

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem

2.1.1.1 Definisi Kualitas

Bagi setiap orang definisi kualitas dapat berbeda arti, pengertian kualitas memiliki kriteria dan bergantung terhadap konteksnya. Pengertian kualitas menurut beberapa ahli, yaitu sebagai berikut :

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:114) adalah sebagai berikut :

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

Menurut (Stair & Reynolds, 2010:57) mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

“The ability of a product (including services) to meet or exceed customer expectations.”

2.1.1.2 Definisi Sistem

Sistem merupakan sekumpulan elemen yang berkaitan yang dipercaya untuk meningkatkan hasil organisasi. Jika suatu sistem mengalami sistem

persisten maka kemungkinan elemen yang terdapat di dalam sistem tersebut tidak memberikan manfaat dalam yang baik bagi efisiensi operasional perusahaan, maka

elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem. Sistem berfungsi menerima input (masukan), mengolah input, dan menghasilkan output (keluaran).

Sistem menurut (Mujilan, 2012:3) mendefinisikan bahwa :

“Dalam teknik komputer, sistem informasi merupakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang berkelompok untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat.”

Menurut (Susanto , 2013:22) mendefinisikan sistem bahwa :

“Formasi dari suatu komponen baik phisik atau non phisik yang terhubung satu sama lain yang bekerja sama secara harmonis agar tercapainya suatu tujuan.”

Menurut (Romney, 2016:3) sistem adalah :

“More than one components subsystems that is interrelated to achieve a goal.”

Berdasarkan pengertian di atas menunjukkan bahwa sistem merupakan suatu kesatuan terdiri dari beberapa komponen yang saling bekerja sama satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1.3 Definisi Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLane dalam Septianita et al (2014) definisi kualitas sistem adalah sebagai berikut :

“Kualitas sistem 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.”

Ukuran kualitas sistem yang paling umum digunakan adalah keamanan, kemudahan pengguna, dan efisiensi (Hien et al, 2014) Kualitas sistem berkaitan dengan efisiensi teknis sistem, mengenai konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan pengguna, kesalahan pemrograman, dan pemeliharaan sistem. Dalam penelitian ini diukur dalam tiga dimensi, yaitu keamanan, kemudahan pengguna, dan efisiensi yang semuanya diadaptasi dari (Chang et al, 2012).

2.1.1.4 Unsur – unsur Kualitas Sistem

Menurut Bailey dan Pearson dalam (Jogiyanto, 2014:14) kualitas sistem bergantung pada empat hal yaitu:

1. Kenyamanan Akses
2. Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)
3. Waktu Respon
4. Integritas Sistem

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem 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.

2.1.2 Kualitas Informasi

2.1.2.1 Definisi Informasi

Informasi di dalam sebuah perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting guna untuk mendukung kemajuan perusahaan tersebut. Informasi sangat diperlukan untuk pengambilan keputusan di dalam perusahaan apa pun. Namun masalahnya terletak pada kualitas dan validitas informasi, yaitu, ketepatan waktu, memadai, dan jelas. Apabila suatu perusahaan kurang mendapatkan informasi yang akurat, dalam waktu tertentu perusahaan tersebut tidak mampu mengontrol

sumber daya yang akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan persaingannya. Informasi akan lebih bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

Menurut (Susanto, 2013:38) mendefinisikan informasi bahwa :

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

Menurut (Laudon & Laudon, 2012) didefinisikan informasi sebagai berikut:

“A meaningful data that has been processed and useful for human beings.”

Sedangkan menurut (Romney, 2016:3) menyatakan informasi bahwa :

“Data that are organized and processed to present meaning and improve deciding.”

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang signifikan yang telah diolah menjadi suatu bentuk dan mempunyai arti bagi pihak yang menerima serta memberikan manfaat dalam pembuatan keputusan saat sekarang maupun saat yang akan datang. Informasi ini akan digunakan sebagai dasar bertindak atau membuat keputusan, menyelesaikan permasalahan dan akan dapat mengurangi ketidakpastian yang sering menghambat manajemen mencapai suatu tujuan perusahaan.

2.1.2.2 Definisi Kualitas Informasi

Menurut (Gorla et al, 2010) menjelaskan bahwa kualitas informasi adalah :

“Information quality refers to the quality of outputs the information system produces which can be in the form of reports or online screens.”

Menurut (Goel et al, 2010) mendefinisikan :

“Is a multidimensional concept, which can be classified into five major categories: intrinsic quality, contextual quality, representation, accessibility and completeness.”

Sedangkan menurut (Hamblin & Phoenix, 2012) definisi dari kualitas informasi sama dengan (Goel et al, 2010) bahwa :

“That outlines the characteristics of effective information quality as intrinsic data quality, accessibility, contextual quality and timeliness.”

Adapun pengertian kualitas informasi menurut (Susanto, 2013:30) bahwa :

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

2.1.2.3 Unsur – unsur Kualitas Informasi

Kualitas informasi bergantung pada informasi yang disampaikan, jika informasi yang diberikan akurat dan relevan maka informasi tersebut berkualitas dan dapat bermanfaat untuk konsumen.

