

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kualitas Sistem Informasi

2.1.1.1. Definisi Kualitas

Pengertian kualitas dapat berbeda arti bagi setiap orang, kualitas banyak memiliki kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Pengertian kualitas dijelaskan oleh beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Gregorius (2011:164) adalah sebagai berikut:

“Kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang menghubungkan dengan produk, jasa, sumberdaya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah keadaan yang dapat memenuhi atau lebih dari yang diharapkan atas suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Bagi suatu perusahaan, kualitas dari berbagai hal perlu diperhatikan baik itu kualitas produk, kualitas jasa/pelayanan, kualitas fasilitas perusahaan, kualitas pegawai, maupun kualitas sistem informasi. Berbagai hal yang dimiliki oleh perusahaan apabila berkualitas maka dapat memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.1.1.2. Definisi Sistem

Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama menghasilkan metode, prosedur, teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Hall (2007:5) menyatakan bahwa sistem adalah:

“A system is a group of two or more interrelated components or subsystems that serve a common purpose.”

Kutipan di atas dapat diartikan bahwa sebuah sistem adalah kumpulan dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan atau subsistem dalam mencapai tujuan.

Menurut Mardi (2014:3) sistem sebagai berikut:

“Sistem merupakan satu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintraksi satu sama lain. Sebuah sistem harus memiliki dua kegiatan; pertama, adanya masukan (*input*) yang merupakan sebagai sumber tenaga untuk dapat beroprasinya sebuah sistem; kedua, adanya kegiatan oprasional (proses) yang mengubah masukan menjadi keluaran (*output*) berupa hasil operasi (tujuan/sasaran/target pengoprasian suatu sistem)”.

Dari beberapa definisi sistem di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah komponen-komponen yang saling bekerjasama dan berintraksi membentuk kesatuan sehingga tujuan serta sasaran sistem dapat tercapai.

2.1.1.3. Definisi Sistem Informasi

Pengertian menurut Kadir (2014:9), Sistem informasi adalah:

“sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai”.

Pengertian menurut Krismaji (2015:15) :

“Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

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

2.1.1.4. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki beberapa komponen didalamnya. Dalam suatu sistem informasi apabila salah satu unsur tidak dipenuhi, maka sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud. Komponen-komponen sistem informasi yang terintegrasi berfungsi untuk mendukung dan meningkatkan operasi sehari-hari perusahaan, juga menyediakan kebutuhan informasi untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan manajemen.

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

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

Salah satu pengelompokkan lainnya adalah

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

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
Mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer, monitor, mouse, dan printer.
2. Perangkat lunak (*Software*)
Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Manusia (*Brainware*)
Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (*system owner*), pengguna sistem (*system user*), perancang sistem (*system designer*) dan pengembang sistem informasi (*system development*).
4. Prosedur (*Procedure*)
Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.

5. Basisdata (*Database*)

Sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)

Sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Adapun penjelasan komponen sistem informasi pada pengelompokan lainnya diatas yaitu:

1. Data (*Data*)

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

2. Orang-orang (*Brainware*)

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

3. Aktivitas (*Activities*)

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

4. Jaringan (*Network*)

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

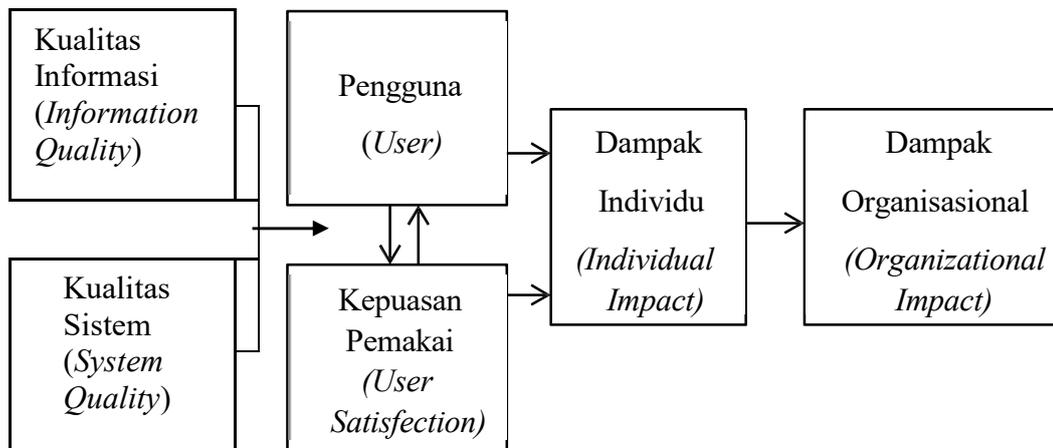
5. Teknologi (*Technology*)

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

Pada prakteknya, belum tentu semua sistem informasi mencakup keseluruhan komponen-komponen tersebut. Sebagai contoh, sistem informasi pribadi yang hanya melibatkan seorang pengguna dan sebuah komputer dan tidak selalu melibatkan fasilitas jaringan dan komunikasi, berbeda dengan sistem informasi grup kerja (*workgroup information system*) yang melibatkan sejumlah orang dan sejumlah komputer, memerlukan sarana jaringan dan komunikasi.

