

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi

2.1.1.1 Definisi Kualitas

Kualitas memiliki banyak makna bagi setiap orang sehingga pengertian kualitas akan dapat berbeda, hal tersebut disebabkan karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Salah satu pengertian kualitas dikemukakan oleh Goetsch & Davis dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2007:209) berdasarkan sudut pandangnya sebagai berikut:

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

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

2.1.1.2 Definisi Sistem Informasi

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan membutuhkan berbagai informasi untuk menjalankan kegiatannya dengan efektif dan efisien. Informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, untuk menghasilkan informasi yang berkualitas maka dibuatlah sistem informasi. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan saat ini dan masa depan serta untuk mendukung strategi bersaing perusahaan. Informasi yang menjadi hasil dari sebuah sistem informasi merupakan aset yang sangat berharga dalam meningkatkan operasi yang efisien dan manajemen yang efektif dari perusahaan.

Menurut Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi sebagai berikut:

Sistem informasi adalah kumpulan dari 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 berguna.

Laudon dalam Azhar Susanto (2013:52) menyatakan bahwa:

Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.

Menurut McKeown dalam Azhar Susanto (2013:52) sebagai berikut:

“Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut.”

Menurut O'Brian dalam Yakub (2012:17) sistem informasi sebagai berikut:

Sistem informasi (*information system*) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Sedangkan menurut Jogiyanto dalam Yakub (2012:17):

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa pengertian sistem informasi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan orang yang menggunakan teknologi itu dalam melakukan aktivitasnya untuk mendukung operasional perusahaan dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan. Dengan sistem informasi membantu perusahaan dapat menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

2.1.1.3 Komponen Sistem Informasi

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

Menurut Abdul Kadir (2003:70) komponen sistem informasi terdiri dari:

1. Perangkat keras (*hardware*)
2. Perangkat lunak (*software*) atau program
3. Prosedur
4. Orang
5. Basis data (*database*)
6. Jaringan komputer dan komunikasi data.

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

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

Salah satu pengelompokan lainnya adalah

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

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*)

Mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer, monitor, mouse, dan printer.

2. Perangkat lunak (*Software*)

Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.

3. Manusia (*Brainware*)

Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (*system owner*), pengguna sistem (*system user*), perancang sistem (*system designer*) dan pengembang sistem informasi (*sistem development*).

4. *Prosedur (Procedure)*

Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.

5. *Basisdata (Database)*

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

6. *Jaringan komunikasi (Communication Network)*

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

Adapun penjelasan komponen sistem informasi pada pengelompokan lainnya diatas yaitu:

1. *Data (Data)*

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

2. *Orang-orang (Brainware)*

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

3. *Aktivitas (Activities)*

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

4. Jaringan (*Network*)

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

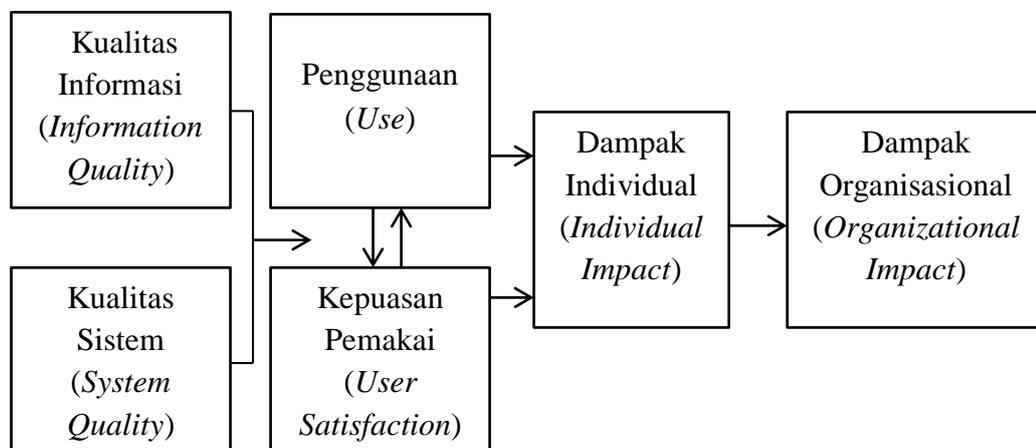
5. Teknologi (*Technology*)

