol>



			<p>berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi melalui <i>perceived usefulness</i>.</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p>
5	Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna <i>Software</i> Akuntansi	<p>1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.</p> <p>2. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p> <p>3. Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p> <p>4. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p>
6	Bondan Dwi Harianto (2012)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu	<p>1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>
7	Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, Riyadi (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	<p>1. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan</p>

			<p>Terpusat).</p> <p>2. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).</p> <p>3. Kualitas informasi (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) AP2T memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).</p>
--	--	--	--

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2014). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Perbedaan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Penulis
1	Metode Analisis	Menggunakan model regresi linier berganda dengan <i>software IBM SPSS Statisticsts 17 version</i>	Menggunakan analisis regresi dan korelasi berganda dengan <i>software IBM SPSS Statisticsts 20 full version</i>
2	Variabel Dependen/Terikat (Y)	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna <i>software</i> akuntansi	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi
3	Dimensi	a. Variabel kualitas sistem informasi menggunakan dimensi Behkamal dalam Jeong dan Kim (2012) yaitu; <i>adaptability</i> ,	a. Variabel kualitas sistem informasi menggunakan dimensi Bailey dan Pearson (1983) yang bersumber dari Jogiyanto (2007:14) yaitu; kenyamanan

		<i>availability, reliability, response time dan usability.</i>	akses, keluwesan sistem, integritas sistem, dan waktu respon.
		b. Variabel kualitas informasi menggunakan dimensi Andreou dan Tziakouris dalam Jeong dan Kim (2012) yaitu; <i>completeness, ease of understanding, personalization, relevance dan security.</i>	b. Variabel kualitas informasi menggunakan Mc.Leod yang bersumber dari Azhar Susanto (2013:38) yaitu; akurat ( <i>accuracy</i> ), relevan ( <i>relevancy</i> ), tepat waktu ( <i>timeliness</i> ), dan lengkap ( <i>complete</i> )
		c. Variabel layanan menggunakan dimensi Parasuraman dalam Furrer (2000) yaitu; <i>assurance, emphaty dan responsiveness</i>	c. Variabel layanan menggunakan dimensi Parasuraman yang diterjemahkan oleh Sutanto (2001:32) yaitu; bukti fisik ( <i>tangibles</i> ), keandalan ( <i>reability</i> ), daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ) dan empati ( <i>emphaty</i> ).
4	Lokasi penelitian	Pada PT Kereta Api Daop 2 Bandung	Pada Direktorat Keuangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung
5	Tahun penelitian	2014	2016

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang digunakan (Rai *et.al.*, dalam Istianingsih 2008). Semakin baik kualitas informasi akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Pengguna yang merasa puas atas sebuah sistem informasi, maka kinerjanya dalam pengelolaan perusahaan akan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.

Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria, kualitas layanan dan ukuran lain tentang kualitas informasi, atau dengan kata lain sistem informasi yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Apabila informasi berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhannya, maka mereka akan merasa puas.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi apabila perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas maka para pengguna memperoleh kegunaan (*usefulness*) atas sistem informasi akuntansi dan akan menggunakan sistem tersebut secara berulang untuk melaksanakan pekerjaannya. Apabila

pengguna merasakan kemanfaatan (*usefulness*) menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008) melakukan pengujian untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna *software* akuntansi berdasarkan kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* dan kualitas informasi baik, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Sedangkan hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

### **2.3.1 Hubungan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Kualitas suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan, kualitas yang baik biasanya menghasilkan kepuasan yang tinggi pula. Demikian juga halnya dengan sistem informasi, semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna sistem informasi tersebut.

Kualitas sistem informasi biasanya tertuju pada efektifitas dan efisiensi dari kinerja sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean dalam Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar (2012) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Ukuran kepuasan pemakai pada sistem informasi di cerminkan oleh kualitas sistem informasi yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Apabila sistem informasi pada perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya karena sistem informasi tersebut menunjang efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan sistem informasi yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.”