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeless*), dan relevan (*relevance*) (Sutabri, 2012:34).

Bukan hal yang mudah mengukur suatu kualitas informasi. Menurut (Laudon & Laudon, 2012) pengukuran kualitas informasi adalah :

1. *“Accuracy Do the data represent reality?”*

2. *Integrity Are the structure of data and relationships among the entities and attributes consistent?*
3. *Consistency Are data elements consistently defined?*
4. *Completeness Are all the necessary data present?*
5. *Timeliness Are data available when needed?*
6. *Accessibility Are the data accessible,comprehensible,and usable?''*

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem informasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan (*Completeness*)
 - Informasi yang didapatkan memiliki nilai kemanfaatan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penerimanya.
 - Informasi yang didapatkan tidak ada yang kurang dan cakupannya luas.
2. Integritas (*Integrity*)
 - Perlindungan terhadap informasi yang sensitif.
 - Perlindungan dari pengguna yang tidak sah.
3. Akurasi (*Accuracy*)
 - Berkaitan dengan kebenarannya informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias agar tidak menyesatkan dan berdasarkan fakta.
4. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
 - Informasi tersedia saat dibutuhkan.
 - Informasi tidak boleh datang terlambat kepada penerima informasi, bila informasi datang terlambat maka informasi tersebut tidak bernilai lagi.

5. Konsisten (*Consistency*)

- Kesesuaian informasi yang didapatkan dari satu pihak ke pihak lain saling berhubungan

6. Aksesibilitas (*Accessibility*)

- Kemudahan mendapatkan atau menghasilkan informasi dengan mudah
- Informasi yang didapatkan mudah dimengerti

Adapun penjelasan yang berbeda mengenai kriteria kualitas informasi.

Dalam buku (Hartono, 2013:17) menurut Lippeveld Sauborn dan Bodart ada delapan kriteria dalam kualitas informasi, yaitu:

1. Relevansi Informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan. Oleh karena itu, informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan.
2. Kelengkapan dan keluasan Informasi akan bernilai semakin tinggi, jika disajikan secara lengkap dalam cakupan yang luas. Informasi yang sepotong-sepotong apalagi tidak tersusun sistematis tentu tidak akan banyak artinya.
3. Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas atau dapatnya dibuktikan, informasi berasal dari data dan data fakta.
4. Terukur Informasi dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Jadi, informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang jika dilacak kembali kepada datanya, data tersebut dapat diukur sesuai dengan faktanya.

5. Keakuratan Kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan.
6. Kejelasan Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk teks, tabel, grafik, chart, dan lain-lain. Namun, apapun bentuk yang dipilih yang penting adalah menjadikan pemakai mudah memahami maknanya.
7. Keluwesan Informasi yang baik adalah yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi.
8. Ketepatan waktu. Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi informasi yang terlambat datang menjadi informasi basi yang tidak ada lagi nilainya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Definisi Pelayanan

Kemajuan teknologi mengakibatkan persaingan yang ketat untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pengguna dan meningkatkan kinerja perusahaan. Pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasional perusahaan, karena itu perusahaan harus berusaha mengadaptasi setiap perubahan lingkungan dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku pengguna.

Kualitas pelayanan menjadi suatu kepentingan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna.

Pelayanan bukan sekedar untuk melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan.

Pengertian pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

2.1.3.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015:157) menjelaskan bahwa :

“Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tamilselvi (2016) mendefinisikan sebagai berikut :

“The differences between customer expectations and perceptions of service.”

2.1.3.3 Unsur – unsur Kualitas Pelayanan

Lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh (DeLone & McLean, 2003) adalah :

- a. *“Tangibles– Corporal impression of human resources, conveniences and equipments.*
- b. *Empathy– More attention towards things individually and concern about them.*
- c. *Assurance–Employee’s awareness and politeness and their potential to deliver faith and self- belief .*

- d. *Reliability*–Potential of institute, organization and employees to carry out service in promised and correct way.
- e. *Responsiveness* –Willingness of employees to help customers when they needed and deliver quick service to them.”

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem informasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

- Perlengkapan yang digunakan oleh perusahaan.

2. Empati (*Empathy*)

- Sistem mengerti masalah yang dialami pengguna.

3. Jaminan (*Assurance*)

- Aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem.
- Pelayanan pegawai teknologi informasi dalam pemeliharaan sistem dan penyelesaian masalah dengan baik.

4. Reliabilitas (*Reliability*)

- Kemampuan sistem dalam menyimpan dokumen tanpa kesalahan.

5. Daya tanggap (*Responsiveness*)

- Kecepatan sistem informasi dalam merespon permintaan pengguna.

2.1.3.4 Komponen Kualitas Pelayanan

Tujuan memberikan pelayanan berkualitas adalah untuk memuaskan pelanggan. Mengukur kualitas layanan adalah cara yang lebih baik untuk menentukan apakah layanan tersebut baik atau buruk dan apakah pelanggan akan puas dengannya. Ada tiga komponen kualitas pelayanan menurut Haywood (1988) dalam (Tamilselvi, 2016) adalah :

- a. *“Physical facilities, processes and procedures;*
- b. *Personal behaviour on the part of serving staff, and;*
- c. *Professional judgment on the part of serving staff but to get good quality service.”*

2.1.4 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas suatu perusahaan dilihat dari seberapa baik pekerjaan yang dapat dikerjakan dan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan. Efektivitas sistem dilihat dari seberapa jauh kontribusi dalam pembuatan keputusan, kualitas informasi akuntansi, evaluasi kinerja, pengendalian internal yang memfasilitasi transaksi perusahaan.

