**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Teori Tindakan Beralasan *( Theory Of Reasoned Action )***

*Theory Reasoned Action* pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Jogiyanto (2007), sikap merupakan jumlah dari perasaan yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluative dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak dan sebagainya. Selanjutnya norma-norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007).

Teori tindakan beralasan berusaha untuk menetapkan faktor-faktor apa Sikap (*Attitude*) Norma Subyektif *(Subjective Norm*) Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) Perilaku (*Behavioral*) yang menentukan konsistensi sikap dan perilaku. Teori ini berasumsi bahwa orang berperilaku secara cukup rasional. Teori tindakan beralasan mempunyai tiga langkah, yaitu:

1. Model teori ini memprediksi perilaku seseorang dari maksudnya. Jika seseorang mengutarakan maksudnya untuk melaksanakan jihad dengan tujuan mendapatkan pahala dari Allah, maka dia lebih mungkin melakukannya daripada dia tidak punya maksud untuk melakukannya.
2. Maksud perilaku dapat diprediksi dari dua variabel utama: sikap seseorang terhadap perilaku dan persepsinya tentang apa yang seharusnya orang lain.
3. Sikap terhadap perilaku diprediksi dengan menggunakan kerangka nilai-harapan yang telah diperkenalkan.

Dalam perspektif model teori tindakan beralasan, norma subjektif seperti tertera dalam skema diatas, berkenaan dengan dasar perilaku yang merupakan fungsi dari keyakinan-keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan keinginan untuk mengikuti keyakinan-keyakinan normatif itu (*motivation to comply*). Norma subjektif menggambarkan persepsi individu tentang harapan-harapan orang-orang lain yang dianggapnya penting terhadap seharusnya ia berperilaku.

Teori tindakan beralasan mengemukakan bahwa sebab terdekat (*proximalcause*) timbulnya perilaku bukan sikap, melainkan niat (*intention*) untuk melaksanakan perilaku itu. Niat merupakan pengambilan keputusan seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku. Pengambilan keputusan oleh seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku merupakan suatu hasil dari proses berpikir yang bersifat rasional. Proses berpikir yang bersifat rasional berarti bahwa dalam setiap perilaku yang bersifat sukarela maka akan terjadi proses perencanaan pengambilan keputusan yang secara kongkret diwujudkan dalam niat untuk melaksanakan suatu perilaku.

Dalam kerangka teori tindakan beralasan, sikap ditransformasikan secara tidak langsung dalam wujud perilaku terbuka melalui perantaraan proses psikologis yang disebut niat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa niat merupakan suatu proses psikologis yang keberadaannya terletak di antara sikap dan perilaku. Banyak penelitian di bidang sosial yang sudah membuktikan bahwa *Theory of Reason Action* (TRA) ini adalah teori yang cukup memadai dalam memprediksi tingkah laku. Namun setelah beberapa tahun, Ajzen (1991) melakukan meta analisis, ternyata didapatkan suatu penyimpulan bahwa *Theory Reason Action* (TRA) hanya berlaku bagi tingkah laku yang berada di bawah kontrol penuh individu karena ada faktor yang dapat menghambat atau memfalisistasi relisasi niat ke dalam tingkah laku. Berdasarkan analisis ini, lalu Ajzen menambahkan suatu faktor yang berkaitan dengan kontrol individu, yaitu *perceived behavior control* (PBC).

**2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

**2.1.2.1 Definisi Kualitas**

Menurut Gregoire (2010: 29) definisi kualitas adalah “*Characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied needs and a product or service that is free of defects*”. Dengan demikian, karakteristik dari produk atau jasa yang bermanfaat untuk memuaskan kebutuhan yang bisa dijanjikan secara tertulis dari sebuah produk atau jasa tanpa adanya kesalahan atau kecacatan.

Menurut Sunyoto (2012) definisi kualitas adalah:

“Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.”

Menurut Kotler (2009:49) Kualitas adalah “Seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah produk atau jasa yang memiliki nilai guna sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna dan member kepuasan kepada pengguna.