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

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

2.1.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Dalam penerapan sebuah sistem informasi untuk pelaksanaan kegiatan perusahaan yang paling penting apakah perusahaan mendapatkan kesuksesan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang juga mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:3) sebagai berikut:

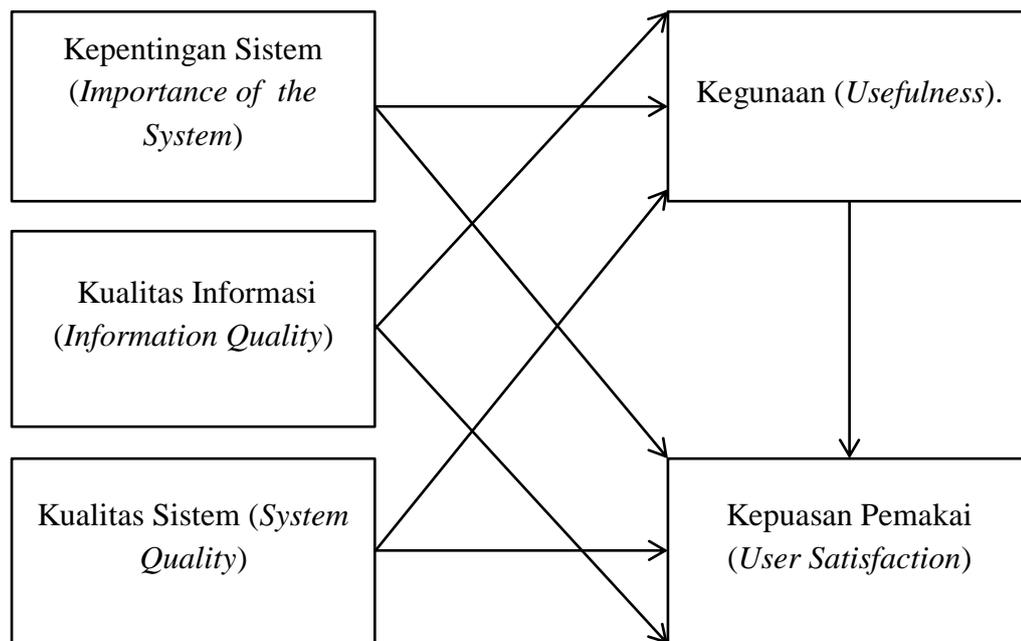


Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini terlihat pada Gambar 2.1. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan serta

mempengaruhi yang lainnya. Hal itu menyebabkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) tersebut mendapat tanggapan dengan cepat.

Seddon dan Kiew (1996) dalam Sudarmadi (2010) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996), tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak organisasional, namun demikian mereka mengembangkan model DeLone dan McLean (1992). Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengganti elemen penggunaan (*use*) diganti dengan kegunaan (*usefulness*) dalam situasi-situasi dimana suatu perangkat digunakan, dan penggunaannya bukan kewajiban. Pengembangan lainnya yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) adalah dengan menambah variabel baru

kepentingan sistem (*importance of the system*). Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan menjelaskan variasi persepsi para pengguna tentang kegunaan dan kepuasan pengguna.

2.1.1.5 Definisi Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi menfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat dilihat pada informasi finansial yang diterima oleh para pengguna apakah telah mencukupi atau bahkan melebihi dari yang dibutuhkan.

Menurut Eriksson dan Torn dalam Mehdi Khosrowpour (2000:1164) mengenai kualitas sistem informasi (*quality of information system*) sebagai berikut:

Quality of information systems can be viewed from multiple perspective. From a technical perspective it can focus on efficiency of systems and processing. From a bussiness point of view it can focus on an increase in profitability. From users point of view it can focus on increased case of use in a system and support of their work practices.

Definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dari perspektif teknis, dapat fokus pada efisiensi sistem dan pengolahan. Dari sudut pandang bisnis, dapat fokus pada peningkatan profitabilitas. Dari sudut pandang pengguna, dapat fokus pada hal peningkatan penggunaan sistem dan mendukung praktek-praktek kerja mereka.

Menurut DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) bahwa:

“Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri.”

Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Davis et al., dan juga Chin dan Todd dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2008) sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.”

