

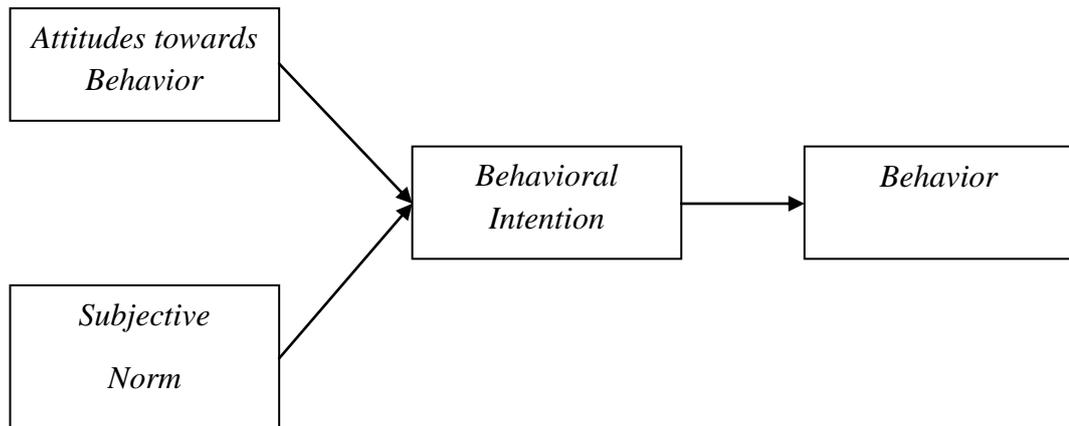
BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori Tindakan Beralasan

Menurut Ivan Aries dan Ghozali (2006:11) teori tindakan beralasan (*the theory of reasoned action* - TRA) dikembangkan oleh Azjen dan Fishbein (1980). TRA membatasi definisi sikap sebagai komponen afektif yang memiliki konsekuensi langsung bagi intensi perilaku. TRA mengasumsikan bahwa individual adalah sangat rasional dan menggunakan informasi yang tersedia. Individual mempertimbangkan implikasi tindakannya sebelum memutuskan untuk bertindak atau tidak bertindak. TRA melihat bahwa intensi perilaku (*behavioral intentions*) sebagai prediktor utama bagi perilaku. Sikap merupakan keyakinan individual (*behavioral beliefs*) baik yang berbentuk positif atau negatif, mengenai pelaksanaan suatu perilaku tertentu. Individu akan cenderung melaksanakan perilaku tertentu jika individu tersebut menilainya secara positif. Jika seseorang menganggap bahwa keluaran dari pelaksanaan suatu perilaku adalah positif, dia akan memiliki sikap positif terhadap pelaksanaan perilaku tersebut. Namun, sikap berlawanan akan dimunculkan jika perilaku dianggap negatif.



Gambar 2.1 *Model of Theory of Reasoned Action*
 Sumber: Ivan Aries dan Ghozali (2006:12)

TRA bekerja dengan baik jika diterapkan pada perilaku dimana individu memiliki pilihan atau kendali terhadap perilakunya (*volitional control*). Jika perilaku tidak sepenuhnya berada dalam kendali individu, meskipun individu sangat termotivasi oleh sikap dan norma subjektif, individu secara aktual tidak dapat melaksanakan perilakunya karena ada intervensi dari kondisi lingkungan.

Menurut Azjen dan Fishbein dalam Ivan Aries dan Ghozali (2006:12), pada intinya, TRA menyatakan bahwa “*attitudes follow reasonably from the beliefs people hold about the objects of the attitudes, just as intentions and actions follow reasonably from the attitudes*”. TRA dalam Ivan Aries dan Ghozali (2006:12) digunakan sebagai landasan justifikasi konsep turnover intention. Manusia dalam organisasi mengembangkan berbagai jenis sikap dan perilaku. Beberapa sikap dan perilaku yang relevan dengan *study of accountant* diantaranya kepuasan kerja, komitmen organisasional dan profesional, berbagai peran, turnover serta ketidakhadiran.

Dari definisi teori tindakan beralasan dapat disimpulkan bahwa sikap individu dalam bertindak dipengaruhi oleh tindakan yang rasional dalam menggunakan informasi yang tersedia. Sehingga individu dapat mempertimbangkan implikasi tindakannya dalam memutuskan intensi perilakunya. Dengan demikian keyakinan individu dalam bersikap dipengaruhi oleh penilaian terhadap sistem informasi yang digunakan. Jika penilaian terhadap sistem informasi yang digunakan secara positif, maka informasi yang dihasilkan akan menggambarkan perilaku yang positif pula, sebaliknya sikap berlawanan akan dimunculkan jika perilaku dianggap negatif. Sikap dan perilaku yang relevan dengan teori tindakan beralasan ini diantaranya adalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja terhadap informasi yang tersedia.

2.1.2 Kualitas Layanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) dalam Baridwan dan Hanum (2007), kualitas adalah: “suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya”.

Sedangkan menurut Hutabarat dan Huseini (2006:109) kualitas mempunyai pengertian yang terus berkembang serta mengalami pergeseran makna dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan pelanggan dan perkembangan zaman. Pada awalnya kualitas adalah kesesuaian dengan suatu standar yang ditetapkan. Setelah itu tuntutan akan kualitas meningkat lagi menjadi kesesuaian dengan

penggunaan, dalam arti walaupun sudah sesuai dengan suatu standar tetapi pada akhirnya yang diukur adalah apakah produk tersebut dapat digunakan atau tidak.