2.1.1.5. Model Kesuksesan Sistem Informasi

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



Sumber : DeLone dan McLean (1992)

Gambar 2.1

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992

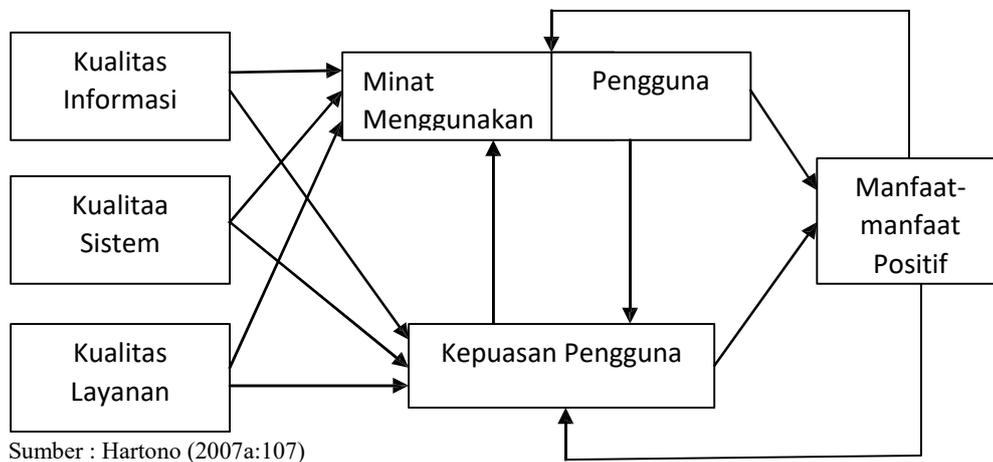
Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini terlihat pada Gambar 2.1. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model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

Semakin berkembangnya penelitian dibidang implementasi sistem informasi, menyebabkan banyaknya kritik dan saran untuk model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992. Maka untuk menjawab dan merespon dari banyaknya kritik dan saran yang diajukan untuk model ini,

pada tahun 2003 model ini mengalami perubahan. Beberapa elemen yang ditambah ataupun yang dirubah adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada. Yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Merubah dan menggabungkan variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi net benefits. Tujuannya adalah untuk menjaga model tetap sederhana.
3. Menambah dimensi minat pemakai sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
4. Pemakaian dan kepuasan pengguna sangat erat berhubungan. Pemakaian harus mendahului kepuasan pemakai sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan sistem akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai bentuk hubungan kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan sistem dan kemudian akan menggunakan.
5. Jika *net benefits* bernilai positif akan menguatkan minat pemakai untuk memakai sistem, dan menguatkan kepuasan pengguna. Bentuk hubungan seperti ini masih valid walaupun nilai dari *net benefits* tersebut menjadi negatif.

Dari analisis diatas, maka model DeLone dan McLean yang diperbaharui pada tahun (2003) sebagai berikut:



Gambar 2.2
Model DeLone dan McLean yang Diperbaharui 2003

Secara empiris model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan), penggunaan system (pemakai sistem, dan kepuasan pemakai), dan *net benefit* (*individual impact* dan *organization impact*). Implementasi dalam sebuah perusahaan/organisasi dapat diketahui dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang dapat dibuktikan dengan respon penerima terhadap penggunaan dari sistem informasi dengan menguji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut.

2.1.2. Definisi Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto, 2013:14 adalah:

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

Menurut McLeod dan George, (2007: 86) sebagai berikut:

“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.”