**2.1.2.2 Definisi Sistem**

Menurut Susanto (2013:22) “Sistem adalah kumpulan dari subsistem/ komponen/ bagian baik phisik/ non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Menurut Sutarman (2009:5) “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama”.

Menurut Mulyadi (2010:5) pengertian sistem adalah:

“Sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan subsistem, elemen, dan prosedur untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan untuk mecapai suatu tujuan dari organisasi.

**2.1.2.3 Definisi Informasi**

Menurut Mulyanto (2009:12) “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata”.

Menurut Jogiyanto (2009:8) informasi adalah “…data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”.

Menurut Darmawan dan Fauzi (2013:2) Informasi adalah:

“…hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut”.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi yang penerima.

**2.1.2.4 Definisi Sistem Informasi**

Menurut O’Brien dan Marakas (2010:4) definisi sistem informasi adalah: *“An information system can be any organized combination of people, hardware, software, communications networks, data resources, and policies and procedures that stores, retrieves, transforms, and disseminates information in organization”.* Dengan demikian, sistem informasi bisa jadi sebuah kombinasi yang terorganisasi dari manusia, piranti keras, piranti lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan aturan serta prosedur yang menyimpan, mendapatkan kembali, merubah dan menyebarkan informasi dalam organisasi.”

Laudon (2012) menyatakan bahwa sistem informasi adalah *“Information system can bedefined technically as a set of interrelated component that collect (orretrive), process, store and distribute information to support decision making, coordination, and control in a organization”.* Dengan demikian, sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan”.

Menurut McKeown (2013:52) “Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mengkoordinasikan semua informasi dalam suatu organisasi untuk pengambilan keputusan.

**2.1.2.5 Definisi Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Wijayanto (2001) sistem informasi akuntansi merupakan: “Susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan”.

Menurut Susanto (2013: 72), kualitas sistem informasi akuntansi adalah: “…kumpulan (integrasi) dari sub-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 keuangan menjadi informasi keuangan”.

Menurut Jogiyanto (2009:17) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi:

“...Sekumpulan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapat dari transaksi data untuk tujuan pelaporan internal kepada manejer untuk digunakan dalam pengendalian dan perencanaan sekarang dan operasi masa depan serta pelaporan eksternal kepada pemegan saham, pemerintah dan pihak pihak lainnya”.

Dari beberapa pernyataan di dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang mengolah data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengguna untuk pengambilan keputusan.

**2.1.2.6 Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu langkah untuk melaksanakan kegiatan perusahaan demi tercapainya suatu tujuan, dengan ini maka diperlukan beberapa unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang terdiri dari beberapa pokok seperti yang dikemukakan oleh Mulyadi (2008:3) sebagai berikut:

1. “Formulir
2. Jurnal
3. Buku Besar
4. Buku Pembantu
5. Laporan keuangan”

Dari kutipan diatas unsur-unsur sistem informasi akuntansi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Formulir

Formulir dapat definisikan sebagai secarik kertas atau media yang memiliki ruang untuk diisi dengan berbagai informasi sebagai dasar pencatatan transaksi atau aktifitas ekonomi suatu unit organisasi (Puspitawati & Anggadini, 2011).

1. Jurnal

Jurnal merupakan buku harian atau formulir khusus yang digunakan untuk mencatat seluruh transaksi keuangan secara kronologis, sesuai dengan urutan tanggal, dengan mencantumkan nama transaksi, jenis akun, dan nominal saldo di kolom debit ataupun kredit (Hakim, 2016).

1. Buku Besar

Buku besar adalah kumpulan akun-akun yang digunakan untuk merangkum transaksi yang telah dicatat dalam jurnal umum (Firmansyah, 2014).

1. Buku Pembantu

Buku besar pembantu terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu merupakan catatan akuntansi akhir, yang berarti tidak ada catatanakunatnsi lain lagi sesudah data akuntansi diringkas dan digolongkan dalam rekening buku besar dan buku pembantu (Mulyadi, 2008).