Pernyataan diatas menyatakan semakin tinggi suatu sistem termasuk sistem informasi ataupun sistem lainnya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih tinggi dan mempengaruhi peningkatan produktivitas individu untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Adapun menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) mengenai hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

“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.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui apabila kualitas sistem informasi baik, maka pengguna sistem informasi tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Sistem informasi yang berkualitas dapat memuaskan para pengguna karena mereka dapat meningkatkan kinerja mereka pada pelaksanaan tugasnya. Kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, hal-hal tersebut yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi.

Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratom0 (2014), Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2010), Sudarmadi (2010), Mustaqim Harianto (2011), Bondan Dwi Iranto (2012), Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, dan Riyadi (2013), serta Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014)

menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

### **2.3.2 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Pengguna sistem informasi akuntansi tidak hanya mempunyai harapan pada kualitas sistem informasi, tetapi juga terhadap kualitas informasi yang merupakan hasil dari sebuah sistem informasi. Apabila informasi yang dihasilkan memiliki keakuratan, ketepatanwaktuan, relevansi dan kelengkapan maka pengguna sistem informasi akuntansi akan merasa puas. Informasi yang berkualitas membuat pemakai merasa puas karena memperoleh manfaat dari informasi tersebut. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pengguna juga dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi.

Menurut Suwardjono (2010:165) bahwa:

“Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat kalau pemakai mempercayai informasi tersebut.”

Suwardjono (2010:166) juga menyebutkan bahwa:

“Kalau pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat kalau disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (*user-specific qualities*).”

Kedua pernyataan diatas menunjukkan informasi yang berkualitas merupakan informasi yang sesuai dengan tingkat kualitas informasi yang



diinginkan pengguna yaitu informasi yang dapat dipahami dan digunakan sehingga pengguna mempercayai informasi untuk dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan.

Menurut DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:5) bahwa:

“Kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).”

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menyatakan bahwa:

“Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai”.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat diketahui bahwa suatu informasi yang bermanfaat akan digunakan oleh pengguna yaitu informasi yang dapat dipahami dan digunakan sehingga pengguna mempercayai informasi untuk dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Pengguna memiliki penilaian sendiri terhadap kualitas informasi, apabila penilaian pengguna terhadap informasi adalah informasi yang berkualitas maka pengguna memperoleh manfaat dari informasi tersebut dan pemakai akan mempercayai informasi tersebut. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan adalah baik sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan, maka mereka akan merasa puas terhadap informasi tersebut.

Seddon dan Kiew dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Adapun hasil pengujian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratom0 (2014), Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008), Sudarmadi (2010), Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2010), Mustaqim Harianto (2011), Bondan Dwi Iranto (2012), serta Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, dan Riyadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

### **2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

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 (1998). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Dalam modelnya, Delone dan McLean (2003) menggunakan tiga dimensi yaitu: assurance, empathy, dan responsiveness, disesuaikan dengan objek yang diteliti berupa sistem informasi yang berbasis web.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi RTS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa

semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratom0 (2014), Istianingsih (2008) dan Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratom0, SET., M.Ak (2014) memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.3.4 Hubungan *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 kebergunaan 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 pengguna
- b. Dapat digunakan (*useable*): sistem informasi yang mudah dioperasikan
- c. Digunakan (*used*), sistem yang memotivasi pengguna untuk menggunakannya, menarik, menyenangkan, dan lain-lain.

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), menyatakan bahwa:

“Antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*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.”

