

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Konsep, Konstruksi, Variabel Penelitian

##### 2.1.1 Grand Theory

Dalam penelitian ini, teori utamanya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yaitu suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*User acceptance*) terhadap teknologi. Model ini dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti seperti Szajna (1994), Igbaria et al. (1995) dan Venkatesh dengan Davis (2000) dalam Jogiyanto (2007).

Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi computer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang informasi adalah seperti TRA, *Theory of Planned Behaviour* (TPB), dan TAM yang dikembangkan oleh Davis et al dalam Jogiyanto (2007) merupakan salah satu model penelitian yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, karena model penelitian ini lebih sederhana dan mudah diterapkan.

Model penelitian TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori. Pada awalnya teori inovasi difusi yang merupakan teori yang paling mendominasi

penerimaan dan berbagai model penerimaan teknologi. TAM merupakan pengembangan TRA dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Menurut Wijaya (2005:39) menyatakan bahwa TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan yang mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

## **2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.2.1 Pengertian Sistem**

Menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah kumpulan dari subsistem atau komponen apapun baik fisik atau pun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dengan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut V. Wiratna Suwarjeni (2015:1) “sistem adalah kumpulan elemen yang saling berkaitan dan bekerja sama dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.”

Sedangkan menurut Mulyadi (2010:2) “sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Dari penjelasan diatas maka dapat ditinjau bahwa sistem adalah kumpulan komponen atau elemen yang saling berhubungan satu sama lain secara harmonis untuk mencapai tujuan yang sama.

#### **2.1.2.2 Pengertian Informasi**

Menurut Azhar Susanto (2013:38) menyatakan bahwa “Informasi adalah hasil dari pengolahan data, tetapi tidak semua hasil pengolahan data bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna bukanlah merupakan informasi.”

Menurut McLeod dalam Yakub (2012:8) “informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya.”

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

Sedangkan menurut Tata Sutabri (2012:22) informasi adalah “ data yang diklarifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat ditinjau bahwa informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

#### **2.1.2.3 Pengertian Akuntansi**

Menurut Carl S. Warren, et al (2014:3) pengertian akuntansi adalah sebagai berikut :

*“Accounting can be defined as an information system that provides report to user about the economic activities and condition of a business. Accounting as language of business. This is because accounting is the means by which business’s financial information is communicated to users.”*

Menurut American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) dalam Harahap (2011) pengertian akuntansi adalah :*“Accounting is the art of recording, classifying and summarizing in a significant manner and terms of money, transaction and events which are, in part at least, of financial character and interpreting the result thereof.”* Artinya akuntansi adalah seni merekam, mengklasifikasi dan meringkas secara signifikan dan dalam hal uang, transaksi dan peristiwa yang sebagian ada disana dalam karakter keuangan dan menafsirkan hasil.

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart yang dibahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:10) pengertian akuntansi adalah sebagai berikut :

*“Akuntansi adalah proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data serta proses pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi. Berdasarkan definisi tersebut, akuntansi adalah sistem informasi karena sistem informasi akuntansi mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses akuntansi dan data lain untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan”.*

Dari penjelasan diatas maka dapat ditinjau bahwa pengertian akuntansi adalah sistem informasi yang didalamnya sudah ada proses identifikasi, pengklasifikasian dan meringkas secara signifikan dalam menyediakan laporan kepada pengguna tentang kegiatan ekonomi dan kondisi bisnis untuk menghasilkan informasi bagi pengambilan keputusan.

#### 2.1.2.4 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Azhar Susanto (2013:52) pengertian sistem informasi adalah:

“Komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.”

Menurut Hall (2011) pengertian sistem informasi adalah “*The information system is the set of formal procedure by which data are collected, processed into information and distributed to users.*”

Sedangkan menurut Agus Mulyanto (2009:29) sistem informasi yaitu Suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu *software*, *hardware*, dan *brainware* yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berintegrasi untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

#### 2.1.2.5 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:72) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan atau grup dari sub sitem / bagian / komponen apapun yang baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Menurut Krismiaji (2010:4) pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan.”

Menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1) sistem informasi akuntansi adalah *“An accounting information system is a collection of resources, such as people and equipment, design to transform financial and other data into information”* pernyataan yang dikemukakan oleh 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.”

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2015:10) pengertian sistem informasi akuntansi adalah:

“Sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan suatu informasi untuk pengambilan keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan intruksi data perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi serta pengendalian internal dan ukuran keamanan.”

Berdasarkan definisi sistem informasi akuntansi diatas dapat di simpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu kumpulan sistem dalam sebuah organisasi yang menghasilkan informasi yang bermanfaat yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan.

### 2.1.2.6 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Adapun komponen sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013:72) adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*hardware*)
2. Perangkat Lunak (*software*)
3. Manusia (*brainware*)
4. Prosedur (*procedure*)
5. Database (*databased*)
6. Jaringan komunikasi (*communication network*)

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1) Perangkat keras (*hardware*)

*Hardware* merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

*Hardware* terdiri dari beberapa bagian yaitu:

a. Bagian input (*Input device*)

Bagian input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukkan data ke dalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang dapat memasukkan data berbentuk teks seperti *keyboard* atau berbentuk gambar seperti *scanner*, kamera digital dll.

b. Bagian pengolahan utama dan memori

CPU (*central processing unit*) yang terdiri dari komponen-komponen:

- *Processor (CPU)*
- *Memory*
- *Motherboard*
- *Floopy disk*
- *CD ROM*
- *Expansion slots*
- *Devices controller*

c. Bagian output (*Output device*)

Bagian output merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa contoh bagian output yang bisa digunakan yaitu *Printer*, layar monitor, *Head Mount Display (HMD)*, *Liquid Cristal DisplayProjector (LCD)*, dan *Speaker*.

d. Bagian komunikasi

Bagian komunikasi merupakan peralatan-peralatan yang digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik.

2) Perangkat lunak (*software*)

*Software* merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada computer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah computer yang tersusun secara sistematis. *Software* dapat dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu:

a. *Operating System* (Sistem operasi)

*Operating System* berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antara *keyboard* dengan CPU, dengan layar monitor dll.

b. *Interpreter*

*Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai penerjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia kedalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) per-perintah.

c. *Complier*

*Complier* berfungsi untuk menerjemahkan bahasa yang dipahami oleh manusia kedalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung atau file.

3) Manusia (*brainware*)

*Brainware* atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis,

perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dapat di kelompokkan ke dalam pemilik dan pemakai sistem informasi yaitu:

a. Pemilik Sistem Informasi

Pemilik Sistem Informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan serta pemeliharaan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.

b. Pemakai Sistem Informasi

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer.

4) Prosedur (*procedure*)

a. Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Sedangkan aktivitas pada dasarnya melakukan sesuatu kegiatan berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut, karena itu aktivitas merupakan fungsi dari sistem informasi.

b. Aktivitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sehari-hari untuk mendukung tujuan organisasi, sedangkan aktivitas sistem informasi akuntansi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mendukung jalannya bisnis perusahaan agar berjalan dengan baik.

c. Fungsi merupakan kumpulan aktivitas yang mendukung operasi bisnis suatu organisasi, biasanya meliputi beberapa aktivitas berbeda yang saling membantu untuk hal-hal yang sifatnya lebih umum.

### 5) Database (*databased*)

a. Database merupakan sistem pencatatan dengan menggunakan computer yang memiliki tujuan untuk memelihara informasi agar selalu siap pada saat diperlukan.

b. Media dan sistem penyimpanan data

Media dan sistem penyimpanan data terdiri dari dua :

1. Media penyimpanan data berurutan : melalui media ini *record-record* data akan dibaca dengan cara yang sama dengan saat penyimpanan.

2. Media penyimpanan secara langsung : memungkinkan pemakai (*user*) membaca data dalam urutan yang dibutuhkan tanpa perlu memperhatikan urutan penyusunan secara *physic* dari media penyimpanan data tersebut.

c. Sistem pengolahan

Ada dua cara pengolahan data yaitu :

1. Pengolahan secara *Batch* (mengumpulkan terlebih dahulu)

2. Pengolahan secara *online*

d. Organisasi database

1. Organisasi data pada *database* tradisional

Memiliki tujuan agar sistem informasi secara efektif memberikan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap.