Berdasarkan pengertian di atas maka kualitas adalah produk yang telah memenuhi kebutuhan orang yang menggunakan dan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.1.2.2 Pengertian Layanan

Banyak definisi pelayanan dikemukakan oleh para ahli. Salah satu definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2): "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos (1990:27) dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2):

"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 beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan yang disediakan

oleh suatu lembaga pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) kualitas layanan merupakan: “persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi”.

Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini di desain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Utami (2009). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Berdasarkan pengertian di atas maka kualitas layanan adalah harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi.

2.1.2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima pelayanan maupun pelaksana berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pengertian dasar di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 antara lain sebagai berikut:

- a. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah
- b. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh pejabat atau pegawai instansi

pemerintah kepada penerima pelayanan maupun pelaksana sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.2.5 Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah:”pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan prima kepada kebutuhan masyarakat sesuai dengan hakikat layanan publik itu sendiri yang dituntut oleh peraturan yang berlaku.

2.1.2.6 Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003):

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan azas pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan dengan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

2.1.2.7 Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa untuk mewujudkan prinsip pelayanan publik yang diharapkan, maka pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

2.1.2.8 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memiliki standar pelayanan yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.1.2.9 Kriteria Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2014:175) kriteria kualitas layanan meliputi:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
5. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian dari masing-masing istilah yang terdapat pada kriteria kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Providers* yang terdapat dalam *tangible* atau ketampakan fisik diambil dari istilah bahasa Inggris yang diartikan sebagai penyedia. Sedangkan menurut bahasa Indonesia diartikan sebagai orang (badan, dan sebagainya) yang menyediakan fasilitas.
2. Akurat yang terdapat dalam *reliability* atau reliabilitas mengandung arti tepat, cermat dan teliti.
3. Kerelaan yang terdapat dalam *responsiveness* atau responsivitas mengandung arti dengan senang hati sedangkan ikhlas mengandung arti dengan hati yang bersih (jujur), tulus hati.

4. Pengetahuan yang terdapat dalam *assurance* atau kepastian mengandung arti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, sedangkan kesopanan mengandung arti adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata krama, selanjutnya kemampuan mengandung arti kesanggupan.
5. Perlakuan atau perhatian pribadi yang terdapat dalam *empathy* mengandung arti keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau keluarga lain.

Berdasarkan beberapa kriteria di atas maka dapat disimpulkan bahwa kriteria kualitas layanan yang baik harus meliputi *tangible* atau ketampakan fisik, *reliability* atau reliabilitas, *responsiveness* atau responsivitas, *assurance* atau kepastian dan *empathy* sebagai satu kesatuan untuk penyelenggaraan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi

2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian Sistem Informasi menurut Azhar Susanto (2013:52) menyatakan bahwa:

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

Sedangkan menurut Laudon dalam Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi adalah:

“komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan”.

Begitu pula definisi sistem informasi yang dikemukakan oleh McKeown dalam Azhar Susanto (2013:52), yaitu: “gabungan dari komputer dan *user* yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut”.

Lebih lanjut Bodnar dan Hopwood (2006:6) dialihbahasakan oleh Julianto dan Lilis, sistem informasi adalah:

“Menyiratkan penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan satu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi informasi yang berguna”.

Dari beberapa definisi 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.

2.1.3.2 Pengertian Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992 dalam Istianingsih dan Utami, 2009). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et al., (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Utami (2009) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) dalam Istianingsih dan Utami (2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi adalah persepsi pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan dengan kecenderungan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi tersebut. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

2.1.3.3 Fungsi Sistem Informasi

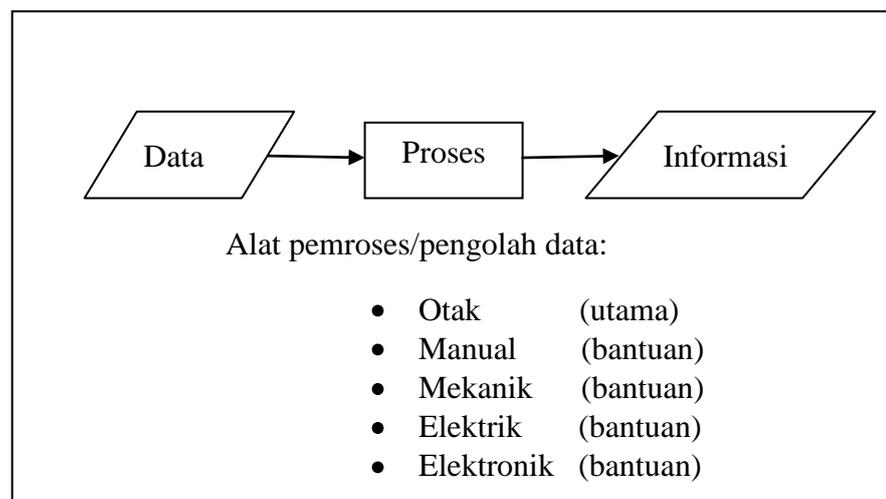
Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:13) dialihbahasakan oleh Julianto dan Lilis, setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggungjawab atas pemrosesan data. Pemrosesan data merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar di setiap organisasi. Fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu, fungsi ini diawali dengan struktur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi sistem informasi adalah bertanggungjawab dalam pemrosesan data. Dalam perkembangannya fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi, dulu hanya melibatkan beberapa orang sekarang melibatkan banyak spesialis.