Kutipan di atas dapat diartikan bahwa kualitas informasi akuntansi adalah informasi akuntansi yang harus tersedia untuk pemecahan sebelum situasi krisis mengembangkan atau kesempatan akan hilang masalah. 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 pemahaman di atas dapat dikatakan bahwa kualitas informasi akuntansi adalah informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan yang mempunyai kriteria relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap (Azhar Susanto, 2013: 16)

2.1.2.1. Dimensi Kualitas Sistem Informasi

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

Pengukur-pengukur kualitas sistem informasi menurut Bailey dan Pearson dalam Jogiyanto (2014:14) terdiri dari:

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

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem informasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan akses, berarti sistem informasi mudah dipelajari dan mudah dipahami pada awal penggunaannya, kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, dan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Keluwesan sistem, sistem yang luwes atau fleksibel adalah sistem yang mempunyai kemampuan untuk mencapai suatu tujuan lewat sejumlah cara yang berbeda. Karakteristik penting dalam mencapai keluwesan suatu sistem adalah bahwa sistem harus dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna, dan bukan pengguna yang harus menyesuaikan diri dengan kerangka sistem yang telah ditetapkan oleh perancang sistem

ataupun sistem informasi dapat disesuaikan dengan proses bisnis dan kegiatan. Dengan kata lain, program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan sehingga sistem informasi berjalan sesuai fungsinya.

3. Integritas sistem, sistem dapat diakses tanpa menyulitkan pengguna dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, integritas sistem dapat dinilai dari kemampuan sistem menemukan kesalahan.
4. Waktu respon, waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon *input* dan tepatnya pengolahan input untuk menghasilkan data atau informasi.

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

2.1.3. Kualitas Pelayanan

2.1.3.1. Definisi Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang. persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2) sebagai berikut:

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

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

2.1.3.2. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. persepsi kualitas pelayanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang. persepsi kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Menurut Goetsch dan David dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011: 164) sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2010:2):

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi yang dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi.

2.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu pelayanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml Berry dan Bitner dalam Fandy Tjiptono (2011:347) antara lain:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangibles*).

Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan/jasa yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut dari dimensi reliabilitas yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta.
- b. Subbagian sistem teknologi informasi menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Subbagian sistem teknologi informasi dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pengguna.
- d. Sistem informasi mampu menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan.
- e. Sistem informasi memberikan layanan/jasa yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Atribut dari dimensi daya tanggap yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem informasi merespons cepat terhadap permintaan.
- b. Sistem informasi menginformasikan pengguna tentang kepastian waktu penyampaian jasa.

- c. Sistem informasi menangani masalah dengan segera.
- d. Ketersediaan staf sub bagian sistem teknologi informasi untuk membantu pengguna.
- e. Sistem informasi memberikan jasa secara cepat

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Atribut dari dimensi jaminan yaitu sebagai berikut :

- a. Staf sub bagian sistem teknologi informasi berpengetahuan luas.
- b. Staf sub bagian sistem teknologi informasi yang terlatih.
- c. Dapat menumbuhkan rasa percaya para pengguna.
- d. Sistem informasi membuat pengguna merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- e. Staf sub bagian sistem teknologi informasi yang secara konsisten bersikap sopan.

4. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Atribut dari dimensi empati yaitu sebagai berikut :

- a. Perusahaan mengenal nama pelanggan internal sebagai para individu
 - b. Perusahaan memahami kebutuhan pengguna sistem informasi
 - c. Perusahaan memahami kebutuhan departemen sistem informasi
 - d. Waktu beroperasi (jam kerja) sistem informasi yang nyaman
 - e. Sistem informasi sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna sistem informasi
 - f. Perusahaan memahami masalah para pengguna sistem informasi
5. Bukti fisik (*Tangibles*)
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Atribut dari dimensi bukti fisik yaitu sebagai berikut :
- a. Laporan internal
 - b. Kantor
 - c. Busana karyawan
 - d. Peralatan modern

2.1.4. Kualitas Informasi

2.1.4.1. Definisi Informasi

Informasi saat ini sudah menjadi sebuah komoditi yang sangat penting. Kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat esensial bagi sebuah organisasi, baik yang berupa

organisasi komersial (perusahaan), perguruan tinggi, lembaga pemerintahan, maupun individual. Informasi di dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Apabila perusahaan kurang mendapatkan informasi akan membuat perusahaan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumberdaya dalam waktu tertentu, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

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

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

McLeod dalam Yakub (2012:8) mengemukakan bahwa:

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

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

perusahaan serta dapat mengurangi resiko yang mungkin dapat terjadi pada pelaksanaan kegiatan perusahaan.

2.1.4.2. Manfaat Informasi

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

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

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perusahaan membutuhkan informasi berkaitan dengan rencana dan realisasi profit yang dicapai pada tahun yang lalu beserta anggaran dan realisasi biaya pada tahun sebelumnya. Informasi tersebut dibutuhkan karena berisi data yang disertai dengan tolak banding sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan perkiraan/prediksi untuk masa yang akan datang.