2. Organisasi *database* modern

Memberikan banyak keuntungan bagi implementasi Sistem Informasi Akuntansi.

e. Model-model data

Secara umum model data terbagi dalam beberapa model yaitu :

1. Model hierarki : model data yang menggambarkan hubungan antara data berdasarkan tingkatnya.

2. Model *network* : model data yang menggambarkan hubungan antara data berdasarkan kepentingannya.

3. Model relasi : model data yang disusun berdasarkan pada hubungan antar dua entitas atau organisasi.

6) Jaringan komunikasi (*communication network*)

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai pengguna media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari suatu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda. Komunikasi yang terjadi diantara beberapa pihak yang berkomunikasi harus difasilitasi dengan infrastruktur berupa jaringan telekomunikasi yang konfigurasiya bisa berbentuk bintang (*star*), cincin (*ring*), dan hirarki (*BUS*).

Jadi dengan menguasai jaringan telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan

### **2.1.2.7 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan akan memberikan atau menghasilkan informasi-informasi yang berkualitas serta akan memberikan manfaat bagi pihak manajemen khususnya pemakai-pemakai informasi lainnya untuk pengambilan keputusan. Fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat, dapat dipercaya dan lengkap secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna.

Adapun beberapa fungsi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:8) mengemukakan bahwa terdapat tiga fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

- a. Mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan.  
Suatu persusahaan agar tetap bisa eksis perusahaan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis yang peristiwanya disebut sebagai transaksi seperti melakukan pembelian, penyimpanan, proses produksi dan penjualan.
- b. Mendukung proses pengambilan keputusan.  
Tujuan yang sama pentingnya dari sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan.
- c. Membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelolaan perusahaan.  
Setiap perusahaan memenuhi tanggungjawab hukum. Salah satu tanggungjawab yang penting adalah keharusannya memberi informasi kepada pemakai yang berada diluar perusahaan.

Selain itu menurut Romney dan Steinbart (2009:29) mengemukakan bahwa fungsi sistem informasi akuntansi terdiri dari 3 aspek yaitu:

- 1) *Collect and store data about organizational activities, resources, and personnel.*
- 2) *Transform data into information that is useful for making decisions so management can plan, execute, control, and evaluate activities, resources and personnel.*
- 3) *Provide adequate control to safeguard the organization's assets, including its data, to ensure that the assets and data are available when needed and the data are accurate and reliable.*

Dari kutipan menurut Romney dan Steinbart dapat dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas organisasi, sumber daya dan pribadi.
- 2) Mengubah data menjadi informasi yang berguna untuk membuat keputusan sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya dan personel.
- 3) Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset organisasi termasuk data untuk memastikan bahwa aset dan data yang tersedia bila diperlukan data yang akurat dapat diandalkan.

Berdasarkan pernyataan fungsi sistem informasi akuntansi, dapat disimpulkan bahwa informasi akuntansi menjadi pendukung atau menjadi dasar bagi manajemen dalam pengambilan keputusan, untuk itu sistem informasi akuntansi harus disusun atau dirancang sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan efisien dan efektif.

### **2.1.2.8 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Dalam memenuhi kebutuhan informasi baik untuk kebutuhan pihak internal maupun pihak eksternal, sistem informasi harus di desain sedemikian rupa sehingga memenuhi fungsinya.

Menurut Azhar Susanto (2013:8), tujuan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Bagi suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data keuangan yang berasal dari berbagai macam sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam penilaian. Pemakai informasi tersebut dapat berasal dari dalam perusahaan seperti manajer atau dari luar seperti pelanggan (nasabah) dan pemasok.”