2.1.3.4 Alat Pengolahan dalam Sistem Informasi

Sistem informasi yang pertama kali muncul di dunia adalah sistem informasi ciptaan Tuhan (sering kita menyebutnya alamiah). Sistem informasi ini (hampir pasti) terjadi disemua makhluk ciptaan Tuhan seperti burung mengeluarkan suara tertentu sebagai tanda memanggil lawan jenisnya, hewan lainnya mungkin mengeluarkan bau tertentu. Pada kehidupan manusia pun sebelumnya sudah ada sistem informasi yang berpusat di otak manusia yang dikenal sebagai 'kognisi'

(*Cognitive*). Materi ini di bahas lebih mendetail di bidang psikologi dan kecerdasan buatan (*Artificial intelligence*). Karena itu di dalam menyusun urutan daftar alat pengolah suatu sistem informasi, susunannya diawali dengan otak sebagai alat pengolah pertama yang digunakan oleh manusia, seperti yang terlihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Alat-alat pengolahan dalam sistem informasi
Sumber: Azhar Susanto (2013:53)

Alat pengolah dalam sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:53)

dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Otak

Winograd dan Flores dalam Azhar Susanto (2013:53) menyatakan bahwa bekerja itu pada dasarnya adalah melakukan sesuatu berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut. Jadi dalam setiap aktifitas manusia mengambil keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tergantung kepada informasi yang mampu diterima oleh otaknya (tidak semua peristiwa mampu diterima oleh manusia) dan persepsi yang muncul tentang informasi tersebut berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

2. Manual

Kebutuhan umat manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya di dalam suatu lingkungan tertentu menurut umat manusia untuk mampu mengingat lebih dari kemampuan otaknya. Karena itu

sejak zaman dahulu umat manusia berusaha mencari alat bantu yang mampu menambah kemampuannya untuk mengingat. Kemampuan mengingat pada waktu itu lebih banyak diperlukan untuk mengingat masalah jumlah. Upaya yang muncul saat itu adalah membuat lambang-lambang yang mencerminkan jumlah sesuatu yang dimilikinya, seperti abacus (shiphoa), pen dan ink.

3. Mekanik

Seperti halnya alat bantu pengolah manual, munculnya alat bantu pengolahan mekanik pun didesak oleh kebutuhan. Kebutuhan yang muncul saat itu diantaranya adalah perlu adanya alat yang bisa menghasilkan suatu tulisan dengan lebih cepat, lebih rapih. Ada dua macam alat mekanik yang membantu otak manusia dalam menghasilkan suatu informasi saat itu yaitu mesin tik dan mesin penjumlah.

4. Elektrik

Dilihat dari bentuk alatnya peralatan elektrik tidak jauh berbeda dengan peralatan mekanik yang membedakan antara peralatan mekanik dan elektrik adalah masalah tenaga penggerakannya. Peralatan mekanik digerakan oleh manusia sedangkan peralatan elektrik digerakan oleh listrik.

5. Elektronik

Umat manusia tidak pernah puas dalam hidupnya, perkembangan peralatan yang bisa membantu otak mengolah data terus berkembang. Setelah ditemukannya peralatan listrik perkembangan selanjutnya dalam peradaban umat manusia adalah dengan ditemukannya peralatan elektronik. Peralatan ini bekerja jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan peralatan elektrik. Pengolah data yang menggunakan peralatan elektronik dikenal dengan elektronik data prosesing.

Berdasarkan alat-alat pengolahan dalam sistem informasi tersebut di atas maka pengolah data sangat membutuhkan peran manusia sebagai alat pengolah pertama dan utama dengan kemampuan akal pikir. Selanjutnya proses pengolahan data akan dibantu oleh alat pemroses lainnya yang akan menjadi satu kesatuan utuh antara kognisi, psikologi dan kecerdasan buatan dari unsur-unsur otak, manual, mekanik, elektrik dan elektronik.

2.1.3.5 Pengendalian Sistem Informasi

Pengendalian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2012:44) merupakan:”bagian yang tak dapat terpisahkan dari pengelolaan sistem informasi bahkan memegang fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi”.

Tata Sutabri (2012:45) menyatakan:“pengendalian bertujuan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik segi kualitas, kuantitas maupun ketepatan waktu”.

Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan baik secara langsung di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tidak langsung melalui laporan-laporan tertulis dan lisan. Pembinaan dilaksanakan melalui kegiatan pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis dan kerjasama internal dan eksternal.

Dengan demikian pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi, khususnya dalam fungsi-fungsi perencanaan informasi, transformasi, organisasi dan koordinasi.

2.1.3.6 Penilaian Sistem Informasi

Untuk mengetahui sampai dimana komponen-komponen telah beroperasi dengan baik sebagaimana yang diharapkan, maka komponen penilaian pada gilirannya menempati kedudukan dan fungsi sangat strategis, sangat menentukan keberhasilan keseluruhan pengelolaan sistem informasi itu. Penilaian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2012:47) menyatakan:“fungsi utama dari penilaian sistem informasi adalah menyediakan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan”.

Penilaian menurut Tata Sutabri (2012:47) merupakan:”suatu komponen yang penting dalam pengelolaan sistem informasi”. Semua bentuk keputusan itu membutuhkan informasi dari hasil penilaian yang telah dipertimbangkan secara rasional, logis, serta objektif.