Pernyataan diatas menyatakan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem informasi tersebut mudah sehingga mereka dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan maka sistem informasi tersebut berkualitas. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Venia Agustines Tananjaya (2012) menyatakan bahwa:

Kualitas sistem informasi merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi adalah kualitas dari informasi yang dihasilkan apakah telah memiliki karakteristik informasi yang baik dan berguna bagi para pemakai informasi. Sistem informasi yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan

keinginan para pengguna dan dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

2.1.1.6 Dimensi Kualitas Sistem Informasi

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

Pengukur-pengukur kualitas sistem informasi menurut Bailey dan Pearson dalam Jogiyanto (2007:14) terdiri dari:

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

Penjelasan mengenai pengukuran kualitas sistem informasi diatas adalah sebagai berikut:

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

keinginan pengguna, dan bukan pengguna yang harus menyesuaikan diri dengan kerangka sistem yang telah ditetapkan oleh perancang sistem ataupun sistem informasi dapat disesuaikan dengan proses bisnis dan kegiatan. Dengan kata lain, program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan sehingga sistem informasi berjalan sesuai fungsinya.

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

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

2.1.2 *Perceived Usefulness*

2.1.2.1 Definisi *Perceived* (Persepsi)

Dalam kehidupan terdapat berbagai kejadian dan keadaan atau kondisi yang membuat seseorang menginterpretasikan dan menilai berbagai kejadian atau keadaan atau kondisi tersebut berdasarkan sudut pandangnya sendiri. Masing-

masing individu memiliki persepsinya sendiri mengenai suatu kejadian atau berbagai hal yang ditangkap oleh inderanya masing-masing.

Mattin dalam Azhar Susanto (2013:41) menyebutkan bahwa:

“Persepsi sebagai sebuah proses yang menggunakan pengetahuan-pengetahuan sebelumnya untuk mengumpulkan rangsangan (stimulti) dan memberikan makna/fakta terhadap rangsangan tersebut.”

Sedangkan Robbins dalam Azhar susanto (2013:41) melihat persepsi dari beberapa sudut seperti pemersepsi (subjek), yaitu:

“Target atau objek yang dipersepsikan serta situasi dimana persepsi tersebut dilakukan.”

Bilson Simamora (2008:102) mendefinisikan persepsi sebagai berikut:

Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses, dengan mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimulti ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh. Stimulti adalah input yang dapat ditangkap oleh indera, seperti produk, kemasan, merek, iklan, harga, dan lain-lain.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bagaimana individu melihat, memilih, dan menginterpretasi segala sesuatu yang ditangkap panca indera. Persepsi juga merupakan pengalaman tentang objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan makna dan menafsirkan pesan.

2.1.2.2 Definisi *Perceived Usefulness*

Pemakai sistem informasi akan mempunyai niat menggunakan sistem informasi jika merasa sistem informasi bermanfaat atau berguna. *Perceived*

usefulness atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2008:114) bahwa:

“Kegunaan persepsian (*Perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.”

Menurut Arif Wibowo dalam KNSI (2008) *perceived usefulness* yang disebut persepsi terhadap kemanfaatan sebagai berikut:

“Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.”

Menurut Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan (2013) bahwa:

“Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.”

Adapun Venia Agustines Tananjaya (2012) mengartikan bahwa:

“*Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.”

Menurut Dishaw dalam Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009)

bahwa:

“Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) yaitu derajat dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya.”

Menurut Davis.F.D; Adam et al., dalam Dedi Rianto Rahadi (2007)

bahwa:

“Kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.”

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi tertentu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika pengguna tidak percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia tidak akan menggunakannya.

2.1.2.3 Dimensi *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness dapat dibangun oleh beberapa hal yang menjadi pertimbangan apakah suatu sistem memiliki manfaat atau tidak bagi pengguna sebuah sistem informasi. Thompson dalam Dedi Rianto Rahadi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

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

1. Kegunaan meliputi:
 - 1) Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah (*Makes Job Easier*)
 - 2) Bermanfaat (*Useful*)
 - 3) Menambah Produktifitas (*Increase Productivity*)
2. Efektifitas meliputi:
 - 1) Mempertinggi Efektifitas (*Enhance Effectiveness*)
 - 2) Mengembangkan Kinerja Pekerjaan (*Improve Job Performance*).

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

1. *Work More Quickly*
2. *Job Performance*
3. *Increase Productivity*
4. *Effectiveness*
5. *Makes Job Easier*
6. *Useful*.

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah:

1. *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)

Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan.