2. Pengorganisasian

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

3. Pelaksanaan

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

4. Pengendalian

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

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

2.1.4.3. Definisi Kualitas Informasi

Informasi menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi. Tanpa adanya informasi dalam menjalankan aktivitasnya, maka akan menghambat kemajuan perusahaan. Kualitas informasi dihasilkan dari sebuah sistem informasi dalam perusahaan sehingga dalam perancangan sistem informasi terdapat tujuan utama yang ingin dicapai yaitu kualitas informasi yang dihasilkan. Sistem dengan kecanggihan tinggi tetapi informasi yang dihasilkan tidak berkualitas berarti sistem informasi tersebut tidak bermanfaat bagi pengguna.

Menurut James O'Brien (2010:15) kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut:

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

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

Menurut Azhar Susanto, (2013: 14). Kualitas informasi bahwa:

“Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan”.

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

2.1.4.4. Dimensi Kualitas Informasi

Informasi yang diperoleh perusahaan haruslah informasi yang berkualitas, sehingga perusahaan dapat memperoleh berbagai manfaat dari informasi. Informasi yang berkualitas dapat dinilai berdasarkan pada dimensi kualitas informasi. Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan pengguna dan memenuhi atau melebihi apa yang dibutuhkan para pengguna atas informasi tersebut.

Dimensi kualitas informasi dapat menjadi dasar penilaian kualitas dari sebuah informasi. Ciri-ciri informasi yang berkualitas dapat dijadikan ukuran kualitas informasi. Menurut Gelinas dan Dull (2012: 11), terdapat beberapa karakteristik informasi yang berkualitas, seperti:

1. *Effectiveness*
2. *Efficiency*
3. *Confidentially*
4. *Integrity*
5. *Availability*
6. *Reliability*

Adapun uraian mengenai pernyataan diatas diantaranya:

1. *Effectiveness*

Berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis yang disampaikan dengan tepat waktu, benar, konsisten, dan dapat digunakan.

2. *Efficiency*

menyangkut penyediaan informasi secara optimal terhadap pengguna sumber daya.

3. *Confidentially*

Karakteristik informasi yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta validitasnya sesuai dengan nilai-nilai bisnis dan harapan

4. *Integrity*

Karakteristik informasi yang berkaitan dengan perlindungan terhadap informasi yang sensitif dari pengungkapan yang tidak sah.

5. *Availability*

Berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat diperlukan oleh proses bisnis baik sekarang maupun di masa mendatang, hal ini juga menyangkut perlindungan sumber daya yang diperlukan dan kemampuan yang terkait.

6. *Reliability*

Berkaitan dengan penyediaan informasi yang tepat bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan melaksanakan tanggung jawab serta tata kelola.

2.1.5. Keuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.5.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu tentang akuntansi sehingga harus dirancang sedemikian rupa agar dapat dipahami oleh semua pihak khususnya pihak-pihak yang cenderung memilih sistem informasi sebagai alat dalam melakukan kegiatannya. Dalam melaksanakan dan mengelola perusahaan seorang pemimpin harus mengambil keputusan yang tepat di antara alternatif yang akan diproses. Dalam pengambilan keputusan, manajemen membutuhkan informasi yang handal mengenai hal yang akan terjadi di dalam perusahaan. Informasi tersebut dapat dipenuhi dengan adanya sistem informasi akuntansi yang telah dirancang dan direncanakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2014:4) mendefinisikan sistem informasi sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana. Dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan.”

Azhar Susanto (2013:72) mendefinisikan bahwa:

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

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sistem-sistem yang saling berhubungan yang melibatkan sumberdaya seperti manusia dan peralatan yang saling bekerja sama untuk mengelola data ekonomi kedalam bentuk informasi keuangan yang dapat digunakan bagi perusahaan, sistem informasi akuntansi dibentuk yang memiliki tujuan utama untuk mengelola data keuangan berbagai sumber menjadi suatu sitem informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh para pemakai dan para pengambil keputusan.

2.1.5.2. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

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

sehingga dapat menghasilkan informasi-informasi yang berguna, terutama dalam menunjang perencanaan dan pengendalian.