1. Laporan Keuangan

Laporan Keuangan adalah laporan yang diharapkan bisa memberi informasi mengenai perusahaan, dan digabungkan dengan informasi yang lain, seperti industri, kondisi ekonomi, bisa memberikan gambaran yang lebih baik mengenai prospek dan risiko perusahaan (Hanafi & Halim, 2012).

**2.1.2.7 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Nelson *et al* (2005) definisi kualitas sistem informasi akuntansi adalah “*System quality is the information processing system required to produce the output that describedintegration, flexibility, accessibility, response time and reliability represent user perceptions of interaction with the data warehouse system over time”.* Dengan demikian, kualitas sistem adalah sistem pemrosesan informasi yang diperlukan untuk menghasilkan output yang menggambarkan integrasi, fleksibilitas, aksesibilitas, waktu respons, dan keandalan mewakili persepsi pengguna tentang interaksi dengan sistem data *warehouse* seiring waktu”.

Menurut Heidmann (2008:80) Kualitas sistem informasi yang diukur dengan *response time* dan *reliability* yang dikemukakan oleh Nelson *et al* (2005) kurang berdampak pada kualitas sistem informasi, berikut adalah penjelasan Heidmann *“…this dimension less important to describe the impact of general management accounting systems on strategic sensemaking. Inaddition, the literature review did not yield characteristics related to response time and reliability. Therefore, this research will exclude the system quality dimensions response time and reliability. However, the literature review on the impact of management accounting systems on observation, interpretation and communication processes of managers suggests two additional system quality dimensions: formalization and media richness. Formalization and media richness describe rules and channels for how organizational members interact with each other. They are less relevant for interactions between data warehouse users and their system and therefore were not considered by* Nelson *et al. However, because of their importance for strategic sensemaking, this research needs to incorporate formalization and media richness”.* Dengan demikian, dimensi ini kurang penting untuk menggambarkan dampak sistem akuntansi manajemen umum pada pembuatan strategi. Selain itu, tinjauan literatur tidak menghasilkan karakteristik yang terkait dengan waktu respons dan keandalan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengecualikan dimensi waktu dan keandalan kualitas dimensi sistem. Namun, tinjauan literatur tentang dampak sistem akuntansi manajemen pada pengamatan, interpretasi dan proses komunikasi manajer menunjukkan dua dimensi kualitas sistem tambahan: formalisasi dan kekayaan media. Formalisasi dan kekayaan media menggambarkan aturan dan saluran untuk bagaimana anggota organisasi berinteraksi satu sama lain. Mereka kurang relevan untuk interaksi antara pengguna data warehouse dan sistem karenanya tidak dipertimbangkan oleh Nelson *et al*. Namun, karena pentingnya mereka untuk pembuatan strategi, penelitian ini perlu menggabungkan formalisasi dan kekayaan media”.

Menurut Susanto (2013:14) menyatakan bahwa “Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas”.

Menurut Laudon & Laudon (2012:548) definisi sistem informasi yang berkualitas adalah: “*The information systems that combines technical efficiency with sensitivity to the organizations and users’ needs, affects the job satisfaction and higher productivity*”. Dengan demikian, sistem informasi yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan manusia dan organisasi, menyebabkan tingginya kepuasan kerja dan produktivitas.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang terintegrasi, fleksibel, mudah diakses, formalisasi dan memiliki kekayaan media sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

Menurut Sacer *et al* (2006) definisi kualitas sistem informasi akuntansi adalah: “*An accounting information system quality is an integration of quality hardware, software, brainware, telecommunication network, data base, and quality of work and user satisfaction*”. Dengan demikian, kualitas sistem informasi akuntansi adanya integrasi dari berbagai komponen sistem informasi akuntansi yaitu *hardware, software, brainware, telecomunication network*, dan data base yang berkualitas, serta *quality of work* dan *satisfaction of users*”.