2. *Job Performance* (Kinerja Pekerjaan)

Dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

3. *Increase Productivity* (Menambah Produktifitas)

Merupakan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa seseorang akan bertambah atau meningkatkan produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.

4. *Effectiveness* (Efektivitas)

Bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktifitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan suatu pekerjaan.

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

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

6. *Useful* (Bermanfaat)

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

Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi dalam memutuskan penerimaan sistem informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan sistem informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya.

2.1.3 Kualitas Informasi

2.1.3.1 Definisi Informasi

Informasi saat ini sudah menjadi sebuah komoditi yang sangat penting. Kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat esensial bagi sebuah organisasi, baik yang berupa organisasi komersial (perusahaan), perguruan tinggi, lembaga pemerintahan, maupun individual. Informasi di dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Apabila perusahaan kurang mendapatkan informasi akan membuat perusahaan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumberdaya dalam waktu tertentu, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

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

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

McLeod dalam Yakub (2012:8) mengemukakan bahwa:

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

Gordon B. Davis dalam Kusrini dan Andri Koniyo (2007:289) menyatakan bahwa:

Informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk propek masa depan.

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

2.1.3.2 Manfaat Informasi

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

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

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perusahaan membutuhkan informasi berkaitan dengan rencana dan realisasi profit yang dicapai pada tahun yang lalu beserta anggaran dan realisasi biaya pada tahun sebelumnya. Informasi tersebut dibutuhkan karena berisi data yang disertai dengan tolok banding sebagai bahan

masukannya bagi perusahaan dalam melakukan perkiraan/prediksi untuk masa yang akan datang.

2. Pengorganisasian

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

3. Pelaksanaan

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

4. Pengendalian

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

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

2.1.3.3 Definisi Kualitas Informasi

Informasi menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi. Tanpa adanya informasi dalam menjalankan aktivitasnya, maka akan menghambat kemajuan perusahaan. Kualitas informasi dihasilkan dari sebuah sistem informasi dalam perusahaan sehingga dalam perancangan sistem informasi terdapat tujuan

utama yang ingin dicapai yaitu kualitas informasi yang dihasilkan. Sistem dengan kecanggihan tinggi tetapi informasi yang dihasilkan tidak berkualitas berarti sistem informasi tersebut tidak bermanfaat bagi pengguna.

Bodnar dan Hopwood yang dialihbahasakan oleh Julianto Agung Saputra dan Lilis Setiawati (2006:15) mengartikan kualitas informasi sebagai berikut:

“Kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat.”

Menurut James O’Brien (2002:15) kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut:

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

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

Menurut Jogiyanto (2007:15) bahwa:

“Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.”

Menurut Manson dalam Jogiyanto (2007:11) bahwa:

“Kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan sistem informasinya.”

Kusrini dan Andri Koniyo (2007:8) menyatakan bahwa:

“Informasi yang berkualitas adalah informasi yang memiliki 3 (tiga) kriteria yaitu akurat, tepat pada waktunya, dan relevan.”

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

2.1.3.4 Dimensi Kualitas Informasi

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

Dimensi kualitas informasi dapat menjadi dasar penilaian kualitas dari sebuah informasi. Ciri-ciri informasi yang berkualitas dapat dijadikan ukuran kualitas informasi. Menurut Mc Leod dalam Azhar Susanto (2013:38) suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Akurat (*Accuracy*)
2. Relevan (*Relevancy*)
3. Tepat waktu (*Timeliness*)
4. Lengkap (*Complete*).

Adapun uraian mengenai pernyataan diatas diantaranya:

1. Akurat (*Accuracy*)

Informasi diharuskan akurat karena dari informasi yang tidak akurat akan banyak timbul gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut. Informasi yang diperoleh harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan serta harus mencerminkan suatu maksud.

2. Relevan (*Relevancy*)

Informasi tersebut harus bermanfaat bagi yang membutuhkannya, informasi yang disajikan harus mendukung suatu proses bisnis dan informasi harus dapat digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkannya.

3. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang sampai pada yang membutuhkan tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai, hal ini disebabkan karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan, maka akan berakibat fatal pada suatu organisasi, instansi maupun perusahaan. Informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam suatu periode waktu tertentu.

4. Lengkap (*Complete*)

Informasi harus diberikan secara jelas, lengkap atau detail, dan mutakhir sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan.

2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

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

Menurut Azhar Susanto (2013:72) bahwa:

Sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari 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.