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

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

Adapun penjelasan dari tujuan sistem informasi akuntansi diatas adalah:

1. Mengamankan harta/kekayaan perusahaan.
Perusahaan berusaha agar harta/kekayaan yang dimilikinya bebas dari pencurian oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal tersebut mendorong perusahaan agar memiliki sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan segala kondisi perusahaan. Dengan adanya sistem informasi akuntansi, perusahaan dapat menjamin keamanan harta/kekayaan yang dimilikinya yang meliputi kas perusahaan, persediaan barang dagangan, termasuk aset tetap perusahaan.
2. Menghasilkan beragam informasi untuk pengambilan keputusan.
Perusahaan harus membangun sistem informasi akuntansi sehingga menjadi sistem informasi yang baik, sehingga sistem informasi tersebut dapat menghasilkan berbagai informasi yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

3. Menghasilkan informasi untuk pihak eksternal.

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

4. Menghasilkan informasi untuk penilaian kinerja karyawan atau divisi.

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

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

Sistem informasi akuntansi memiliki data yang dapat disimpan sehingga memudahkan perusahaan memperoleh data pada saat dibutuhkan. Data yang tersimpan dengan baik dapat memudahkan proses audit (pemeriksaan). Perusahaan akan selalu siap dengan data dan dokumen pendukung yang disimpan dengan baik guna kepentingan audit (pemeriksaan).

6. Menghasilkan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran perusahaan.

Anggaran disusun oleh perusahaan agar kegiatan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Sistem informasi dapat digunakan perusahaan untuk

kepentingan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan mengawasi alur dana yang dianggarkan dalam proses pelaksanaan kegiatan sehingga realisasi anggaran sesuai dengan yang direncanakan.

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

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

2.1.5.3. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

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

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

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

2.1.5.4. Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi. Berikut ini komponen (sistem pengolahan

transaksi) sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:72)

diantaranya:

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

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

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

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

1. Integrasi komponen *hardware*

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

2. Integrasi komponen *software*

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

3. Integrasi *software* dan *hardware*

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

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

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

5. Integrasi komponen *brainware*

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

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

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

2.1.5.5. Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi penggunanya baik pengguna internal maupun pengguna eksternal sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Menurut Mardi (2014:4) pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan terdiri dari:

1. Pihak internal perusahaan.

Kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.

2. Pihak eksternal.

Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna internal dan eksternal. Pengguna internal adalah pihak yang ikut dalam pengelolaan perusahaan yang bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan

perusahaan, yaitu staf operasional ataupun para manajer. Sedangkan pengguna eksternal adalah pihak yang tidak ikut dalam pengelolaan perusahaan, tetapi ikut menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut.

2.1.5.6. Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

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

Doll dan Torkzadeh dalam Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

2.1.5.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi seperti halnya dengan kepuasan pengguna sistem informasi lainnya. Kepuasan pengguna sistem informasi mendukung keberhasilan sistem informasi dan telah menjadi pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Hal tersebut menunjukkan kalau pemakai sistem informasi merasa puas juga dianggap sebagai berhasilnya suatu sistem informasi termasuk sistem informasi akuntansi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Rukmiyati, Budiarta (2016) yang dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) terdiri dari:

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

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

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

Faktor-faktor diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ataupun dikenal juga kepentingan sistem (*importance of the system*) merupakan hasil dari kinerja pelayanan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna sistem sehingga sistem dianggap penting karena memberikan layanan yang dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan para pengguna.
2. Kualitas sistem (*system quality*) merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak,

dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

3. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu merupakan informasi yang berkualitas dan dapat memuaskan pengguna sistem informasi.
4. Kegunaan (*usefulness*) merupakan manfaat untuk pengguna dalam penggunaan sistem informasi tertentu. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya

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

2.1.5.8. Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna dan mampu membantu organisasi mencapai

tujuannya. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui dimensi kepuasan pengguna sistem informasi.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Rukmiyati, Budiarta (2016) terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah:

1. Kelengkapan isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Tampilan (*format*)
4. Kemudahan (*ease of Use*)
5. Ketepatan (*timeliness*).

Penjelasan pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Isi (*content*)

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

2. Akurasi (*accuracy*)

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna,

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

3. Format (*format*)

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

4. Kemudahan Pemakaian (*ease of Use*)

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

5. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemampuan sistem informasi menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) dengan kondisi perusahaan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu data dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Istianingsih dan Setyo Hari Wijayanto, (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. 2. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. 3. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User satisfaction</i>. 4. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>. 6. <i>Perceived usefulness</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>.
2	Istianingsih dan Utami, (2009)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 2. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap

			kepuasan pengguna sistem informasi. 4. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.
3	Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna <i>Software</i> Akuntansi	1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. 2. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. 3. Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. 4. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.
4	Winda Septianita, dkk. (2014)	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan <i>rail ticketing system (RTS)</i> terhadap kepuasan pengguna	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
5	Setyo, Rahmawati (2015)	Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi.	1. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan sistem kinerja manajerial.