(Susanto, 2013:39) mendefinisikan efektivitas adalah sebagai berikut:

“Efektivitas artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti.”

Adapun pengertian efektivitas menurut Ravianto dalam (Masruri dan Muazansyah, 2017) sebagai berikut:

“Efektivitas ialah suatu ukuran yang mengungkapkan seberapa jauh (kuantitas, kualitas dan waktu) telah mampu dicapai. Jika digambarkan dalam bentuk persamaan maka efektivitas sama dengan hasil nyata dibagi dengan hasil yang diharapkan.”

Dari kedua penjelasan tersebut secara umum dapat dikatakan bahwa efektivitas itu sendiri akan lebih baik dimengerti jika dilihat dari sudut sejauh mana organisasi mampu mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam upaya mengejar tujuan operasi dan tujuan operasional.

2.1.4.2 Definisi Akuntansi

Menurut (Romney, 2016:10) mendefinisikan bahwa:

“Accounting could be a information identification, collection, and storage process as well as an information development, measurement, and communication process.”

Pengertian akuntansi menurut *The American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* dalam *Accountingverse* adalah:

“The art of financial from an economic incident such as a business transaction and the results need to interpreted.”

Menurut *Webster’s ninth new collegiate dictionary* akuntansi adalah :

“Techniques for recording business transactions that need to be corrected, verified and reported.”

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah suatu proses yang bertujuan untuk menghasilkan informasi/laporan-laporan keuangan melalui pencatatan, pelaporan, dan intepretasi atas data-data ekonomi yang dapat digunakan oleh user dalam pengambilan keputusan.

2.1.4.3 Sistem Informasi akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi adalah kombinasi dari orang, perlengkapan, kebijakan, dan prosedur yang bekerja sama untuk mengumpulkan data dan merubahnya menjadi informasi yang berguna. Hal tersebut merupakan mekanisme yang formal dalam mengumpulkan, mengorganisir dan mengkomunikasikan informaasi akuntansi tentang aktivitas organisasi. Sistem informasi akuntansi yang sukses akan mengarah pada keberhasilan organisasi dalam mencapai

tujuannya, tetapi sistem informasi yang tidak berhasil dapat menyebabkan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya yang berarti ketidakmampuan untuk tumbuh dan bertahan hidup. Informasi selalu menjadi pendukung penting bagi menunjang kelancaran kegiatan dalam sebuah organisasi. Menurut (Bodnar dan Hopwood, 2010:1) sistem informasi akuntansi adalah :

“An accounting information system is a collection of resources, such as people and equipment, designed to transform financial and other data into information.”

Maksud dari pernyataan sistem informasi akuntansi menurut Bodnar dan Hopwood itu bahwa dalam pemrosesan data keuangan agar menjadi sebuah informasi, maka diperlukannya pengumpulan sumber daya manusia dan peralatan lainnya.

Sedangkan menurut (Romney, 2016:10) sistem informasi akuntansi adalah:

“A systems that collects, reports, and records data to produces information for decision makers who involve supporting things such as human resources and software.”

Pernyataan yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan. Susanto (2013:72) juga menjelaskan lebih detail bahwa:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integarsi) 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 berhubungan dengan masalah keuangan agar menjadi sebuah informasi keuangan.”

Maksud dari pernyataan tersebut, maka sistem informasi akuntansi dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan keuangan yang digunakan pihak-pihak berkepentingan mengenai kegiatan ekonomi dan kondisi perusahaan.

2.1.4.6 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Suatu organisasi memerlukan sistem informasi akuntansi agar mencapai tujuannya. Dalam memenuhi fungsinya sistem informasi akuntansi harus mempunyai tujuan utama maupun tujuan khusus yang keduanya dapat menghasilkan informasi-informasi yang berguna dalam perancangan dan pengendalian Menurut (Susanto, 2017:8), tujuan Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

1. “Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari
2. Mendukung proses pengambilan keputusan
3. Membantu pengelolaan perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal
4. Mengumpulkan dan memasukkan data transaksi ke dalam sistem informasi akuntansi
5. Mengolah data transaksi
6. Menyimpan data untuk tujuan di masa mendatang
7. Memberi pemakai atau pemberi keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan
8. Mengontrol semua proses yang terjadi.”

2.1.4.7 Komponen – komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi (SIA) pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi (SPT) atau sub Sistem Informasi Akuntansi. Karena

setiap SPT memiliki siklus pengolahan transaksi maka SIA juga dapat dikatakan sebagai integrasi dari berbagai siklus pengolahan transaksi (Susanto, 2017:72) Menurut (Romney, 2016:11) ada enam komponen Sistem Informasi Akuntansi, yaitu:

1. “Orang yang menggunakan sebuah sistem
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan suatu data.
3. Data mengenai organisasi dan kegiatan bisnis.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses suatu data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, perangkat tambahan, dan perangkat jaringan komunikasi digunakan dalam sistem informasi akuntansi.
6. Internal kontrol dan komponen keamanan yang melindungi sistem informasi akuntansi.”