McLeod dalam Yakub (2012:75) mengartikan bahwa:

“Sistem informasi akuntansi adalah aplikasi akuntansi perusahaan”

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2011:10) pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasi data keuangan menjadi informasi keuangan.”

Adapun menurut Kusri dan Andri Koniyo (2007:10) bahwa:

“Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang mengubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pemakai baik di dalam maupun di luar perusahaan.

2.1.4.2 Subsistem Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi terdiri dari tiga subsistem sistem informasi akuntansi yang memproses berbagai transaksi keuangan dan nonkeuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan. Menurut James A. Hall yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary (2007:10) ketiga subsistem dari sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System*)
2. Sistem Buku Besar/Pelaporan Keuangan (*General Ledger System* dan *Financial Reporting System*)
3. Sistem Pelaporan Manajemen (*Management Reporting System*).

Adapun penjelasan dari ketiga subsistem dari sistem informasi diatas yaitu:

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System*)

Sistem pemrosesan transaksi berhubungan dengan berbagai kegiatan bisnis yang sering terjadi. Dalam satu hari tertentu, perusahaan dapat

memproses ribuan transaksi. Agar dapat memprosesnya secara efisien, berbagai transaksi yang hampir sama akan dikelompokkan menjadi satu ke dalam beberapa siklus transaksi. Sistem pemrosesan transaksi terdiri atas siklus-siklus transaksi yaitu; siklus pendapatan, siklus pengeluaran, dan siklus konversi. Tiap siklus menangkap dan memproses berbagai transaksi keuangan yang berbeda jenisnya.

2. Sistem Buku Besar/Pelaporan Keuangan (*General Ledger System* dan *Financial Reporting System*)

Sistem buku besar dan sistem pelaporan keuangan adalah dua subsistem yang erat hubungannya satu sama lain. Keduanya secara umum dipandang sebagai satu sistem terintegrasi. Ringkasan mengenai aktivitas siklus transaksi diproses oleh sistem buku besar untuk memperbarui sistem pengendalian buku besar. Kegiatan lainnya yang tidak rutin, seperti transaksi saham, merger, dan penyelesaian tuntutan hukum, yang tidak termasuk dalam siklus pemrosesan formal mana pun, juga masuk ke sistem buku besar melalui berbagai sumber lain. Sistem pelaporan keuangan mengukur dan melaporkan kondisi sumber daya keuangan serta berbagai perubahan atas sumber daya tersebut.

3. Sistem Pelaporan Manajemen (*Management Reporting System*)

Sistem pelaporan manajemen memberikan informasi keuangan internal yang dibutuhkan untuk mengelola bisnis. Para manajer harus menangani dengan segera berbagai transaksi masalah bisnis harian, demikian juga perencanaan dan pengendalian operasinya. Para manajer membutuhkan

informasi yang berbeda untuk berbagai jenis keputusan yang harus mereka buat. Laporan yang umum dihasilkan oleh sistem pelaporan manajemen meliputi anggaran, laporan kinerja, analisis biaya-volume-laba (*cost-volume-profit analysis*), serta berbagai laporan yang menggunakan data biaya saat ini (bukan yang historis).

2.1.4.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

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

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

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

Adapun penjelasan dari tujuan sistem informasi akuntansi diatas adalah:

1. Mengamankan harta/kekayaan perusahaan.

Perusahaan berusaha agar harta/kekayaan yang dimilikinya bebas dari pencurian oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal tersebut mendorong perusahaan agar memiliki sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan segala kondisi perusahaan. Dengan adanya sistem informasi akuntansi, perusahaan dapat menjamin keamanan harta/kekayaan yang dimilikinya yang meliputi kas perusahaan, persediaan barang dagangan, termasuk aset tetap perusahaan.

2. Menghasilkan beragam informasi untuk pengambilan keputusan.

Perusahaan harus membangun sistem informasi akuntansi sehingga menjadi sistem informasi yang baik, sehingga sistem informasi tersebut dapat menghasilkan berbagai informasi yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

3. Menghasilkan informasi untuk pihak eksternal.

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

4. Menghasilkan informasi untuk penilaian kinerja karyawan atau divisi.

Penilaian kinerja karyawan atau divisi dapat dilakukan dengan sistem informasi akuntansi, karena sistem informasi akuntansi dapat memberikan gambaran tentang karyawan atau divisi yang lebih baik

ataupun lebih cermat dalam menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut membantu perusahaan memotivasi para karyawan atau divisi sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan atau divisi.