6	Gustavo Percio Zimmermann dan Antonio Carlos Gastaud Macada (2015)	<i>Quality Dimensions of the Delone-Mclean Model to Measure User Satisfaction: An Empirical Test on the Information Security Context</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. The results demonstrated that the information quality was positive associated with user satisfaction. 2. The system quality was negative associated with user satisfaction. 3. And The service quality was not associated with user satisfaction. 4. The quality variables relationship presented positive relationship among them, unless when information quality pointed to service quality
7	Young Sin Jeong, <i>et al.</i> 2016	<i>A study on The Influence of C4I System Quality on Operational Performance: Role of Perceived Usefulness and User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. The verification results show that the quality factors of IS have positive influence on perceived usefulness and user satisfaction. The result, as well, imply that perceived usefulness and user satisfaction improves the oprasional performance of IS
8	Rukmiyati, Budiarta (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Penggunaan Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness berpengaruh positif pada kepuasan penggun akhir sistem informasi. Hasil penelitian ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan <i>perceived usefulness</i> maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir softare akuntansi.
9	Jiule Song, <i>et, al.</i> (2017)	<i>Exploring the Influence of System Quality, Information</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. The major contribution of this work lies in the findings that information

		<i>Quality, and External Service on BIM User Satisfaction</i>	<i>quality, external service, and top-management support have a significant influence on BIM user satisfaction.</i> 2. <i>And system quality did not have a significant influence on BIM user satisfaction.</i>
--	--	---	--

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rukmiyati, Budiarta pada tahun (2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No.	Perbedaan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Penulis
1	Metode Analisis	Diolah dengan menggunakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM) dengan menggunakan <i>software Linear Structural ReLationship</i> (LISREL)	Menggunakan analisis regresi dan korelasi berganda dengan <i>software IBM SPSS Statisticsts 23</i> .
2	Variabel Dependen/ Terikat (Y)	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna <i>software</i> akuntansi	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi
	Variabel Independen (X)	Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, <i>perceived usefulness</i>	Kualitas sistem, kualitas pelayanan, kualitas informasi
3	Dimensi		a. Variabel kualitas sistem menggunakan Azhar Susanto, 2013:14
			b. Variabel kualitas informasi menggunakan O'Brien dan

			Marakas (2010:15)
	Lokasi penelitian	Hotel Berbintang di Provinsi Bali	Pada BUMN Sektor Industri di Bandung
	Tahun penelitian	2016	2019

2.3. Kerangka Penelitian

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Pengguna yang merasa puas atas sebuah sistem informasi, maka kinerjanya dalam pengelolaan perusahaan akan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan. Kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisasi (Rainer and Harrison dalam Molola Bosede Ajoye Miss 2014).

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

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi

semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi apabila perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas maka para pengguna memperoleh kegunaan atas sistem informasi akuntansi dan akan menggunakan sistem tersebut secara berulang untuk melaksanakan pekerjaannya. Apabila pengguna merasakan kemanfaatan menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Winda septianita et, al. (2014)) melakukan pengujian untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan RTS. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan RTS berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

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

2.3.1. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Model kesuksesan DeLone dan McLean mengemukakan kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan pengguna sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan. DeLone dan McLean mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya.

Menurut Jogiyanto (2014:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

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

Hasil penelitian yang diperoleh Young Sin Jeong, *et al.* (2016) menyatakan bahwa:

“The verification results show that the quality factors of IS have positive influence on perceived usefulness and user satisfaction. The result, as well, imply that perceived usefulness and user satisfaction improves the operational performance of IS.”

Penjelasan di atas menunjukkan faktor kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif pada manfaat yang dirasakan dan kepuasan pengguna. Hasilnya, juga menyiratkan bahwa manfaat yang dirasakan dan

kepuasan pengguna meningkatkan kinerja operasional dari sistem informasi).

Sedangkan penelitian yang diperoleh Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar (2012), menyatakan bahwa:

“Semakin baik sistem informasi yang digunakan, semakin meningkatkan kepuasan pengguna *software* akuntansi. Hal ini karena adanya hubungan positif antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna *software* akuntansi”.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui apabila kualitas sistem baik, maka pengguna sistem tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Sistem yang berkualitas dapat memuaskan para pengguna karena mereka dapat meningkatkan kinerja mereka pada pelaksanaan tugasnya. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas pelayanan mengakibatkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi mempunyai kualitas yang baik (Prathyush & Bahari dalam Heni Nurani Kartikayanti, 2011).