**2.1.2.8 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 Susanto (2013:72) diantaranya:

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

Dari kutipan diatas komponen sistem informasi akuntansi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Hardware*

*Hardware* adalah komponen komputer yang dapat dirasakan secara fisik yaitu dapat diraba dan dilihat atau kasat mata (Ariyana & Arifianto, 2009)

1. *Software*

*Software* merupakan sebuah perangkat operasi kerja untuk menjalankan sebuah komponen pada hardware (Wilman & Riyan, 2006)

1. *Brainware*

*Brainware* adalah seorang ahli profesional yang secara langsung terlibat dalam pengolahan sebuah sistem informasi (Purwono, 2007).

1. Prosedur

Prosedur adalah Suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. (Mulyadi, 2010)

1. *Database*

Database adalah kumpulan informasi dan data yang saling berhubungan satu sama lain, dimana data tersebut tersimpan di simpanan luar komputer dan diperlukan software tertentu untuk memanipulasinya (Jogiyanto, 2009).

1. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi terwujud apabila software dan hardware yang digunakan sesuai dengan kebutuhan brainware atau pengguna sistem informasi akuntansi (Susanto,2013).

**2.1.2.9 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Dimensi-dimensi untuk variabel kualitas sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut:

Heidmann (2008:87-91) mengemukakan karakteristik kualitas sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. *Integration*

* *...a system facilitates the combination of information from various sources to support business decision.*
* *…focus on how goals, strategies and operations are connected, attempt to provide understanding of the interdependencies across the value chain.*

1. *Flexibility*

* *…a system can adapt to a variety of user needs an to changing conditions.*
* *…is used in a rigid evaluative style.*

1. *Accessibility*

* *…a system and the information it contains can be accessed with relatively low effort.*
* *…analysis and retrieval capabilities of computerized management accounting system.*

1. *Formalization*

* *…a system contains rules or procedures.*
* *...deviation analysis and dedicated channels for interaction with other department or superiors.*

1. *Media Richness*

* *…a system used channels that anable a high level of personal interaction.*
* *The interactive use of management accounting system provides a forum and agenda for the regular, face-to-face dialogue and debate of non-routine issues.*

Menurut penjelasan di atas, kualitas sistem dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki indikator sehingga dapat dikatakan sistem informasi akuntansi telah terintegrasi, fleksibel, terakses mudah, formal dan kekayaan media memadai. Penulis menerjemaahkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. *Integration* (Integrasi)

* Terhubung atau terdiri dari berbagai sumber informasi yang berguna untuk mendukung keputusan manajemen.
* Fokus pada bagaimana mencapai tujuan, strategi dan operasi yang terhubung dan mencoba untuk memberikan pemahaman tentang saling ketergantungan di seluruh rantai nilai.

1. *Flexibility* (Fleksibilitas)

* Dapat beradaptasi dengan perubahan berbagai kebutuhan pengguna.
* Dapat digunakan dalam sistem yang relatif kaku. Menurut Tata Sutabri (2012) “…sistem lebih fleksibel namun juga lebih kaku dengan aturan-aturannya.”

1. *Accessibility* (Aksesibilitas)

* Sistem dan informasi yang dikandungnya dapat diakses dengan usaha yang relative rendah.
* Analisis dan pencarian kembali data dari sistem informasi manajemen terkomputerisasi.

1. *Formalization* (Formalisasi)

* Sistem berisi aturan dan prosedur
* Analisis penyimpangan dan menyediakan saluran interaksi dengan departemen atau manajer lain.

1. *Media Richness* (Kekayaan Media)

* Sistem yang digunakan memungkinkan interaksi pribadi.
* Penggunaan interaktif dari sistem akuntansi manajemen menyediakan forum dan agenda regular, dialog tatap muka dan perdebatan masalah yang tidak rutin.