Adapun Komponen Sistem Informasi Akuntansi (Sistem Pengolahan Transaksi) Secara terperinci adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Komponen SPT/SIA

	No	Komponen	Sub Komponen	Jenis
Sistem Pengolahan Transaksi/Sistem Informasi Akuntansi	1	Hardware	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Input - Bagian pengolah/prosesor dan memori - Bagian Output - Bagian komunikasi (dilihat dari fisiknya) 	Phisik
	2	Software	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Operasi - Software aplikasi siklus penerimaan (penjualan) - Software aplikasi siklus pengeluaran (pembelian) - Software aplikasi siklus produksi - Penerimaan dan pengeluaran kas - Software aplikasi siklus GL dan Laporan Keuangan 	Non Phisik
	3	Brainware	<ul style="list-style-type: none"> - Manajer sistem informasi - Analis sistem informasi - Ahli komunikasi - Administrator database - Programer - Operator 	Phisik

4	Prosedur	- Rangkaian aktivitas/ transaksi dalam: <ul style="list-style-type: none"> • Siklus penerimaan (penjualan) • Siklous produksi dan penggajian • Siklus pengeluaran (pembelian) • Penerimaan dan pengeluaran kas • Siklus GL dan pembuatan laoran keuangan 	Non Phisik
5	Database	- Eksternal data keuangan - Konseptual data keuangan - Internal data keuangan	Non phisik
6	Jaringan Komunikasi	- Server (dilihat dari fungsinya) - Terminal (dilihat dari fungsinya) - Network card (dilihat dari fungsinya) - Switching Hub (dilihat dari fungsinya) - Saluran komunikasi (dilihat dari fungsinya)	Phisik

Sumber : Susanto (2017)

Penjelasan dari komponen-komponen sistem informasi akuntansi di atas adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware merupakan peralata phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

- Bagian Input (*Input Device*)

Peralatan input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang dapat digunakan untuk memasukan data, seperti untuk memasukan data berbentuk teks (ASCII) atau berbentuk image (gambar), suara, video (gambar bergerak dan suara) dan penunjuk (*pointer*).

- Bagian Pengolah Utama dan Memori

CPU (*Central Processing Unit*) yang terdiri dari komponen komponen seperti processor (CPU sesungguhnya), *Memory*, *Motherboard*, *Hardisk*, *Floppy Disk*, *CD slots*, *Devices Controler* (*Multi I/O*, *VGACard*, *Sound Card*), Komponen lainnya (*Fan*, Baterai konektor, dll.), dan *Powersupply*.

- Bagian Output (*Output Device*)

Peralatan output merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan output yang biasa digunakan yaitu: Printer, Layar monitor, *Head Mount Display (HMD)*, *LCD (Liquid Cristal Display Projector)*, dan *Speaker*.

- Bagian Komunikasi

Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut: *Network Card* untuk *LAN* dan *Wireless LAN*, *HUB/Switching* dan *access point wireless LAN*, *Fiber Optik* dan *Router* dan *Range Extender*, berbagai macam *Modem (Internal, External, PCMIA)* dan *wireless cardbus adapter*, Pemancar dan Penerima, dan *Very Small Apertur Satelit (VSAT)* dan Satelit.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program

merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis. Software dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*aplication software*).

- Perangkat Lunak Sistem (*System Software*)

Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi Sistem Operasi (*Operating System*), Interpreter dan Compiler (*Kompiler*).

- Perangkat Lunak Aplikasi (*Aplication Software*) Perangkat lunak aplikasi atau sering juga disebut sebagai “paket aplikasi” merupakan software jadi yang siap untuk digunakan.

3. Sumber Daya Manusia (*Brainware*)

Brainware atau Sumber Daya Manusia (*SDM*) sistem informasi/sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas di atas secara garis besar yaitu pemilik sistem informasi dan pemakai sistem informasi.

4. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Dengan adanya prosedur yang

memadai maka dapat dilakukan pengendalian terhadap aktivitas perusahaan.

5. Basis Data (Database)

Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).

6. Teknologi Jaringan Komunikasi (*Communication Network Technology*)

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai penggunaan media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari suatu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda. Komunikasi yang terjadi diantara beberapa pihak yang berkomunikasi harus difasilitasi dengan infrastruktur berupa jaringan telekomunikasi yang konfigurasiya bisa berbentuk bintang (*star*), cincin (*ring*), dan hirarki (*BUS*). Jadi dengan menguasai jaringan telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan.

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 (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 dari hubungan harmonis yang merupakan komponen-komponen yang membentuk sebuah sistem informasi akuntansi yaitu:

1. Integrasi Komponen *Hardware*

Hardware terbagi ke dalam beberapa bagian seperti bagian input bagian pengolahan atau prosesor dan memori, bagian output dan bagian komunikasi. Bagian-bagian dari hardware satu sama lain harus berhubungan dan bekerja sama secara harmonis/berintegrasi secara harmonis/bersinergi membentuk *hardware* sistem informasi akuntansi.