Adapun tujuan sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2008:19) menyatakan bahwa:

- 1) Menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
- 2) Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem yang sudah ada, baik mengenai suatu ketepatan penggajian maupun struktur informasinya.
- 3) Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reability*) informasi akuntansi dan juga untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan terhadap kekayaan perusahaan.
- 4) Mengurangi biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

Dari uraian-uraian tujuan sistem informasi akuntansi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi digunakan sebagai proyeksi dari tujuan utama sistem informasi akuntansi yang cepat, efisien, serta membantu manajemen dalam pengambilan keputusan, perencanaan dan pengendalian. Sistem informasi akuntansi juga harus meningkatkan pelayanan bagi pengguna informasi baik dari segi internal maupun eksternal dan akan berguna bagi manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### **2.1.2.9 Penerapan Sistem Informasi Akuntansi**

Suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni : pengguna dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Acep Komara 2005). Model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang lain di kemukakan oleh William H. Delone dan Emphraim R. McLean, yang dikenal dengan *D&M Is Success Model* (Delone dan McLean, 1992) dalam jogiyanto (2007:14), memberikan enam dimensi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. *System Quality* (Kualitas sistem)
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)
3. *User Satifcation* (Kepuasan Pemakai)
4. *Use* (Penggunaan)
5. *Individual Impact* (Dampak Individual)
6. *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)

Adapun penjelasannya dibawah ini sebagai berikut :

1) *System Quality* (Kualitas sistem)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang menunjukkan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan.

Indikator pengukuran dari kualitas sistem dari Delone dan McLean yaitu:

a. Kenyamanan akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Keluwesan sistem (*flexibility*)

Keluwesan (*flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih fleksibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan mudah.

c. Realisasi dari ekspektasi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakaian dalam mencari sebuah informasi maupun pengguna sistem maka sistem akan lebih diminati.

d. Kegunaan dari fungsi spesifik

Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

2) *Information Quality* (Kualitas Informasi)

*Information Quality* merupakan output dari pengguna sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang di persepsikan oleh pengguna yang diukur dengan :

- a. keakuratan akurasi (*accuracy*)
- b. ketepatan waktu (*timeliness*)
- c. penyajian informasi (*format*).

3) *User Satifcation* (Kepuasan Pemakai)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini didukung dengan indikator yang terdiri atas :

- a. Efisiensi
- b. Keefektifan

c. kepuasan.

4) *Use* (Penggunaan)

Pengguna mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaian termasuk keharusan yang harus dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang sering digunakan yaitu seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut adalah :

a. *frekuensi of use*

5) *Individual Impact* (Dampak Individual)

Dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara individual.

6) *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)

Dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara organisasi.

### **2.1.3 Kualitas Pelayan Berbasis Digital**

#### **2.1.3.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.3.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasional perusahaan, karena itu perusahaan harus berusaha mengadaptasi setiap perubahan lingkungan dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan

yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Menurut Lovelock et, al (2011:46) kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

*“Customers evaluate service quality by comparing what they expected with what they perceived they received from a particular supplier. If their expectations are met or exceeded, customers believe that they have received high-quality service.”*

Sama halnya yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithaml *et al.* (1990) dalam Andriasan Sudarso (2016: 57) kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa konsumen akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang diterima apakah baik atau tidak. Jika yang diterima konsumen adalah pelayanan yang baik maka konsumen akan mencoba kembali dan jika sebaliknya maka konsumen akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

### **2.1.3.1.2 Dimensi dan indikator kualitas layanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati (*Emphaty*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta mengkonfirmasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

### **2.1.3.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan dimaksudkan agar perusahaan mampu menciptakan, meningkatkan, dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Prinsip-prinsip yang terdapat dalam kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Fandy Tjiptono (2012:75) adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan
2. Perencanaan
3. Review
4. Komunikasi
5. Penghargaan dan pengukuran
6. Pendidikan

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1) Kepemimpinan

Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kerja kualitasnya, tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

3) Review

Proses review merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus dalam mencapai tujuan kualitas.

4) Komunikasi

Melalui komunikasi, perusahaan akan selalu mengetahui berbagai respon yang muncul dari konsumen setelah mengkonsumsi jasa layanan yang diberikan, sehingga perusahaan dengan mudah melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

#### 5) Penghargaan dan pengukuran

Aspek ini sangat penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui agar dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan dan konsumen yang dilayani.

#### 6) Pendidikan

Aspek ini perlu mendapat penekanan meliputi konsep kualitas, alat teknik dan perencanaan eksklusif dalam implementasi strategi kualitas.