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

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

6. Menghasilkan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran perusahaan.

Anggaran disusun oleh perusahaan agar kegiatan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Sistem informasi dapat digunakan perusahaan untuk kepentingan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan mengawasi alur dana yang dianggarkan dalam proses pelaksanaan kegiatan sehingga realisasi anggaran sesuai dengan yang direncanakan.

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

Sistem informasi memberikan informasi dan data historis untuk membantu perusahaan meramalkan kondisi atau keadaan di masa depan,

menjadikan perusahaan memiliki perencanaan dan pengendalian yang baik agar dapat menghadapi segala kemungkinan yang akan terjadi.

2.1.4.4 Fungsi dan Peranan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dirancang dengan baik dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan. Menurut Kusriani dan Andri Koniyo (2007:10) di dalam organisasi sistem informasi akuntansi berfungsi untuk:

1. Mengumpulkan dan menyimpan aktivitas yang dilaksanakan di suatu organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku aktivitas tersebut.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen
3. Menyediakan pengendalian yang memadai.

Menurut Mardi (2011:11) mengenai peranan sistem informasi akuntansi menambah nilai dalam organisasi bahwa:

Peningkatan keuntungan yang diraih perusahaan biasanya berasal dari perancangan SIA yang dilakukan dengan baik, bagaimana mengintegrasikan rantai nilai dalam organisasi sehingga timbul efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan teori diatas dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi bagi organisasi atau perusahaan berfungsi sebagai pendukung aktivitas organisasi atau perusahaan. Begitu pula dapat diketahui bahwa peranan sistem informasi akuntansi pada perusahaan yaitu sebuah sistem informasi akuntansi menjadi alat pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan aktivitas utama perusahaan sehingga aktivitas tersebut lebih efektif dan efisien.

2.1.4.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi. Berikut ini komponen (sistem pengolahan transaksi) sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:72) diantaranya:

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

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

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

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

1. Integrasi komponen *hardware*

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

2. Integrasi komponen *software*

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

3. Integrasi *software* dan *hardware*

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

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

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

5. Integrasi komponen *brainware*

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

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

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

2.1.4.6 Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi penggunanya baik pengguna internal maupun pengguna eksternal sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Menurut Mardi (2011:11) pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan terdiri dari:

1. Pihak internal perusahaan. Kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak eksternal. Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

Adapun menurut James A. Hall yang diterjemahkan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Kwary (2007:15) pengguna sistem informasi akuntansi meliputi:

1. Pengguna eksternal meliputi para kreditor, pemegang saham, calon investor, lembaga pemerintahan, kantor pajak yang akan menerima informasi dalam bentuk laporan keuangan, pengembalian pajak, serta berbagai laporan lainnya yang secara hukum wajib dibuat oleh perusahaan, serta mitra dagang (pelanggan dan pemasok) menerima informasi yang berkaitan dengan transaksi, yang meliputi pesanan, pembelian, tagihan, dan dokumentasi pengiriman.
2. Para pengguna internal meliputi pihak manajemen ditiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional. Berdasarkan pada apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Para desainer sistem, termasuk para akuntan, harus menyeimbangkan keinginan berbagai pengguna internal dengan sisi hukum dan ekonomi seperti pengendalian dan keamanan yang memadai, akuntabilitas yang memadai, dan biaya untuk menyediakan berbagai bentuk alternatif informasi.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna internal dan eksternal. Pengguna internal adalah pihak yang ikut

dalam pengelolaan perusahaan yang bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan perusahaan, yaitu staf operasional ataupun para manajer. Sedangkan pengguna eksternal adalah pihak yang tidak ikut dalam pengelolaan perusahaan, tetapi ikut menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut baik sistem informasinya seperti para nasabah bank dalam penggunaan ATM atau para pelanggan sebuah perusahaan transportasi yang memesan tiket transportasi secara *online*, maupun hasil dari sistem informasi akuntansi tersebut yaitu berupa informasi akuntansi seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum. Sistem informasi akuntansi harus memberikan nilai atau manfaat yang berdasarkan pada harapan atau kebutuhan para pengguna internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi dan sampel adalah pengguna internal yaitu, karyawan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.1.4.7 Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

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

Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa:

“Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

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

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

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

Menurut Ives et al., dalam A.A.Ngr. Kameswara Suryawarman dan Ni Luh Sari Widhiyanim (2012) bahwa:

“Kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka”.