Dimensi menurut Nelson *et al* (2005:206) dalam Buana dan Wirawati (2018:694) kualitas sistem informasi dapat diukur melalui empat dimensi, antara lain:

1. Efisiensi, adalah dimana sistem informasi akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya optimal.
2. *Accessibility* (kemudahan akses), adalah kualitas sistem informasi akuntansi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi.
3. *Integration* (integrasi) adalah dimana kualitas sistem informasi akuntansi dimana semua komponen didalam sistem bersinergi dalam sistem informasi akuntansi.
4. Waktu Respon Sistem, mengasumsikan respon cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

**2.1.3 Kualitas Informasi Akuntansi**

**2.1.3.1 Kualitas Informasi**

Fahmi (2010), suatu informasi yang berkualitas mempunyai ciri-ciri:

1. “Akurat
2. Tepat waktu
3. Relevan
4. Lengkap”

Dari kutipan diatas kualitas informasi yang berkualitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Akurat

Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya (Susanto, 2013).

1. Tepat Waktu

Tepat waktu yaitu informasi penting harus dihasilkan lebih dahulu, kemudian baru informasi lainnya (Krismiaji, 2015).

1. Relevan

Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat untuk penggunanya. Informasi untuk setiap orang, satu dengan lainnya berbeda. (Sutabri, 2012)

1. Lengkap

Lengkap yaitu tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pengguna. (Krismiaji, 2015)

Di dalam menghasilkan informasi yang berkualitas harus lengkap secara keseluruhan tetap dominan, dikatakan dominan karena hanya sebagian kecil yang dapat dilakukan oleh alat untuk mengasilkan informasi yang berkualitas.

**2.1.3.2 Definisi Kualitas Informasi Akuntansi**

Menurut Nelson *et al* (2005) definisi kualitas informasi akuntansi adalah: *“Information quality is the output of an information system that described Scope, timeliness, format and accuracy are suitable to measure information quality as the output of an information processing system*”. Dengan demikian, kualitas informasi adalah keluaran dari suatu sistem informasi yang menggambarkan Cakupan, ketepatan waktu, format dan akurasi yang cocok untuk mengukur kualitas informasi sebagai keluaran dari suatu sistem pemrosesan informasi.

Menurut Susanto (2013: 14) informasi yang berkualitas adalah: “…informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan.”

Menurut Mc Leod dan George (2007:86) pengertian kualitas informasi akuntansi adalah:

“…*information should be available for problem solving before crisis situations develop or opportunities are lost. The user should be able to obtain information that describes what is happening now, in addition to what happened in the past. Information that arrives after the decision is made has no value”.*

Dengan demikian, kualitas sistem informasi akuntansi adalah informasi harus tersedia untuk pemecahan masalah sebelum situasi krisis berkembang atau peluang hilang. Pengguna harus dapat memperoleh informasi yang menggambarkan apa yang terjadi sekarang, di samping apa yang terjadi di masa lalu. Informasi yang tiba setelah keputusan dibuat tidak memiliki nilai.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi adalah informasi yang tersedia untuk pengambilan keputusan, informasi tersebut harus sesuai dengan cakupan, tepat waktu, format dan akurat.

Menurut Schonberger dan Lazer (2007: 244) definisi kualitas informasi adalah: “..*highquality information is a worthy information used and high value to customers, because it is free from errors or other deficiencies*. Dengan demikian, informasi yang tepat untuk digunakan dan memiliki nilai tinggi untuk penggunanya, karena informasi tersebut bebas dari kesalahan atau kekurangan lainnya.

**2.1.3.3 Dimensi Kualitas Informasi Akuntansi**

Dimensi-dimensi untuk variabel kualitas informasi akuntansi yaitu sebagai berikut:

Heidmann (2008:82-87) mengemukakan karakteristik kualitas informasi akuntansi, yaitu:

1. *Scope*

* *…focused, financial and historically based information.*
* *…include also externally focused, non-financial, and future orientated information.*
* *…was associated with enhanced performance for marketing activities but not for production activities.*

1. *Timeliness*

* *…information is up-to-date…*
* *…precisely reflects the current state…*
* *…when information is provide frequently (i.e. on a daily or weekly basis)…*
* *…useful for strategic sensemaking.*

1. *Format*

* *Vertical information flow transport knowledge from management to lower level and from lower level upwards, and thereby expose new knowledge to remote and different knowledge.*
* *…with same-coded and simple information…*

1. *Accuracy*

* *…correct, unambiguous, meaningful, believable and consistent.*

Menurut penjelasan kualitas informasi dipengaruhi oleh 4 (empat) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki idnikator sehingga dapat dikatakan informasi akuntansi telah memiliki cakupan yang baik, tepat waktu, terformat dan akurat. Penulis menerjemaankan setiap dimensi sebagai berikut:

1. *Scope* (Cakupan)

* Fokus pada informasi internal dan eksternal.
* Informasi keuangan dan non-keuangan.
* Berdasarkan informasi historis dan berorientasi pada informasi masa depan.
* Terkait dengan peningkatan kegiatan pemasaran.