### **2.1.3.2 Digital**

#### **2.1.3.2.1 Pengertian Digital**

Menurut Wikipedia digital merupakan penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 0 dan 1 atau *off* dan *on* (bilangan biner). Semua sistem komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya.

Menurut Ridwan Sanjaya & Josua Tarigan (2009:47) digital marketing adalah kegiatan marketing termasuk branding yang menggunakan berbagai media berbasis web seperti blog, web, site, email, ataupun jejaring sosial.

Sedangkan menurut Kleindl & Burrow (2005) menyatakan bahwa digital marketing adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari ide atau pemikiran konsep, harga, promosi dan distribusi. Marketing dapat diartikan lebih sederhana yakni pembangunan dan pemeliharaan hubungan yang saling memuaskan antara perusahaan dan konsumen.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa digital merupakan penggambaran sistem yang berhubungan dengan angka-angka dan nomor. Sedangkan pada beberapa pengertian digital marketing dapat disimpulkan bahwa

digital marketing merupakan kegiatan marketing (pemasaran) seperti harga, promosi, dan distribusi yang menggunakan berbagai media jejaring sosial yang lebih sederhana untuk meningkatkan kepuasan konsumen (nasabah).

#### **2.1.4 Perceived Usefulness**

##### **2.1.4.1 Pengertian *Perceived Usefulness***

Setiap pemakai sistem informasi akan menggunakan sistem informasi jika merasa sistem informasi yang di gunakan memberikan manfaat dan berguna. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

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

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa pengguna suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.

Sedangkan menurut Davis (2005) dalam Denis Andriani (2012) *perceived usefulness* diartikan sebagai “*The degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance.*” Artinya suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* merupakan kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang dapat bermanfaat dan berguna untuk membantunya. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika pengguna tidak percaya maka konsumen tidak akan menggunakannya.

#### **2.1.4.2 Dimensi *Perceived Usefulness***

Menurut Jogiyanto (2008:114) *perceived usefulness* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dapat dibangun oleh beberapa hal yang menjadi pertimbangan apakah suatu sistem memiliki manfaat atau tidak bagi pengguna sebuah sistem informasi. Thomson dalam Dedi Rianto Rahadi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa “*perceived usefulness* merupakan suatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.”

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

1. Kegunaan meliputi :
  - Menjadikan pekerjaan yang lebih mudah (*Makes Job Easier*)
  - Bermanfaat (*Useful*)
  - Menambah Produktifitas (*Increase Productivity*)

2. Efektifitas meliputi :

- Mempertinggi Efektifitas (*Enhance Effectiveness*)
- Mengembangkan Kinerja Pekerjaan (*Improve Job Performance*)

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

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)
2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)
3. *Increase Produktivity* (Menambah Produktifitas)
4. *Effektiveness* (Efektivitas)
5. *Makes Job Easier* (Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah)
6. *Useful* (Bermanfaat)

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

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 Produktivity* (Menambah Produktifitas)

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 aktivitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

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

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

6) *Useful* (Bermanfaat)

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

## **2.1.5 Kepuasan Nasabah**

### **2.1.5.1 Pengertian kepuasan nasabah**

Menurut Sunarto (2006:17) kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Kotler dan killer pengertian kepuasan pelanggan (nasabah) adalah “perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Sedangkan Menurut Dhamesta (1990) dalam Rudika H (2014:27) mengatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan (nasabah) sebagai hubungan dengan para nasabah yang terjalin dan dapat dikembangkan apabila perusahaan dapat menciptakan suatu keadaan dimana konsumen mampu merasakan kepuasan atas produk atau jasa yang di berikan oleh perusahaan tersebut.”

Menurut Lupioadi (2008) menyatakan bahwa :

“Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan perilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) yang tinggi.”

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan hubungan karyawan dengan para nasabah yang terjalin untuk menimbulkan perasaan senang atau kecewa pada nasabah setelah membandingkan persepsi dan harapan.