Doll dan Torkezadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai berikut:

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

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

Adapun Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008) menyatakan bahwa:
“Kepuasan Pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.”

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

2.1.4.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014) yang dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean terdiri dari:

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

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew dalam Sudarmadi (2010) yaitu sebagai berikut:

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

Faktor-faktor diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

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

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

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

2.1.4.9 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui dimensi kepuasan pengguna sistem informasi.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah:

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accuracy*)
3. Format (*format*)
4. Kemudahan Pemakaian (*ease of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*timeliness*).

Penjelasan pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Isi (*content*)

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

2. Akurasi (*accuracy*)

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Format (*format*)

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

4. Kemudahan Pemakaian (*ease of Use*)

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

5. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

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

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Istianingsih dan Setyo Hari Wijayanto, (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. 2. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. 3. <i>System Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User satisfaction</i>. 4. <i>Information Quality</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>. 5. <i>Perceived usefulness</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>.
2	Istianingsih dan Utami, (2009)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 2. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 4. Kepuasan pengguna sistem informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.
3	Mustaqim Harianto (2011)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software akuntansi</i> melalui <i>perceived usefulness</i>. 2. Kualitas sistem informasi berpengaruh langsung

		Akhir <i>Software</i> Akuntansi	<p>terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi.</p> <p>3. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi melalui <i>perceived usefulness</i>.</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p>
4	Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna <i>Software</i> Akuntansi	<p>1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.</p> <p>2. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p> <p>3. Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p> <p>4. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.</p>
5	Bondan Dwi Harianto (2012)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu	<p>1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>
6	Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, Riyadi	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	<p>1. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) secara simultan memiliki pengaruh yang</p>

(2013)		<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).</p> <p>2. Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).</p> <p>3. Kualitas informasi (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) AP2T memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).</p>
--------	--	---

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Perbedaan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Penulis
1	Metode Analisis	Diolah dengan menggunakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM) dengan menggunakan <i>software Linear Structural ReLationship</i> (LISREL) 8.8 <i>full Version</i>	Menggunakan analisis regresi dan korelasi berganda dengan <i>software IBM SPSS Statisticsts 20 full version</i>
2	Variabel Dependen/Terikat (Y)	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna <i>software</i> akuntansi	Kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi
3	Dimensi	a. Variabel kualitas sistem informasi	a. Variabel kualitas sistem informasi menggunakan

		menggunakan dimensi Mc.Gill, Hobbs dan Klobas (2003) dibangun oleh Davis et al (1988)	dimensi Bailey dan Pearson (1983) yang bersumber dari Jogiyanto (2007:14) yaitu; kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem, dan waktu respon.
		b. Variabel kualitas informasi menggunakan dimensi Weber (1999) yaitu; <i>accuracy</i> , <i>timeliness</i> , <i>relevance</i> , <i>informativeness</i> , dan <i>competitiveness</i>	b. Variabel kualitas informasi menggunakan Mc.Leod yang bersumber dari Azhar Susanto (2013:38) yaitu; akurat (<i>accuracy</i>), relevan (<i>relevancy</i>), tepat waktu (<i>timeliness</i>), dan lengkap (<i>complete</i>)
4	Lokasi penelitian	Pada berbagai perusahaan di Indonesia	Pada Direktorat Keuangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung
5	Tahun penelitian	2008	2015

2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Pengguna yang merasa puas atas sebuah sistem informasi, maka kinerjanya dalam pengelolaan perusahaan akan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.

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

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan. *Perceived usefulness* atau persepsi kegunaan atau persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh pada niat para pengguna menggunakan sistem informasi. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi apabila perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas maka para pengguna memperoleh kegunaan (*usefulness*) atas sistem informasi akuntansi dan akan menggunakan sistem tersebut secara berulang untuk melaksanakan pekerjaannya. Apabila

pengguna merasakan kemanfaatan (*usefulness*) menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

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

2.3.1 Hubungan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan, kualitas yang baik biasanya menghasilkan kepuasan yang tinggi pula. Demikian juga halnya dengan sistem informasi, semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna sistem informasi tersebut.