Lebih lanjut, menurut Tata Sutabri (2012:47) terdapat tiga strategi penilaian dalam sistem informasi yaitu:

1. Strategi penilaian masukan yang bertujuan menilai perencanaan informasi yang disusun berdasarkan kebutuhan informasi yang nyata.
2. Strategi penilaian proses yang bertujuan menilai pelaksanaan transformasi informasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis, dan penilaian, penyajian, dan penyebarluasan, dokumentasi, dan komunikasi yang secara keseluruhan merupakan suatu proses yang berkesinambungan.
3. Strategi penilaian produk, yang bertujuan menilai produk-produk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Dengan demikian, penilaian menjadi satu bagian yang sangat penting dalam pengelolaan sistem informasi, karena penilaian sistem informasi adalah menyediakan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan.

Penilaian sistem informasi memiliki tiga strategi meliputi strategi penilaian masukan, proses dan produk.

2.1.3.7 Komponen Sistem Informasi Berbasis Komputer

Sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:58) merupakan:”kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”.

Sub-sub sistem menurut Azhar Susanto (2013:58) merupakan:”pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil, bagaimana mereka berkelompok tergantung kepada interpretasi mereka”. Karena itu adanya variasi dalam pengelompokan jangan dijadikan masalah, yang penting disini adalah semua sub komponen yang mereka kelompokkan kalau dirinci pada dasarnya sama. Karena di dalam suatu sistem informasi kalau salah satu unsur tidak ada maka sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokan tersebut dilakukan. Menurut Azhar Susanto (2013:58) komponen sistem informasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
2. Perangkat Lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan Komunikasi (*Communication network*)

Menurut Azhar Susanto (2013:207-297) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
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.
3. Manusia (*Brainware*)
Brainware atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen Sistem Informasi (SI) dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem Informasi Akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu SI sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi.
4. Prosedur (*Procedure*)
Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.
5. Basis Data (*Data Base*)
Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).
6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)
Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai penggunaan media elektornik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari satu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa komponen sistem informasi berbasis komputer dapat dikelompokkan menjadi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware*), prosedur (*procedure*), basis data (*database*) dan jaringan komunikasi (*communication network*). Dengan demikian,

semua sub-sub sistem tersebut menjadi satu kesatuan utuh dan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan dalam mengolah data menjadi informasi yang berguna.

2.1.3.8 Kriteria Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yanuar Yunianto (2013) kriteria kualitas sistem informasi terdiri dari:

1. *Ease of use* (Kemudahan untuk digunakan)
Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya.
2. *Response time* (Kecepatan akses)
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.
3. *Reliability* (Keandalan sistem)
Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
4. *Flexibility* (Fleksibilitas sistem)
Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. *Security* (Keamanan sistem)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

Berdasarkan pengertian kriteria kualitas sistem informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki kriteria kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem dan keamanan sistem.

2.1.4 Kualitas Informasi

2.1.4.1 Pengertian Informasi

Pengertian Informasi menurut Azhar Susanto (2013:38) mengemukakan bahwa:

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

Sedangkan Baridwan dan Hanum (2007) mendefinisikan informasi adalah:

“sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi karena proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien tanpa dukungan informasi yang baik. Informasi yang dibutuhkan adalah yang bersifat strategik, yaitu informasi yang dapat mendukung dalam pengambilan keputusan secara logis dan mengarahkan pada suatu tindakan yang diinginkan”.

Dari beberapa pengertian informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data dan sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi dalam pengambilan keputusan secara logis dan mengarah pada suatu tindakan yang diinginkan.

2.1.4.2 Pengertian Kualitas Informasi

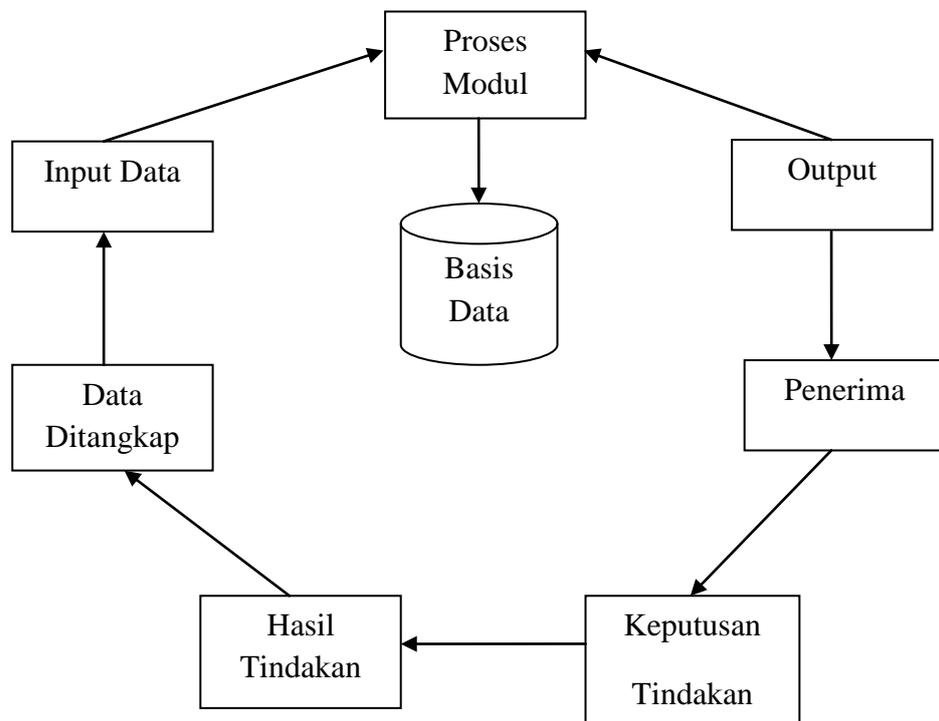
Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002) dalam Istianingsih dan Utami (2009). *Information Quality* merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997) dalam Radityo dan Zulaikha (2007).