1. *Timeliness* (Tepat waktu)

* Tepat waktu sesuai dengan kebutuhan informasi.
* Mencerminkan keadaan informasi terkini
* Tersedia secara rutin
* Berguna untuk membuat startegi perusahaan.

1. *Format* (Format)

* Informasi vertikal, yang memungkinkan terjadinya transformasi pengetahuan baru dari manajer ke tingkat yang lebih rendah dan sebaliknya.
* Ditulis dengan semi kode dan sederhana.

1. *Accuracy* (Akurasi)

* Informasi yang dihasilkan bersifat benar.
* Informasi yang dihasilkan jelas/tidak ambigu.
* Informasi yang dihasilkan bermakna.
* Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.
* Informasi yang dihasilkan konsisten.

Menurut Syarifullah (2010) dalam Ida Buana dan Wirawati (2018) adalah sebagai berikut:

1. Relevansi, adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Akurasi, adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat/ bebas dari kesalahan.
3. Ketepatan waktu, adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.
4. Kelengkapan, adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi dapat menyajikan gambaran lengkap dari suatu masalah tertentu atau solusinya.

**2.1.4 *Perceived Usefulness***

**2.1.4.1 Definisi *Perceived Usefulness***

Menurut Davis *et al* (1989) *perceived usefulness* didefinisikan sebagai berikut:

"*The degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance. This follows from the definition of the word useful: Capable of being used advantageously. Within an organizational context, people are generally reinforced for good performance. A system high in perceived usefulness, in turn, is one for which a user believes in the existence of a positive use performance relationship.*"

Dengan demikian, bahwa sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Ini mengikuti dari definisi kata berguna: mampu digunakan secara menguntungkan. Dalam konteks organisasi, orang umumnya diperkuat untuk kinerja yang baik. Suatu sistem yang tinggi dalam manfaat yang dirasakan, pada gilirannya, adalah satu di mana pengguna percaya pada keberadaan hubungan kinerja penggunaan positif. "

Menurut Jogiyanto (2007:114) *Perceived usefulness*, yaitu:

“…sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya”.

Menurut Kurniawan (2013:9) *perceived usefulness*, adalah:

“…tingkatan dimana seseorang dalam menggunakan sistem tertentu percaya bahwa untuk meningkatkan performanya dalam bekerja dan berhubungan dengan manfaat yang diterima seseorang yaitu dengan menggunakan teknologi atau sistem tertentu”.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* adalah kepercayaan dari pengguna sistem informasi akuntansi bahwa sistem informasi akuntansi dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam melakukan pekerjaanya.

Menurut Istianingsih (2008) *perceived usefulness,* yaitu: “…persepsi pemakai mengenai sejauh mana dampak dari penggunaan *software* akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya”.

* + - 1. **Dimensi *Perceived Usefulness***

Untuk mengukur variabel *perceived usefulness* penulis menggunakan dimensi menurut menurut Chin dan Todd (1995), berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan dimensi yang sama dengan penulis, Ni Made Sri Rukmiyati & I Ketut Budiartha (2016), Syara Mutiara Amelia & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2016), Istianingsih (2008), Juwandi & Fernando Africano (2017), Naufal Hanadia, Sri Rahayu & Dzujnimar Zultilisna (2016), Elisabeth Octaviana Tri Setyowati & Agustini Dyah Respati (2017).