Masrek *et al.* (2010) melakukan penelitian tentang keefektivan portal akademik perpustakaan, dengan menggunakan analisis korelasi pearson, dan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

Dalam penelitian tersebut kuesioner digunakan untuk menangkap respon pengguna terhadap portal akademik perpustakaan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dialihbahasakan Anitawati Hermawan (2013:67) menyatakan bahwa :

“Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dimana semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan (pengguna)”

Hal ini senada dengan penelitian yang diperoleh Jiule Song, *et, al.* (2017) menyatakan bahwa :

“The major contribution of this work lies in the findings that external service support have a significant influence on BIM user satisfaction”.

Penelitian yang dilakukan Jiule Song, *et, al.* (2017) menunjukkan bahwa dukungan layanan eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BIM.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pengguna sistem informasi.

2.3.3. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

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

Suwardjono (2010:165) menyebutkan bahwa:

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

Hal ini senada dengan penelitian yang diperoleh Fendini *et al.* (2013)

menyatakan bahwa:

“Kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem. Ini berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemakai sistem”.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Gustavo Percio Zimmermann dan Antonio Carlos Gastaud Macada (2015) menyatakan bahwa:

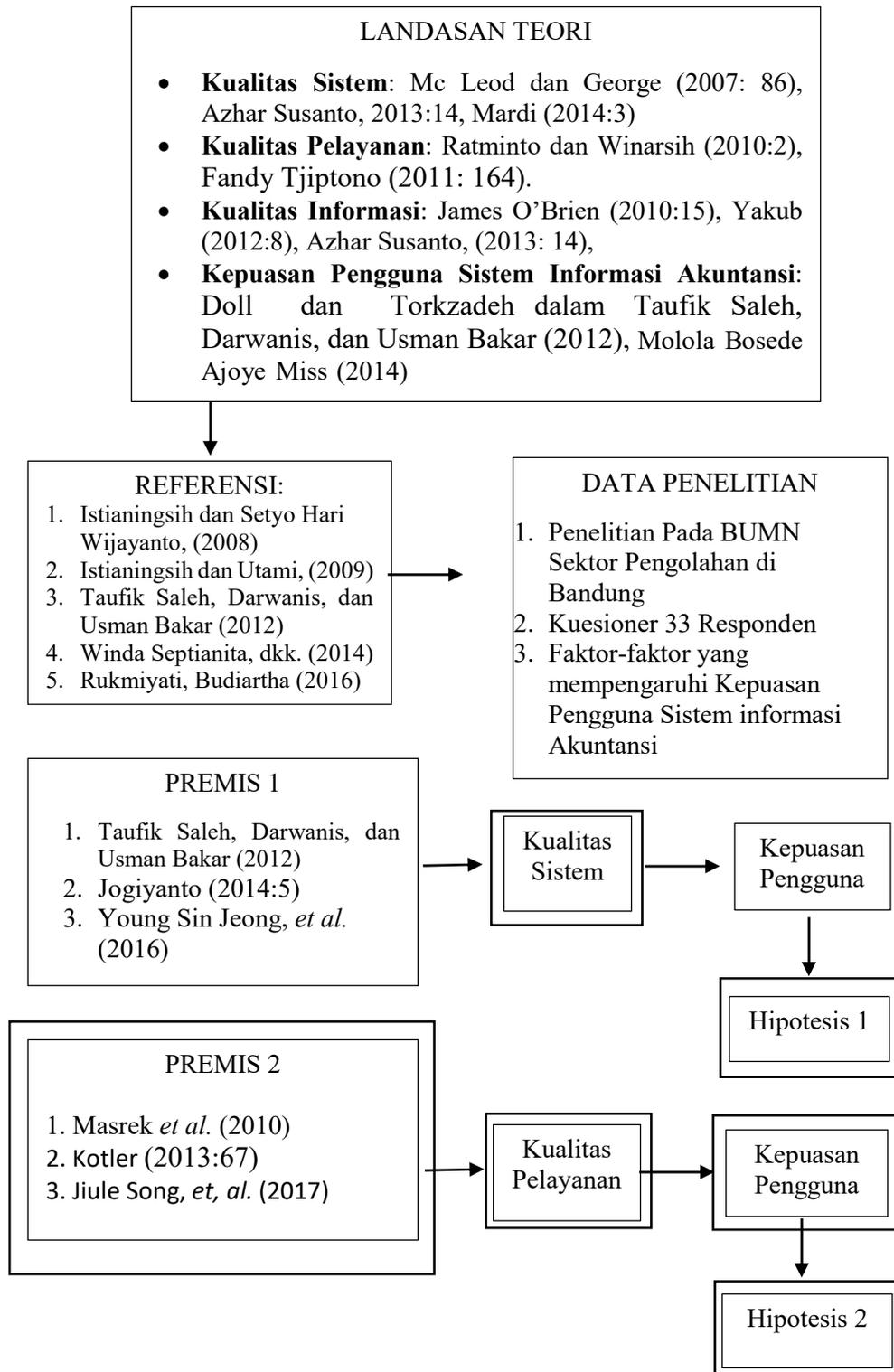
“The results demonstrated that the information quality was positive associated with user satisfaction.”