2. Integrasi Komponen *Software*

Software terbagi dua kelompok besar yaitu *software* sistem dan *software* aplikasi. *Software* sistem terbagi lagi ke dalam beberapa kelompok yaitu sistem operasi, interpreter dan kompilier. Sedangkan *software* aplikasi terbagi ke dalam beberapa jenis *software* tergantung kepada aplikasi yang akan digunakan.

3. Integrasi *Software* dengan *Hardware*

Software sistem operasi biasanya mencantumkan kebutuhan minimum prosesor, memori dan *hardisk* yang diperlukan untuk menjalankan sistem operasi yang dipilih. Hal ini menunjukkan perlunya ada keharmonisan antara sistem operasi yang digunakan dengan hardwarenya.

4. Integrasi *Software* Aplikasi dengan Sistem Operasi *Hardware*

Selain harus sesuai dengan sistem operasi yang digunakan, software aplikasi juga harus sesuai dengan beban kerja yang akan dipikul oleh aplikasi tersebut. Hal ini biasanya erat sekali kaitannya dengan kemampuan hardware yang digunakan mulai dari hardisknya, prosesornya, memorinya, dan lain-lain.

5. Integrasi Komponen *Brainware*

Semua komponen 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 antara *Brainware*, *Software* dan *Hardware*

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

2.1.4.8 Fungsi – fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Adapun 3 fungsi utama Sistem Informasi Akuntansi yang dikemukakan (Romney, 2016:11) :

1. “Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan organisasi, sumber daya dan pegawai. Beberapa organisasi memiliki proses bisnis, seperti melakukan penjualan atau pembelian bahan baku, yang sering dilakukan.
2. Mengubah suatu data menjadi informasi, sehingga manajemen dapat merencanakan, mengendalikan, mengontrol dan mengevaluasi hasil dari suatu kegiatan, sumber daya dan pegawai.
3. Menyediakan kontrol yang memadai untuk melindungi aset dan data organisasi.”

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa fungsi sistem informasi cukup penting bagi perusahaan untuk memperoleh informasi khususnya informasi keuangan yang diperlukan baik bagi perencanaan dan pengendalian kegiatan maupun untuk melaksanakan pertanggung jawaban.

2.1.4.9 Subsistem Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi memberikan pelayanan pemrosesan transaksi, pelaporan dan informasi kepada penggunaan sistem informasi akuntansi untuk keperluan pengambilan keputusan yang efektif. Berdasarkan hal tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh (Hall, 2011:9) Sistem informasi akuntansi memiliki tiga subsistem utama, yaitu :

1. *“The transaction processing system*
2. *The general ledger/financial reporting system*
3. *The management reporting system”*

2.1.4.4 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut (Nurhayati dan Koesdiningsih, 2018) mengacu pada (Hamilton & Chervany, 1981); (Gelderman, 1998) ; (Jen, 2002) mendefinisikan efektivitas sistem informasi akuntansi sebagai :

“Where the successful implementation of accounting information systems is the intended use of accounting information systems in a variety of managerial duties and user satisfaction of the information produced by accounting information system.”

Menurut (Salehi et al, 2010) mendefinisikan pengertian efektivitas sistem informasi akuntansi sebagai :

“Accounting information systems effectiveness refers to successfully applied system that meets user requirements. The effectiveness of AIS is further

elaborated as users' perception of capability of the system in providing information that meets their requirements."

2.1.4.5 Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat enam variabel model kesuksesan DeLone dan McLean versi modifikasi D&M Model tahun 2003 (DeLone & McLean, 2016:10) :

1. *"System Quality — the desirable characteristics of any information system.*
2. *Information Quality — the desirable characteristics of the system outputs; i.e., management reports and Web pages.*
3. *Service Quality — the quality of the support that system users receive from the information systems organization and IT support personnel Use —the degree and manner in which employees and customers utilize the capabilities of an information system.*
4. *User Satisfaction — users' level of satisfaction with reports, Web sites, and support services.*
5. *Net Impacts — the extent to which information systems are contributing (or not contributing) to the success of individuals, groups, organizations, industries, and nations."*

2.1.5 Kinerja Karyawan

2.1.5.1 Definisi Kinerja

Menurut (Iuliana & Maria, 2016) mendefinisikan pengertian kinerja adalah :

"Performance is a subjective perception of reality, which explains the multitude of critical reflections on the concept and its measuring instruments."

2.1.5.2 Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2012:67) menjelaskan pengertian kinerja karyawan sebagai :

“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.”