#### **2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut Zeinhtml dan Bitner (2008:110) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Sementara menurut Kotler dan Keller (2012:117) terdapat tiga dimensi dalam mengukur kepuasan nasabah secara universal:

1. Promosi  
Promosi yaitu tingkat kepuasan konsumen (nasabah) yang berkaitan dengan promosi yang ditawarkan oleh pihak perusahaan kepada konsumen (nasabah).
2. Kualitas Produk  
Kualitas Produk yaitu tingkat kepuasan konsumen (nasabah) yang berkaitan dengan kualitas produk yang ditawarkan pihak perusahaan kepada konsumen (nasabah).

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu tingkat kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, apakah karyawan tersebut ramah dan sopan terhadap nasabah dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah.

#### **2.1.5.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2009:140) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan (nasabah) :

1. **Sistem keluhan dan saran**  
Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (nasabah) menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya menyampaikan saran, kritik dan keluhan mereka.
2. *Ghost Shopping*  
Mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pelanggan (nasabah) dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka. Kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati dan menilai cara penanganan yang lebih baik.
3. *Lost Customer Analysis*  
Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya (nasabahnya) yang telah beralih ke perusahaan lain. Perusahaan berusaha untuk mengamati apa yang menyebabkan nasabah bisa berpindah ke perusahaan lain.
4. **Survei Kepuasan Nasabah**  
Survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan (nasabah) dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (nasabahnya).

### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Mustaqim Harianto (2011)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived usefulness</i> , dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan pengguna akhir <i>Software Akuntansi</i>	Variabel dependen : Kepuasan pengguna akhir <i>Software Akuntansi</i> Variabel Independen: Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived usefulness</i> , dan Kualitas Informasi	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived usefulness</i> , dan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>Software Akuntansi</i>
Hanif Mufti (2012)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	Variabel dependen: Loyalitas Variabel Independen : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Kualitas Produk tidak berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap Loyalitas
Hani Fauziah Mutiara Janah (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> dan Kualitas Informasi	Variabel dependen: Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Variabel Independen	Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , Kualitas Informasi ketiganya memiliki pengaruh

	terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	: Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , Kualitas Informasi	terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
Desy Indriani (2016)	Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban terhadap Pelaksanaan <i>Management By Objective</i> (MBO)	Variabel Dependen: Pelaksanaan <i>Management By Objective</i> (MBO) Variabel Independen: Penerapan Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban	Penerapan Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban berpengaruh terhadap pelaksanaan <i>Management By Objective</i> (MBO)
Irfan Muflihadi (2016)	Pengaruh <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> dan <i>trust</i> terhadap kepuasan konsumen	Variabel Dependen: kepuasan konsumen Variabel Independen: <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> dan <i>trust</i>	Pengaruh <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> dan <i>trust</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
Renaldy H. Lukiman (2016)	Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan sistem informasi, efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, kepercayaan atas teknologi sistem informasi akuntansi, dan teknologi informasi terhadap kinerja individu karyawan	Variabel Dependen: kinerja individu karyawan Variabel Independen: penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan sistem informasi, efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, kepercayaan atas teknologi sistem informasi akuntansi, dan teknologi informasi	Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan sistem informasi, efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, kepercayaan atas teknologi sistem informasi akuntansi, dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan
Januar Efendi Panjaitan (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung	Variabel Dependen: Kepuasan pelanggan Variabel Independen: kualitas pelayanan	Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

			kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung
Dahlia Dahlan (2017)	Pengaruh <i>Online Marketing</i> , Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Penumpang dan dampaknya pada Kepuasan Konsumen	Variabel Dependen: Keputusan Pembelian Penumpang, Kepuasan Konsumen Variabel Independen: <i>Online Marketing</i> , Kualitas Pelayanan	<i>Online Marketing</i> , Kualitas Pelayanan, Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah

Sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi kepada pengguna, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pengguna, maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan sistem informasi.

Ada beberapa cara memandang keberhasilan penerapan sistem. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni : pengguna dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Acep Komara 2005). Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem.

Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan dan penerapan sistem pada program perusahaan. Berbagai masalah yang biasanya terjadi dalam penggunaan sistem informasi akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Oleh karena itu, apabila sistem informasi akuntansi sesuai dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan organisasi maka pengguna akan merasa puas.