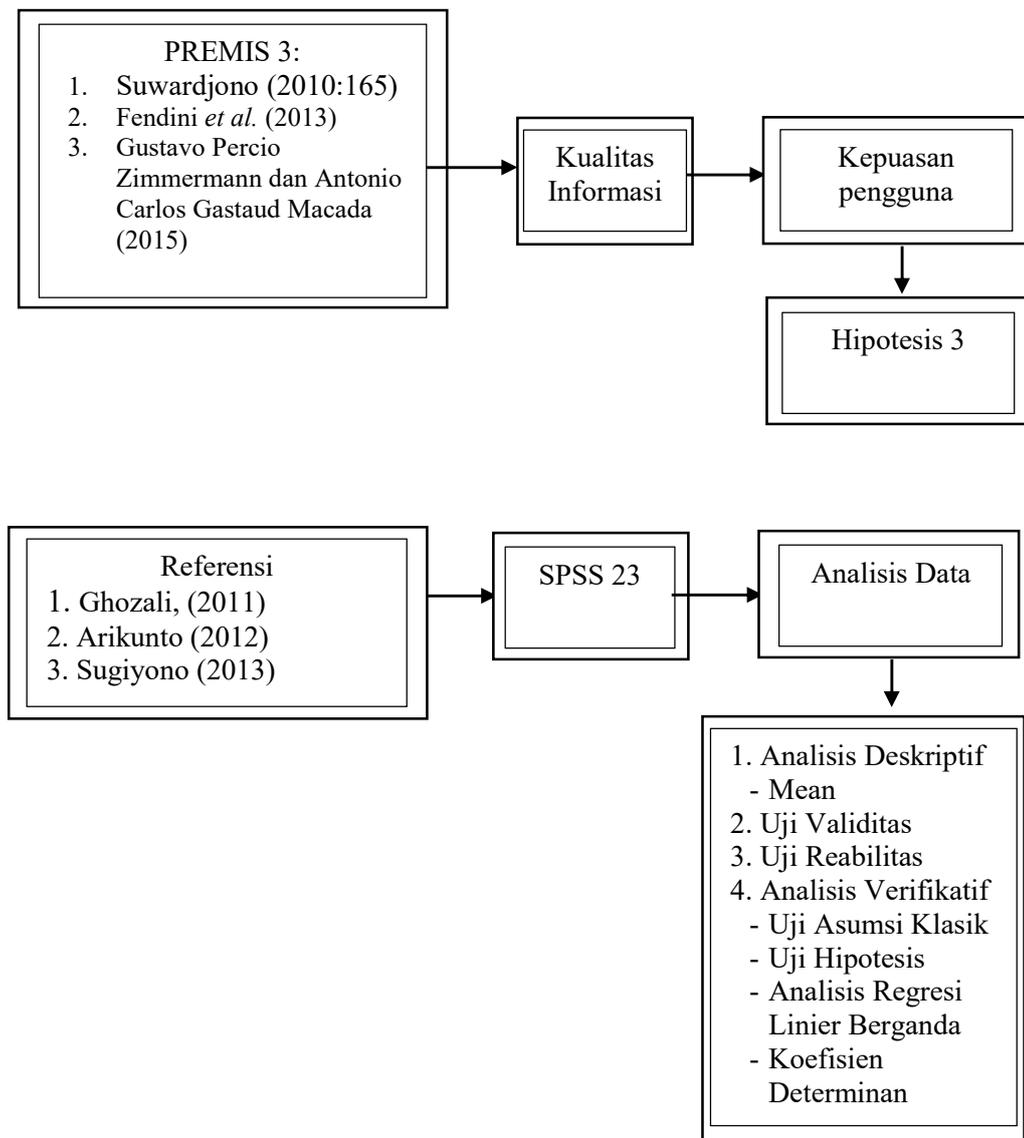
Penjelasan di atas menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terkait dengan kepuasan pengguna.

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

2.4. Bagan Kerangka Pemikiran

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





Gambar 2.3

Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis Penelitian

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

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

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

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

Hipotesis 4: Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.