Prawirosentono dalam (Sutrisno, 2013:170) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah :

“Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Menurut (Rivai & Sagala, 2013:309) bahwa :

“Perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

2.1.5.3 Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja karyawan biasanya dilihat dari kepentingan masing – masing organisasi, sehingga indikator yang terdapat dalam pengukurannya dapat disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Menurut Dessler (2006) dalam (Ramdhani, 2011:27) menyatakan bahwa pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan beberapa dimensi :

1. Kompetensi/Pemahaman Pekerjaan
2. Kualitas/Kuantitas Kerja
3. Perencanaan/Organisasi
4. Inisiatif/Komitmen
5. Adaptabilitas
6. Penyelesaian Masalah/Kreatifitas
7. Kerja Tim dan Kerjasama
8. Kemampuan Berhubungan dengan Orang Lain
9. Komunikasi (Lisan dan Tulisan)”.

Dimensi-dimensi pengukuran kinerja karyawan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemahaman Pekerjaan/Kompetensi

- a. Menunjukkan pemahaman yang sangat diperlukan dalam pencapaian efektivitas kerja.
- b. Menunjukkan tanggungjawab sesuai dengan prosedur dan kebijakan pekerjaan.

2. Kualitas/Kuantitas Kerja

- a. Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Menangani berbagai macam tanggungjawab secara efektif
- c. Menggunakan jam kerja secara produktif

3. Perencanaan/Organisasi

- a. Menetapkan sasaran yang jelas dan mengorganisasikan kewajiban bagi diri sendiri berdasarkan pada tujuan departemen, divisi atau pusat manajemen.
- b. Mencari pedoman pada saat terdapat ketidakjelasan tujuan dan prioritas.

4. Inisiatif/Komitmen

Menunjukkan komitmen untuk selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

5. Adaptabilitas

- a. Menunjukkan tanggungjawab pribadi ketika melaksanakan kewajiban pekerjaan.
- b. Menawarkan bantuan untuk mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi.
- c. Menunjukkan kesesuaian dengan jadwal kerja/harapan kehadiran untuk posisi tersebut.

6. Penyelesaian Masalah/Kreatifitas

- a. Menganalisis masalah.
- b. Merumuskan alternatif pemecahan masalah.
- c. Melakukan atau merekomendasikan tindakan yang sesuai.
- d. Menindaklanjuti untuk memastikan masalah yang telah diselesaikan.

7. Kerja Tim dan Kerjasama

- a. Menjaga keharmonisan efektivitas hubungan dengan atasan, rekan kerja dan bawahan.
- b. Berbagi informasi dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan kerja yang positif dan kolaboratif.

8. Kemampuan Berhubungan dengan Orang Lain

- a. Berhubungan secara efektif dan positif dengan atasan, rekan kerja, bawahan dan stakeholders lainnya.
- b. Menunjukkan rasa menghargai kepada setiap individu.

9. Komunikasi (Lisan atau Tulisan)

- a. Menyampaikan informasi dan ide secara efektif baik lisan maupun tulisan.
- b. Mendengarkan dengan hati-hati dan mencari klarifikasi untuk memastikan pemahaman.

2.1.5.4 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Werther dan Davis (1996:342) dalam Suwatno & Priansa (2014:197) penilaian kerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilai, antara lain:

1. *Performance imporvment*, memungkinkan karyawan dan manajemen untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. *Compensation Adjustment*, membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. *Placement Decision*. menentukan promosi, transfer dan demotion.
4. *Training and Development Needs*, mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi keryawan agar kinerja mereka lebih optimal.
5. *Carrer, Planing and Development*, memandu untuk menentukan jenis karier dan potensi karier yang dapat dicapai.
6. *Staffing Process Deficiencis*, mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan.

7. *Information Inaccuracies and Job-Design Errors*, membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis, jobdesign*.
8. *Equal Employment Opportunity*, menunjukkan bahwa placement decission tidak diskriminatif.
9. *External Challenges*, kadang-kadang kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan dll. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penelitian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan karyawan.
10. *Feedback*, memberikan umpan balik bagi urusan kekaryawanan maupun bagi karyawan itu sendiri.

2.1.5.5 Faktor – faktor Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2011:67) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Davis (1964:484) dalam Mangkunegara (2011:67) yang merumuskan bahwa:

$$\begin{aligned}
 \textit{Human Performance} &= \textit{Ability} + \textit{Motivation} \\
 \textit{Motivation} &= \textit{Attitude} + \textit{Situation} \\
 \textit{Ability} &= \textit{Knowledge} + \textit{Skill}
 \end{aligned}$$

Adapun penjelasan dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, adalah sebagai berikut:

1. Faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

2.1.5.6 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut (Fahmi, 2016:204) manfaat penilaian kinerja bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja, penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk :

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti : promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Tahun	Nama	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Accounting Information Systems Effectiveness: Evidence From The Nigerian Banking Sector (2017)	Shamsudeen Ladan Shagari, Akilah Abdullah dan Rafeah Mat Saat	Variabel <i>system quality, information quality, and service quality</i>	<i>Evidence From The Nigerian Banking Sector</i>	<ul style="list-style-type: none"> • The result of the study revealed that security, ease of use, and efficiency are key features of system quality, while the information quality dimension includes accuracy, timeliness, and completeness. • The result of the study further revealed that information quality and system quality have significant influences on accounting information systems effectiveness.
2	<i>The Impact of Accounting Information Systems on Organizational Performance: The Context of Saudi's SMEs</i> (2018)	Rehab U. Trabulsi	Variabel <i>Accounting Information Systems</i>	<i>Organizational Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Findings proof that using an AIS has a significant impact on organizational performance generally and on all its dimensions including cost reduction, improving quality and effective decision making.
3	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	Syara Mutiara Amalia, Dudi Pratomo, SET.,	Variabel Kualitas Informasi	Kualitas sistem informasi, <i>Perceived usefulness</i> terhadap kepuasan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