Menurut Chin dan Todd (1995) Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati untuk mengukur persepsi kegunaan dapat dibagi menjadi dua estimas, yaitu *Usefulness* (kegunaan) dan *effectiveness* (efektivitas) yaitu sebagai berikut:

1. *Usefull* (Kemanfaatan) :

* *Make job easier* (Pekerjaan lebih mudah), adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pekerjaan.
* *Usefull* (Bermanfaat), adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi sangat bermanfaat bagi pekerjaan.
* *Increase productivity* (Menambah produktivitas), adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat menambah produktivitas kerja.

1. Efektivitas :

* *Enhance my effectiveness* (Mempertinggi efektivitas), adalah kepercayaan pengguna sistem infromasi bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan efektivitas kerja.
* *Improve my job performance* (Mengembangkan kinerja), adalah kepercayaan pengguna sistem bahwa sistem infromasi akuntansi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

**2.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

**2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Doll and Torkzadeh (1988) definisi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah: “*EUCS measure the level of user satisfaction with the technological aspects by assessing the content, accuracy, format, timing, and ease of use of the system”.* Dengan demikian, kepuasan Pengguna Akhir merrupakan model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan aspek teknologi dengan menilai konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem.”

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”.

Menurut Santoso (2009:78) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah:

“kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka puas dengan sistem yang dimaksud. Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensil dari sistem informasi. Hal ini diwujudkan dengan kecendrungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari”.

Dari beberapa penyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi mudah digunakan dan kepuasan terhadap keluaran daripada sistem informasi akuntansi yang dapat diukur melalui konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem.

Menurut Istianingsih (2008) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan: “…tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut”.

**2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Doll dan Torkzadeh (2004) hal-hal yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi terbagi menjadi 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. *Content*

* *… the system provide the precise information you need*
* *… the information content meet you needs*
* *… the system provide reports that seem to be just about exactly what you need*
* *… the system provide sufficient information*

1. *Accuracy*

* *… the system accurate*
* *… satisfied with the accuracy of the system*

1. *Format*

* *… the output is presented in a useful format*
* *… the information clear*

1. *Timeliness*

* *… the information you need in time*
* *… the system provide up-to-date information*

1. *Ease of use*

* *… the system user friendly*
* *… the system easy to use*

Menurut penjelasan di atas, kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi yang masing-masing dimensi memiliki indikator sehingga dapat dikatakan kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh isi, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

Penulis menerjemaahkan setiap dimensi sebagai berikut:

1. Isi

* Sistem menyediakan informasi yang tepat yang dibutuhkan

Menurut Mc Leod dalam Susanto (2013:38) isi dari informasi yang sesuai dengan kebutuhan maksudnya adalah “…informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu yang ada diberbagai tingkatan dan bagian dalam organisasi.”

* Isi informasi sesuai kebutuhan
* Sistem menyediakan laporan yang tampaknya hanya tentang apa yang dibutuhkan.
* Sistem menyediakan informasi yang cukup.

1. Akurasi

* Sistem yang akurat

Mc Leod dalam Susanto (2013:38) sistem yang akurat adalah sistem yang mampu mengasilkan informasi yang akurat, yaitu “…informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.”

* Keakuratan sistem memberikan kepuasan

1. Format

* Output disajikan dalam format yang berguna

Output atau keluaran merupakan karakteristik dari sistem informasi yang berikutnya. Output merupakan keluaran energy atau hasil yang diteruskan oleh input. Hasil atau output ini bisa berupa tampilnya data dan juga informasi yang muncul pada display user, yang berisi informasi. Dengan adanya output ini, maka setiap user yang menggunakan sistem informasi dapat mengakses dan juga memanfaatkan layanan informasi yang ditujukkan kepada dirinya, sehingga membuat sistem informasi dapat bekerja dengan optimal dan bermanfaat. (Dini, 2015)

* Informasinya jelas

1. Ketepatan waktu

* Informasi yang dibutuhkan tepat waktu

Mc Leod dalam Susanto (2013:38), “Tepat Waktu Artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.”