Kepuasan pengguna (nasabah) terhadap suatu penerapan sistem informasi diartikan bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik, dan bagaimana dampak yang dihasilkan oleh informasi terhadap pengambilan keputusan (McKeen dalam Venia Agustines Tanajaya: 2012).

Kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan akan menentukan bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna atas penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan. Hal lain yang perlu di perhatikan pada penerapan sistem informasi akuntansi adalah keamanan sistem itu sendiri. Menurut Titisari (2015) teknologi yang baik dapat diandalkan adalah yang dianggap aman bagi penggunanya.

### **2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan puas atau tidaknya seorang nasabah setelah menggunakan jasa, karena dengan kualitas pelayanan seorang nasabah akan dapat merasakan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, jika kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan seorang nasabah maka akan timbul rasa kepuasan, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah tidak akan merasakan kepuasan.

Menurut Sarjono (2007) kepuasan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan tentang pelayanan karyawan, kompetensi tenaga ahli yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mereka rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan (nasabah) berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, maka pelanggan akan merasa puas dan akan loyal terhadap perusahaan (Kotler Keller 2008:139)

Menurut Zeinthml (2010) bahwa pelayanan merupakan hasil penilaian nasabah atau keunggulan dan keistimewaan layanan secara menyeluruh. Apabila penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif, maka kualitas pelayanan ini akan berdampak pada kepuasan nasabah.

Menurut Parasuanan (2012) menyatakan “*The quality that a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service*” pernyataan tersebut memaksa para penyedia layanan jasa memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai harapan-harapan yang diinginkan oleh nasabah sebagai pengguna sistem. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen (nasabah) diperkuat dalam jurnal penelitian yang telah dilakukan oleh Dahlia Dahlan dengan judul “Pengaruh *Online marketing*, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembeli penumpang dan dampaknya pada kepuasan konsumen” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (nasabah).

Menurut hasil penelitian yang diperoleh (Fahmi, 2012) kualitas layanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen (nasabah), kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas layanan dapat dijadikan alasan konsumen untuk berpindah sehingga pada dasarnya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **2.2.3 Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Nasabah**

*Perceived usefulness* dapat dikatakan kepercayaan para pengguna (nasabah) terhadap sistem informasi karena memperoleh manfaat atau kegunaan yang dapat membantu kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat

diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi, jika pengguna merasa percaya bahwa sistem berguna maka ia akan menggunakannya.

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

Keberhasilan sebuah sistem informasi yang memuaskan pengguna dengan membantu penggunanya menyelesaikan suatu tugas ditentukan oleh kombinasi tiga kata kebergunaan (Usefulness) yang semuanya harus benar yaitu:

- a. berguna (usefull) : sistem informasi yang berfungsi seperti yang diinginkan oleh penggunanya.
- b. Dapat digunakan (Useable) : sistem informasi yang mudah dioperasikan.
- c. Digunakan (Used) : sistem yang memotivasi penggunanya untuk menggunakannya, menarik, menyenangkan dll.