No	Judul dan Tahun	Nama	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi) (2016)	M.Ak		sistem informasi akuntansi	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. • <i>Perceived usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. • Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember (2016)	Dony Setiawan Hendyca Putra, Meilana Siswanto	Variabel Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan	Variabel kepuasan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS. Saran peneliti untuk SIMRS Kalisat harus di pertahankan kualitasnya supaya dapat mempertahankan kepuasan pengguna SIMRS Kalisat
5	Pengaruh Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja PT Karya Putra Sriwijaya (2018)	Veronika Oktaviani, Nyimas Artina	Variabel Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan	Variabel Pengaruh Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan serta efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap

No	Judul dan Tahun	Nama	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
			Kinerja Karyawan		kinerja karyawan.
6	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember) (2014)	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif	Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan	Variabel Kepuasan Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna..
7	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)	Bernadeta Asri Rejeki Tulodo, Achmad Solichin	Variabel Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi	Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Kualitas Sistem Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna, Dan Kepuasan Pengguna Berpengaruh Terhadap Kinerja Individu.
8	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Rail Ticket System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem	Luqman Habieb Prasajo , Dudi Pratomo	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta

No	Judul dan Tahun	Nama	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	(2015)				membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
9	<i>The Impact of The Effectiveness of Accounting Information Systems on Operational Performance in Public Listed Industrial Companies in Jordan (2016)</i>	Samer Mohammed Okour	<i>The Effectiveness of Accounting Information Systems</i>	<i>Operational Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>The results confirmed that the effectiveness of AISs was significantly and positively related to the operational performance of Jordanian industrial companies, which in turn signifies AISs capability in generating relevance information related to operational processes.</i>

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja Karyawan

Menurut DeLone dan McLean (2016) kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari setiap sistem informasi. Ukuran kualitas sistem yang paling umum digunakan adalah keamanan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi Hien et al (2014). Sementara, DeLone dan McLean (2016) mengukur kualitas sistem dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan. Semakin banyak organisasi menyediakan fasilitas pendukung teknologi maka semakin memudahkan para pemakai sistem untuk menyelesaikan tugas individu dalam mengakses data yang dibutuhkan sehingga mampu menghasilkan output yang maksimal dan berakibat pada kinerja yang semakin baik. Sistem yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas sistem, maka pengguna sistem akan merasa puas (Kasandra, 2016).

Hasil penelitian dari Suarta dan Sudiadnyani (2015) memberikan bukti bahwa Semakin tinggi kepuasan pengguna maka *individual impact* atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi. Demikian pula, kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem yang dirasakan oleh karyawan memungkinkan mereka untuk mendapatkan dukungan dan dorongan di tempat kerja, sehingga memotivasi mereka untuk mengerahkan lebih banyak upaya untuk pekerjaan mereka dan bahkan secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan terkait pekerjaan akibatnya, pengabdian karyawan terhadap pekerjaan mereka meningkat.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kinerja Karyawan

(Emeka-Nwokeji, 2012) berpendapat bahwa mengingat pentingnya kualitas informasi dalam suatu organisasi sangat disayangkan bahwa saat ini banyak organisasi gagal karena informasi yang tidak akurat dan menyesatkan yang diberikan oleh Sistem Informasi Akuntansi. Menurut laporan audit First Bank sebagaimana dikutip oleh (Nnenna, 2012), informasi yang dipalsukan adalah alasan kegagalan organisasi. Untuk mendukung klaim ini, (Ogah, 2013) berpendapat bahwa informasi yang tidak tepat waktu dan tidak akurat memiliki efek buruk pada organisasi di tingkat operasional, taktis, dan strategis, akibatnya menyebabkan pengambilan keputusan yang salah di dalam organisasi.

Dengan demikian, kualitas informasi yang baik (yaitu, akurat, tepat waktu, dan lengkap) yang digunakan untuk pengambilan keputusan yang efektif oleh manajer agar mengarah pada efektivitas sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian menurut Hati (2017) membuktikan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif maka akan mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima secara tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya yang nantinya dapat meningkatkan efisiensi kinerja. Sistem informasi yang digunakan dengan baik akan meningkatkan proses kinerja karyawan sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas (Ashianti, 2013). Kinerja yang lebih baik tersebut tercapai karena dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kinerja karyawan. Xu et al (2013) menyatakan bahwa