* Sistem memberikan informasi terbaru

“Informasi Aktual dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi baru.” (Darmawan, 2001)

1. Kemudahan pemakaian

* Sistem yang dapat diakses

Menurut Nelson *et al* (2005:206) dalam Buana dan Wirawati (2018:694) sistem yang dapat diakses adalah “…kualitas sistem informasi akuntansi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi.”

* sistem yang mudah digunakan

Krismiaji (2015:186) sistem yang mudah digunakan sama dengan “Praktis, yaitu sistem harus mudah digunakan.”

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Amalia (2016) kepuasan pengguna sistem informasi diukur dengan dimensi sebagai berikut yaitu:

1. Kelengkapan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang lengkap.
2. Keakuratan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat.
3. Kemudahan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi mudah digunakan.
4. Ketepatan, adalah kepuasan pengguna karena ketepatan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

**2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem informasi Akuntansi**

Menurut Seddon dan Kiew (1996) dalam Juwandi & Africano (2017) sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan serta memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang nantinya berdampak pada kepuasan pemakai. Penggunaan sistem secara terus-menerus mencerminkan respon kepuasan penerima terhadap kegunaan dari hasil keluaran (*output*) suatu sistem. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* nya, akan menyebabkan derajat manfaat yang tinggi serta berdampak pada pemakai yang akan menjadi lebih puas. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pemakai (Juwandi & Africano, 2017)

Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati & I Ketut Budiartha (2016), Luqman Habieb Prasojo & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2015), Syara Mutiara Amelia & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2016), Dony Setiawan Hendyca Putra & Meilana Siswanto (2016), Listanto Tri Utomo, Yusaq Tomo Ardianto & Nanik Sisharini (2017), Istianingsih (2008), Juwandi & Fernando Africano (2017), Ulfah Khairrunnisa & Muhamad Yunanto (2017), Ulfah Fauziah (2015) dan Denny Septiansyah (2014) yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

**2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Jika kualitas informasi yang digunakan bersifat akurat, tepat waktu dan memiliki realibilitas yang baik maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut (Amelia & Pratomo, 2016). Pengguna menganggap jika informasi berkualitas maka keputusan yang diambil dari informasi tersebut tepat (Prasojo & Pratomo, 2015). Informasi yang berkualitas akan meningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi dan diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati & I Ketut Budiartha (2016), Luqman Habieb Prasojo & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2015), Syara Mutiara Amelia & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2016), Dony Setiawan Hendyca Putra & Meilana Siswanto (2016), Listanto Tri Utomo, Yusaq Tomo Ardianto & Nanik Sisharini (2017), Istianingsih (2008), Simon Nisja Putra Zai & Anatasya Fenyta Dewi (2016), Naufal Hanadia, Sri Rahayu & Dzujnimar Zultilisna (2016), Sudarmadi (2010), Ulfah Fauziah (2015) yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

**2.2.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Herliyanti (2016) menyebutkan bahwa *Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi. Dalam penggunaan 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.

Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati & I Ketut Budiartha (2016), Syara Mutiara Amelia & Dudi Pratomo, SET., M.Ak. (2016), Istianingsih (2008), Juwandi & Fernando Africano (2017), Naufal Hanadia, Sri Rahayu & Dzujnimar Zultilisna (2016), Elisabeth Octaviana Tri Setyowati & Agustini Dyah Respati (2017) yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem informasi semakin baik

Sistem informasi semakin mudah digunakan & memiliki kemampuan optimal

Para pengguna terus menerus menggunakan sistem informasi

Semakin tinggi kepuasan pengguna

Kualitas informasi semakin baik

Informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu dan memiliki realibilitas yang baik

kepercayaan pemakai sistem tersebut Semakin meningkatkan

*Perceived usefulness* semakin tinggi

Para pengguna memperoleh kegunaan dari sistem informasi tsb

Pengguna akan menggunakan sistem informasi secara berulang-ulang

Informasi tepat untuk pengambilan keputusan

**Gambar 2.1   
Kerangka Pemikiran**

**2.3 Hipotesis**

Hipotesis 1: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis 2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis 3: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis 4: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas informasi Akuntansi dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.