Dengan demikian semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

2.1.4.3 Siklus Informasi

Siklus Informasi menurut Tata Sutabri (2012:25) mengemukakan:

“data merupakan bentuk mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu model agar menghasilkan informasi. Data diolah dengan menggunakan suatu proses tertentu. Data diolah melalui suatu model informasi”.



Gambar 2.3 Siklus Informasi

Sumber: Tata Sutabri (2012:26)

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa siklus informasi data diolah melalui suatu model informasi. Si penerima akan menerima informasi tersebut untuk membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan yang akan mengakibatkan munculnya sejumlah data lagi. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya sehingga membentuk suatu siklus. Siklus inilah yang disebut sebagai siklus informasi (*information cycle*).

2.1.4.4 Nilai Informasi

Nilai informasi menurut Tata Sutabri (2012:30) ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya, suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

Menurut Tata Sutabri (2012:30), mengatakan:

“Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya”.

Sedangkan menurut Agus Mulyanto (2009:20) parameter untuk mengukur nilai sebuah informasi (*value of information*) ditentukan dari dua hal pokok yaitu manfaat (*benefit*) dan biaya (*cost*). Namun, dalam kenyataannya informasi yang biaya untuk mendapatkannya tinggi belum tentu memiliki manfaat yang tinggi pula. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Nilai suatu informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti bahwa apabila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang informasi tersebut. Informasi yang dapat mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dapat dikatakan informasi tersebut memiliki nilai yang tinggi. Sebaliknya apabila informasi

tersebut kurang memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan, maka informasi tersebut dikatakan bernilai rendah.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa nilai informasi dibutuhkan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Nilai informasi juga memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan.

2.1.4.5 Transformasi Informasi

Transformasi informasi menurut Tata Sutabri (2012:34) mengatakan:

“komponen proses dalam pengelolaan sistem informasi yang berfungsi untuk memproses data menjadi informasi, sehingga dapat diperoleh produk informasi yang diperlukan”.

Berdasarkan kedudukan dan fungsi tersebut maka komponen transformasi informasi sangatlah penting. Kelancaran dan efisiensi proses ini pada gilirannya akan menentukan jumlah dan mutu produk informasi. Kelancaran itu tampak pada jalannya mekanisme pelaksanaan, mulai dari pengumpulan data, pengelolaan dan analisis, penyajian dan penyebarluasan, hingga dokumentasi. Hal tersebut merupakan suatu proses komunikasi yang berlanjut dan bertahap guna memperoleh hasil yang diharapkan oleh sistem tersebut.

Dengan demikian transformasi informasi memiliki fungsi untuk memproses data menjadi produk informasi yang diperlukan, sedangkan pelaksanaan transformasi informasi mekanismenya mulai dari pengumpulan data, pengelolaan dan analisis, penyajian dan penyebarluasan, hingga dokumentasi.

2.1.4.6 Pemakaian Informasi

Pemakaian informasi menurut Tata Sutabri (2012:35) menyatakan:

“pemakaian informasi merupakan suatu komponen yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi karena disinilah sesungguhnya produk informasi didayagunakan sesuai dengan kebutuhannya”.

Produk informasi dapat dikatakan bermanfaat bila informasi itu memenuhi kebutuhan pemakainya. Sebaliknya jika produk informasi itu tidak dapat memenuhi kebutuhan pemakainya, maka penyediaan informasi tersebut dapat dikatakan sia-sia belaka. Dengan kata lain, pengelolaan informasi tidak menghasilkan perangkat informasi yang berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Tata Sutabri (2012:36) pemakaian informasi merupakan:”suatu proses pendayagunaan informasi oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan jabatan atau pekerjaannya”. Proses pendayagunaan itu dimulai sejak menerima informasi kemudian diolah atau diproses dalam dirinya dan pada akhirnya melakukan tindakan atau terjadinya perubahan perilaku yang dapat mempengaruhi orang atau sekelompok lainnya.

Pemakaian informasi oleh satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan atas informasi tersebut, karena dapat memenuhi kebutuhannya baik secara psikologis, maupun fisik, akan memberikan kepuasan tertentu pada pemakai tersebut. Kebutuhan individu atau kelompok tersebut berhubungan erat dengan jabatan atau pekerjaannya, oleh karena itu harus sinkron dengan bidang pekerjaannya. Dengan kata lain, pekerjaan yang berbeda dengan sendirinya membutuhkan perangkat informasi yang berbeda pula.