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

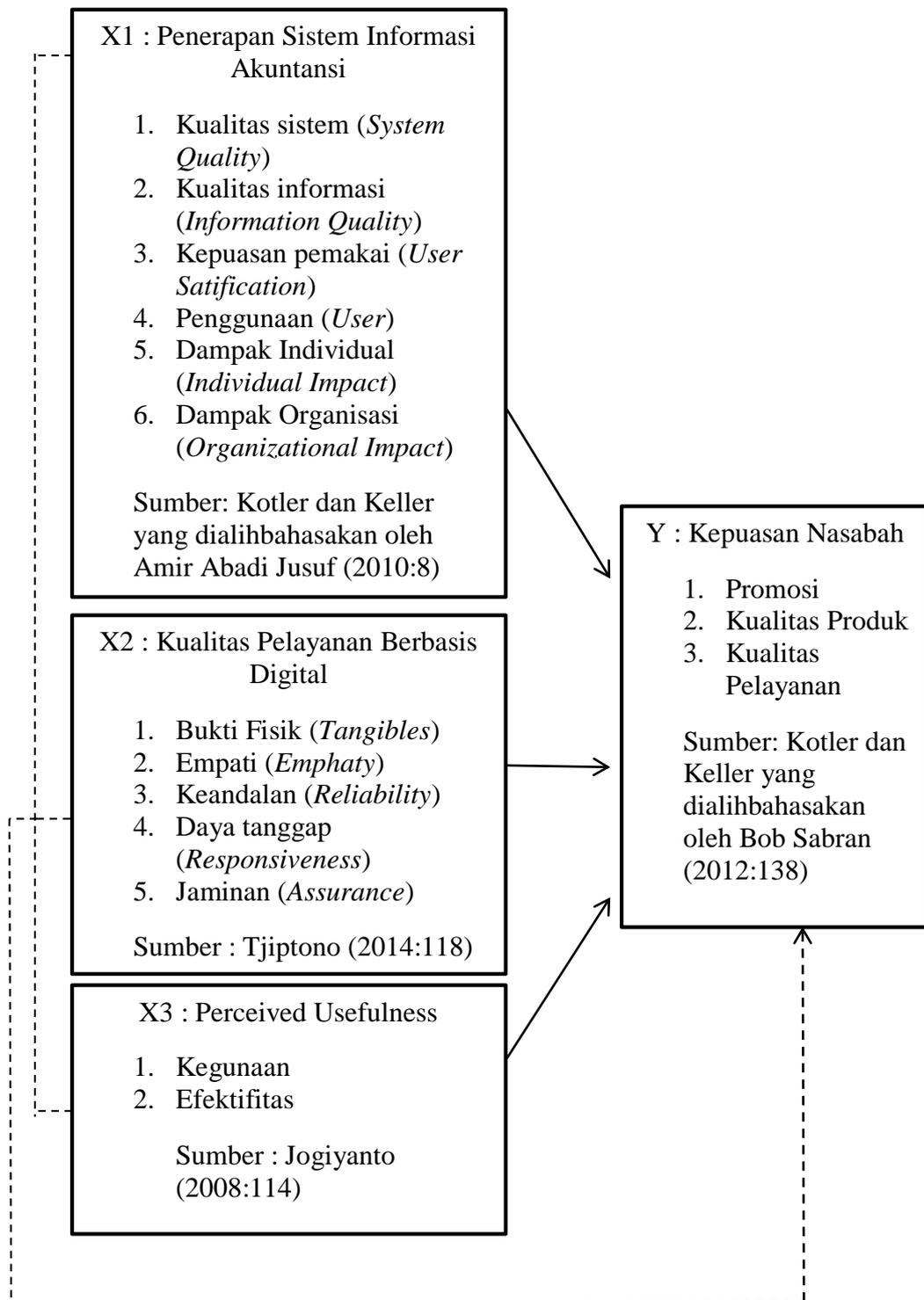
*Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. *Perceived usefulness* berhubungan dengan keyakinan dan perilaku pengguna sistem (nasabah). Ketika pengguna sistem informasi akuntansi (nasabah) merasa yakin akan kemampuan sistem informasi akuntansi dan penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut mudah, maka mereka akan percaya bahwa pengimplementasian sistem informasi akan memberikan manfaat lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini berdampak pada informasi yang dihasilkan.

Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan akurat, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi (nasabah).

Tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Penggunaan sistem tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik karena dapat membantu saat bekerja (DeLone dan McLean dalam Sudarmadi, 2010). Menurut Jogiyanto (2010) *Perceived usefulness* merupakan persepsi kegunaan dari seorang pengguna (nasabah) yang mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem informasi dan pengguna sistem informasi akuntansi (nasabah) merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui jika nasabah merasakan manfaat atas sistem yang digunakannya, maka nasabah akan merasakan puas dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini didukung dengan penelitian Hani Fauziah Mutiara Janah (2016), Istianingsih dan Wijanto (2008) serta Tjakrawala dan Cahyo (2010) menunjukkan hasil yang positif pada *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna (nasabah).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka paradigma dalam penelitian ini adalah:



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**

Keterangan :

—————> : Pengaruh Parsial

-----> : Pengaruh Simultan

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh Penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah
2. Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan berbasis digital terhadap kepuasan nasabah
3. Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh Perceived usefulness terhadap kepuasan nasabah
4. Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh Penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan berbasis digital, perceived usefulness terhadap kepuasan nasabah