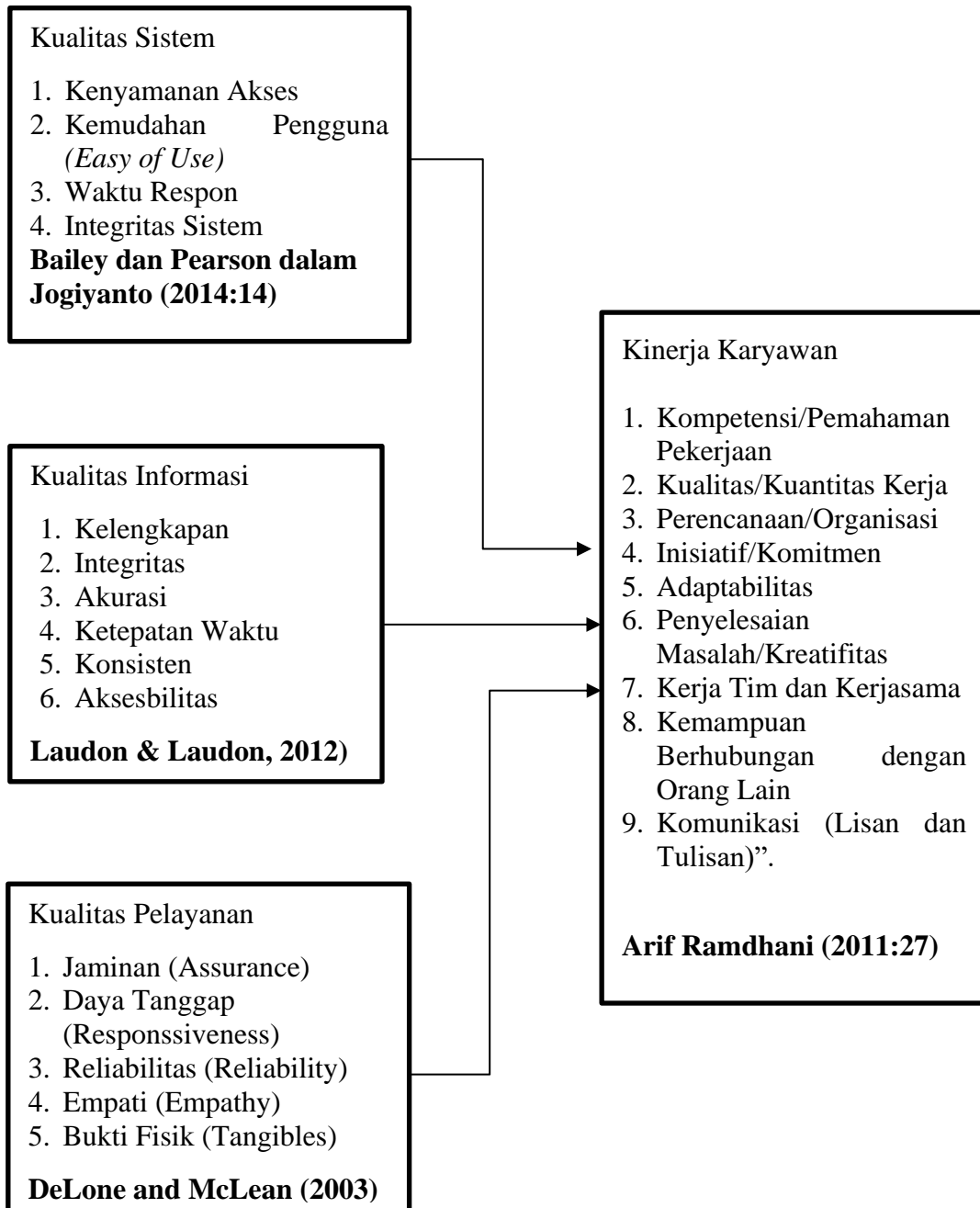
karyawan lebih cenderung terlibat dalam memanfaatkan informasi ketika kualitas itu sendiri memenuhi kebutuhan informasi karyawan.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas layanan adalah salah satu penentu utama efektivitas SIA. Menanggapi hal ini, DeLone dan McLean menyarankan lima ukuran kualitas layanan: 1) jaminan, 2) responsif, 3) keandalan, 4) empati, dan 5) tangibilitas. Dimensi kualitas layanan telah banyak digunakan dalam penelitian IS dan telah menjadi penentu penting efektivitas SIA bersama dengan kualitas informasi dan kualitas sistem (DeLone & McLean, 2016).

ZhenYou (2003) dalam (Singh, 2016) menegaskan bahwa aspek penting dari kualitas layanan adalah untuk melihat bagaimana karyawan dari setiap divisi memberikan pelayanan kepada kolega mereka. Dengan demikian, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan karyawan. Meng Xia (2003) dalam (Singh, 2016) berpendapat bahwa kualitas layanan yang tinggi meningkatkan kepuasan karyawan dan meningkatkan kinerja.

Dalam hal ini kualitas layanan diakui sebagai faktor penting dalam mencapai keberhasilan sistem informasi akuntansi. Dengan demikian, ketentuan kualitas layanan yang lebih tinggi dapat memungkinkan berpengaruh pada tingginya tingkat kinerja karyawan. Hasil penelitian sebelumnya menurut Hadiwijaya (2018) telah membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dan kualitas layanan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

- Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap Kinerja Karyawan
- Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap Kinerja Karyawan
- Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja Karyawan
- Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap Kinerja Karyawan