Penyampaian produk informasi kepada pemakai informasi pada gilirannya akan menimbulkan reaksi atau respon penerimaan atau penolakan terhadap informasi tersebut. Penerimaan berarti si pemakai menunjukkan sikap positif, sedangkan penolakan berarti si pemakai menunjukkan sikap negatif terhadap informasi tersebut. Setelah ada penerimaan atas informasi maka akan terjadi proses pengolahan atau transformasi dalam diri individu atau kelompok. Proses transformasi itu dilaksanakan dalam kegiatan analisis, pemahaman, penilaian dan akhirnya pembuatan keputusan atau tersimpan sebagai pengetahuan yang terstruktur. Hasil transformasi ditandai oleh adanya pembuatan keputusan dan perubahan perilaku pada si pemakai informasi.

Berdasarkan pengertian di atas posisi pemakaian informasi dalam pengolahan sistem informasi merupakan titik sentral dalam produk informasi, karena informasi yang dihasilkan adalah hasil dari perpaduan proses pendayagunaan informasi oleh seseorang atau kelompok orang terhadap akses informasi. Sehingga pemakai informasi merupakan suatu komponen yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi.

2.1.4.7 Kriteria Kualitas Informasi

Kriteria kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Yanuar Yunianto (2013) terdiri dari:

1. *Completeness* (Kelengkapan)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

2. *Relevance* (Relevan)

Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. *Accurate* (Akurat)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

4. *Timeliness* (Ketepatan waktu)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

5. *Format* (Penyajian informasi)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga

memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki beberapa kriteria meliputi kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu dan penyajian informasi.

2.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*” Sekilas definisi-definisi ini kelihatan sangat sederhana, namun begitu dikaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku konsumen, istilah ini menjadi begitu kompleks. Bahkan, Richard L. Oliver (1997) dalam bukunya berjudul “*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*” dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005:195) menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.

Sedangkan menurut Kotler (2000) dalam Baridwan dan Hanum (2007) kepuasan adalah: “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Dari beberapa pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah kondisi yang dirasakan oleh pengguna terhadap upaya pemenuhan sesuatu serta dapat memadai sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.5.2 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:23) kepuasan pemakai adalah: “respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”.

Sedangkan Doll dan Torkzadeh dalam Sommers et al. (2005:597) dikutip oleh Fendini, dkk., (2013) mendefinisikan “*End-User Satisfaction (EUS)* sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer”. Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Lebih lanjut Kotler (2000) dalam Baridwan dan Hanum (2007) mengemukakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi *online* dalam hal ini adalah

laporan yang dihasilkan, penyerahan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Begitu pula Radityo dan Zulaikha (2007) bahwa kepuasan pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan:

”respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan”.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah suatu respon dan umpan balik dari pemakai perangkat lunak aplikasi tertentu yang digunakan dengan cara melakukan interaksi langsung dengan komputer.

2.1.5.3 Pengertian Sistem

Pengertian sistem menurut Tata Sutabri (2012:6) adalah: “sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Dari definisi tersebut dapat dirinci lebih lanjut pengertian sistem secara umum menurut Tata Sutabri (2012:6), yaitu sebagai berikut:

- a. Setiap sistem terdiri dari berbagai unsur
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem yang bersangkutan
- c. Unsur-unsur di dalam sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar

Dari uraian tersebut di atas, maka suatu sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Pendekatan sistem merupakan suatu filsafat atau persepsi tentang struktur yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi dalam suatu organisasi dengan cara yang efisien dan yang paling baik. Dengan pendekatan sistem kita berhubungan dengan komponen perseorangan, dan kita lebih menekankan perannya di dalam sistem daripada perannya sebagai suatu keseluruhan individu.

Gordon B. Davis dalam Tata Sutabri (2012:6) menyatakan:“Sistem bisa berupa abstrak atau fisik. Sistem yang abstrak adalah susunan gagasan atau konsepsi yang teratur yang saling bergantung”.

Lebih lanjut Prajudi Atmosudirdjo dalam Tata Sutabri (2012:7) menyatakan bahwa:

“suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.

Pengertian sistem menurut Romney dan Steinbart (2012:7) adalah: “*A set of two or more interrelated components that interact to achieve a goal*”.

Begitu pula menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah

“kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Lain lagi dengan pendapat Hall (2009) dalam Mardi (2011:3) sistem adalah: “sekelompok, dua atau lebih komponen yang saling berkaitan yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama”.

Lebih rinci lagi dari M.J Alexander (2001) dalam Mardi (2011:3) sistem adalah:

“suatu grup dari beberapa elemen, baik berbentuk fisik maupun bukan fisik, yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan diantaranya dan berinteraksi bersama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sistem”.

Pengertian lebih singkat disampaikan oleh Diana dan Setiawati (2011:3) sistem adalah: “serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas sistem adalah berbagai unsur baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berfungsi bersama-sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.5.4 Karakteristik Sistem

Menurut Tata Sutabri (2012:13) sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. *Komponen sistem (Components)*
Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem

memiliki sifat-sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar yang disebut dengan suprasistem.

b. Batasan sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada di luar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut, yang dengan demikian lingkungan luar tersebut harus selalu dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

d. Penghubung sistem (*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut dengan penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain dengan melewati penghubung. Dengan demikian terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

e. Masukan sistem (*Input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Sebagai contoh, di dalam suatu unit sistem komputer, "program" adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputer. Sementara "data" adalah *signal input* yang akan diolah menjadi informasi.

f. Keluaran sistem (*Output*)

Hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Seperti contoh, sistem informasi, keluaran yang dihasilkan adalah informasi, dimana informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang merupakan input bagi subsistem lainnya.