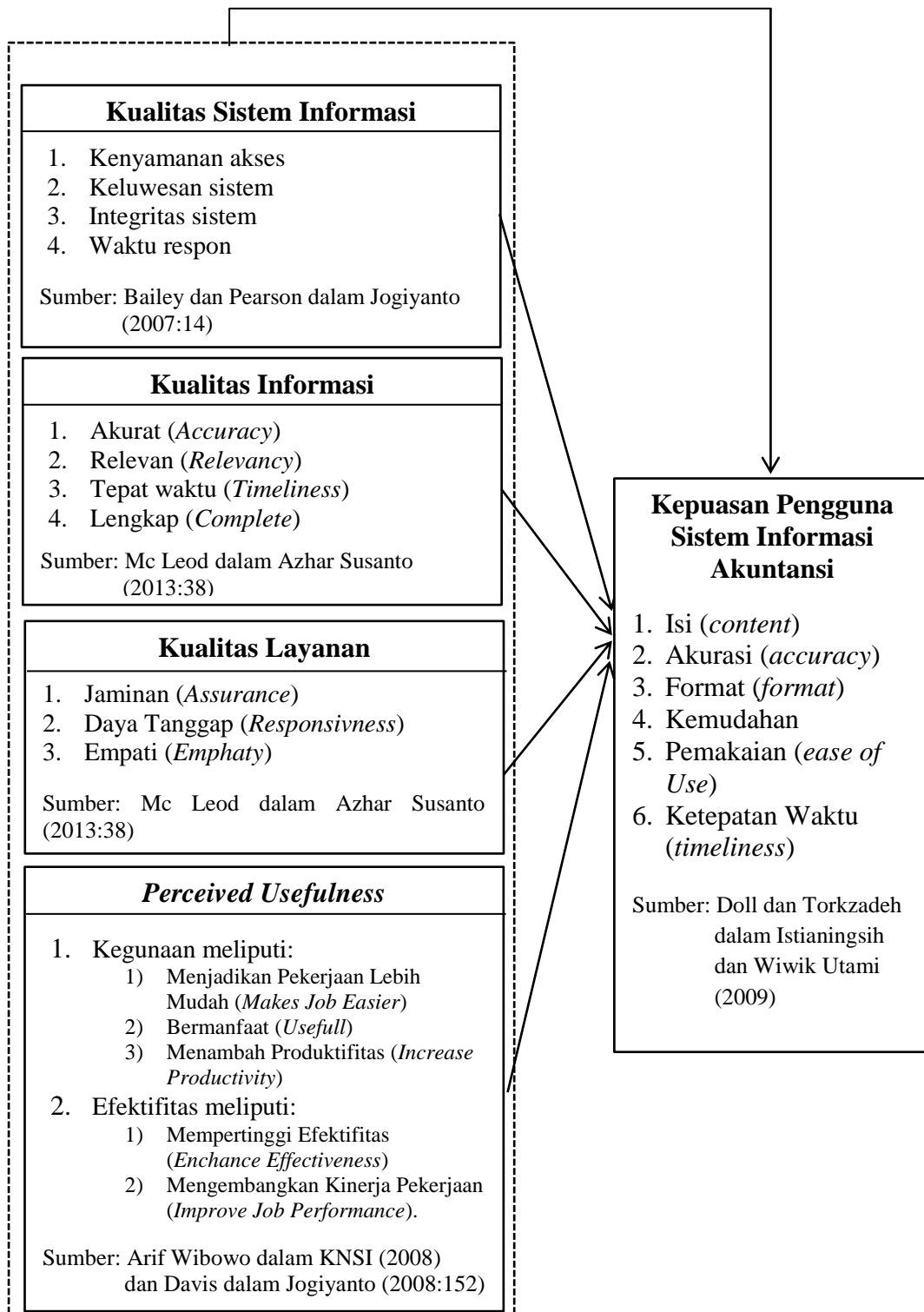
Pernyataan diatas menunjukkan bahwa *usefulness* berhubungan dengan pemakai dan keyakinan pemakai terhadap informasi. Seperti telah diketahui bahwa *perceived usefulness* memberikan arti jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Apabila pengguna merasakan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

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, 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 Setyo Hari 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 menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitian Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.4 Bagan Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan keterkaitan antara variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam bagan kerangka pemikiran, sebagai berikut:



**Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 3: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 4: Terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 5: Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness*, dan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.