g. Pengolahan sistem (*Process*)

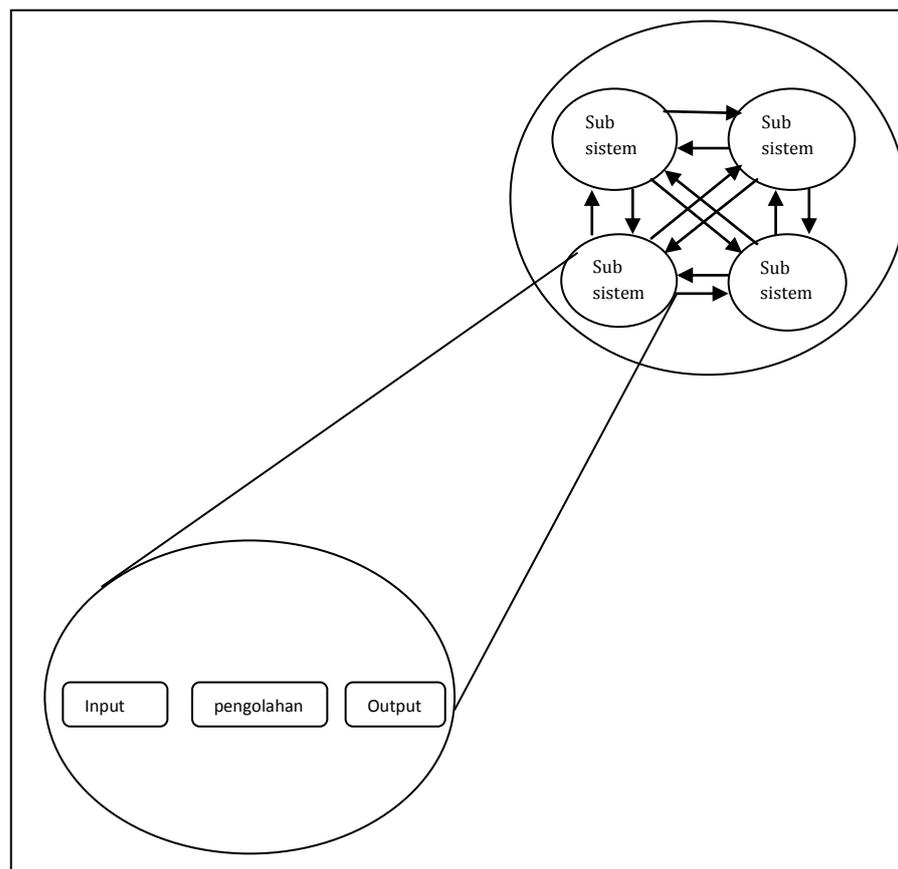
Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Sebagai contoh, sistem akuntansi. Sistem ini akan mengolah data transaksi menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.

h. Sasaran sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi

sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu meliputi komponen sistem (*components*), batasan sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environment*), penghubung sistem (*interface*), masukan sistem (*input*), keluaran sistem (*output*), pengolahan sistem (*procces*) dan sasaran sistem (*objective*) yang membentuk satu kesatuan sebagai integrasi sistem. Selanjutnya karakteristik sistem dapat dilihat pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Karakteristik Sistem
Sumber: Tata Sutabri (2012:14)

2.1.5.5 Pengertian Informasi

Menurut Gordon B. Davis (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi adalah:

“data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan”.

Sedangkan menurut Barry E. Chusing (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi menunjukkan:”hasil dari pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna kepada orang yang menerimanya”.

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

Lain lagi menurut Tata Sutabri (2012:22) informasi adalah:”data yang diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan”.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang telah disusun dan diproses atau diinterpretasikan untuk memberikan suatu arti dan berguna bagi penerimanya dalam proses pengambilan keputusan sekarang maupun masa depan.

2.1.5.6 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:38) Sistem Informasi adalah:

“suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu”.

Sedangkan menurut Diana dan Setiawati (2011:4) mengemukakan sistem informasi, yang kadang kala disebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan:

“sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen - baik manual ataupun berbasis komputer – yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut”.

Lebih lanjut Hall (2011:9) dialihbahasakan oleh Dewi dan Kwary mengemukakan sistem informasi adalah sebagai berikut:“serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal sebagai sistem pemrosesan data yang dirancang secara manual ataupun berbasis komputer yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut.

2.1.5.7 Pengertian Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:4) akuntansi adalah:“bahasa bisnis, setiap organisasi menggunakannya sebagai bahasa komunikasi saat berbisnis”.

Sedangkan menurut *American Accounting Association* (AAA) (1996), Wilkinson (2000), Warren dan Fess (1996) dalam Azhar Susanto (2013:64) mendefinisikan akuntansi:

“sebagai sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas/operasi/peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi”.

Begitu pula, James M. Reeve et, al. (2009:9) dialihbahasakan oleh Damayanti Dian:

“Akuntansi (*Accounting*) dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan”.

Lebih lanjut Weygant et.al,. (2009:4) dialihbahasakan oleh Ali dan Wasilah, akuntansi adalah:

“Suatu sistem informasi yang mengidentifikasi, mencatat dan mengkomunikasikan peristiwa-peristiwa ekonomi dari suatu organisasi kepada para pengguna yang berkepentingan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas atau operasi atau peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi yang berfungsi sebagai bahasa bisnis.

2.1.5.8 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:72) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) 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 mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”.

Sedangkan menurut Donal E. Kieso et al (2008:72) dialihbahasakan oleh

Emil Salim:

“sistem informasi akuntansi adalah sistem pengumpulan dan pemrosesan data transaksi serta penyebaran informasi keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan”.

Lebih lanjut Wijayanto (2001) dalam Mardi (2011:4) sistem informasi akuntansi adalah:

“susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan”.

Begitu pula Diana dan Setiawati (2011:4) menyatakan sistem informasi akuntansi adalah: “sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan”.

Lain lagi Bodnar dan Hopwood (2006:3) dialihbahasakan oleh Julianto dan Lilis mengemukakan sistem informasi akuntansi adalah:

“kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi”.

Begitu halnya, Bagranoff et.al, (2010:5) menyatakan: “*An accounting information system is a collection of data and processing procedures that creates needed information for its users*”.

Dari beberapa definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem pengumpulan dan pemrosesan data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan.

2.1.5.9 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2012:16) sistem informasi akuntansi terdiri dari enam komponen yaitu:

1. *People who use a system*
2. *Procedures and instructions used to collect, process and store data*
3. *Data about an organization and its business activities*

4. *Software used to process data*
5. *IT infrastructure, including computers, external devices (e.g. printers, external hard drives), and network communications devices used in an AIS*
6. *Internal controls and security measures that safeguard AIS data*

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komponen sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna sistem, prosedur instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan.

2.1.5.10 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Fungsi sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (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.

2.1.5.11 Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Arthur et.al (2008:32-33) dalam Camilla (2014), pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi diantaranya:

1. *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *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*

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

4. *Ease of Use*

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

5. *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat 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.

Atas dasar pengukuran tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dapat diukur dari fungsi dan

modul yang digunakan, keakuratan input data, tampilan program aplikasi, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Parasuraman (dalam Soetjipto, 1997) dikutip Baridwan dan Hanum (2007), mutu layanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Soetjipto, 1997) dikutip Baridwan dan Hanum (2007) mengemukakan bahwa mutu pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan disebut memuaskan.

Sedangkan Myers et al. (1997) dalam Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan

cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septianita, dkk (2014) dan Samiaji (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Fendini, dkk., (2013) mengemukakan bahwa sistem informasi sebaiknya di desain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunanya.

Sedangkan menurut Dilworth (1988) dalam Amrul (2004) dikutip oleh Tananjaya (2012) menyatakan kualitas sistem informasi bergantung pada manfaat sistem informasi yang dirasakan pemakainya. Dilihat dari sudut pandang teknik, kualitas sistem merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem tersebut, dimana sistem mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.

Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari intensitas penggunaan dan informasi yang dihasilkannya. Intensitas penggunaan suatu *software* akuntansi berkaitan dengan bagaimana proses implementasi tersebut berlangsung, apakah pemakai mengalami kendala dalam pengimplementasiannya. Apabila pemakai tidak menemukan kendala, maka pemakai akan merasa puas dan meningkatkan intensitas penggunaan *software* akuntansi. Kualitas sistem informasi erat kaitannya dengan keakurasian dari hasilnya, sehingga pemakai merasa yakin hasil dari *software* akuntansi ini dapat dikatakan memuaskan.

Begitu pula, Jogiyanto (2007:4-5) model kesuksesan sistem informasi dilihat dari proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan. Suatu sistem informasi terdiri dari beberapa proses menurut Jogiyanto (2007:4-5) sebagai berikut:

1. Suatu sistem informasi mula-mula dibuat berisi dengan banyak fitur, yang dapat memperlihatkan beberapa tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya.
2. Pemakai-pemakai dan manajer-manajer mempunyai pengalaman dengan fitur-fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, entah mereka puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya.
3. Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (*influence*) di pemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya dan dampak-dampak individu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional.

Menurut model kausal dijelaskan bahwa semakin tinggi kualitas sistem diharapkan akan menyebabkan kepuasan pemakai dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional selanjutnya dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi

(*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif atau negatif.

Lebih lanjut, Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); Nurmastuti (2014) dan Arifin (2013) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Salah satu kontribusi utama bagi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi yang diperoleh dari sejumlah aplikasi yang dikembangkan. Kualitas informasi menunjukkan pengukuran output sistem informasi. Informasi yang dibutuhkan harus relevan, terpercaya dan akurat. Dimensi waktu turut mengambil

andil dalam kualitas informasi (Haag; dalam Anindita et. al., 2003) dikutip Baridwan dan Hanum (2007). Pengguna menginginkan informasi dengan tingkat kualitas yang tinggi. Kualitas atas informasi akan lebih bernilai bagi pengguna informasi tersebut. Kualitas informasi yang baik akan memberikan hasil keputusan yang baik pula. Sebaliknya kualitas informasi yang kurang baik akan memberikan keputusan yang kurang baik pula (Boone dan Kurtz; seperti dikutip Nurniah, 2005) dalam Baridwan dan Hanum (2007). Dengan kata lain, tingginya kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengguna sistem informasi tersebut.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); Septianita, dkk (2014); Dewi, dkk (2012); Fendini, dkk (2013); Arifin (2013); Samiaji (2013) dan Hasyim (2014) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.3 Hipotesis

Hipotesis awal yang penulis buat dalam penelitian ini menurut kerangka pemikiran yang ada yaitu:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.