Kualitas sistem informasi biasanya tertuju pada efektifitas dan efisiensi dari kinerja sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean dalam Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar (2012) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Ukuran kepuasan pemakai pada sistem informasi di cerminkan oleh kualitas sistem informasi yang dimiliki (Guimaraes, Igarria, dan Lu; Yoon, Guimaraes, dan

O'Neal dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Apabila sistem informasi pada perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya karena sistem informasi tersebut menunjang efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan sistem informasi yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi.

Menurut Jogyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sebagai berikut:

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

Pernyataan diatas menyatakan semakin tinggi suatu sistem termasuk sistem informasi ataupun sistem lainnya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih tinggi dan mempengaruhi peningkatan produktivitas individu untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Adapun menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) mengenai hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi adalah sebagai berikut :

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.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui apabila kualitas sistem informasi baik, maka pengguna sistem informasi tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Sistem informasi yang

berkualitas dapat memuaskan para pengguna karena mereka dapat meningkatkan kinerja mereka pada pelaksanaan tugasnya. Kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, hal-hal tersebut yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi.

Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2010), Sudarmadi (2010), Mustaqim Harianto (2011), Bondan Dwi Iranto (2012), Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, dan Riyadi (2013), serta Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.2 Hubungan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Perceived usefulness dapat dikatakan kepercayaan para pengguna terhadap sistem informasi karena memperoleh manfaat atau kegunaan yang dapat membantu kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna sistem informasi, jika pengguna merasa percaya bahwa sistem berguna maka ia akan menggunakannya.

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

Keberhasilan sebuah sistem informasi yang memuaskan pengguna dengan membantu penggunaannya menyelesaikan suatu tugas ditentukan oleh kombinasi tiga kata “kebergunaan (*usefulness*)” yang kesemuanya harus benar yaitu:

- a. Berguna (*useful*): sistem informasi yang berfungsi seperti yang diinginkan oleh penggunanya
- b. Dapat digunakan (*useable*): sistem informasi yang mudah dioperasikan
- c. Digunakan (*used*), sistem yang memotivasi penggunaannya untuk menggunakannya, menarik, menyenangkan, dan lain-lain.

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), menyatakan bahwa:

“Antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual (*usefulness*) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pemakai.

Suwardjono (2010:165) menyebutkan bahwa:

“Kebermanfaatan (*usefulness*) merupakan suatu karakteristik yang hanya dapat ditentukan secara kualitatif dalam hubungannya dengan keputusan, pemakai, dan keyakinan pemakai terhadap informasi.”

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa *usefulness* berhubungan dengan pemakai dan keyakinan pemakai terhadap informasi. Seperti telah diketahui bahwa *perceived usefulness* memberikan arti jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka ia akan menggunakannya. Apabila pengguna merasakan kemanfaatan (*usefulness*) menggunakan sistem informasi disitulah letak kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, dapat diketahui jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan terhadap kinerja pekerjaannya, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kegunaan sistem informasi dipersepsikan oleh pengguna dari kemampuan yang dimiliki sistem informasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya.

Rai et al., dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) yang juga meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model kesuksesan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, model Seddon dan Kiew yang merupakan model kesuksesan sistem informasi hasil pengembangan dari model DeLone dan McLean dan model Seddon dan Kiew yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness*

dengan *system use*. Hasil penelitian Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.3.3 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

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

Menurut Suwardjono (2010:165) bahwa:

Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut terpaut dengan keputusan yang menjadi sasaran informasi. Informasi akan bermanfaat kalau informasi tersebut dipahami dan digunakan oleh pemakai. Informasi juga akan bermanfaat kalau pemakai mempercayai informasi tersebut.

Suwardjono (2010:166) juga menyebutkan bahwa:

Kalau pemakai tidak dapat menerima informasi yang disajikan, akhirnya informasi akan menjadi tidak digunakan yang berarti tidak bermanfaat kalau disediakan. Oleh karena itu, kualitas informasi juga harus sepadan dengan kualitas pemakai (*user-specific qualities*)

Kedua pernyataan diatas menunjukkan informasi yang berkualitas merupakan informasi yang sesuai dengan tingkat kualitas informasi yang

diinginkan pengguna yaitu informasi yang dapat dipahami dan digunakan sehingga pengguna mempercayai informasi untuk dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan.

Menurut DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007:5) bahwa:

“Kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).”

DeLone dan McLean dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menyatakan bahwa:

“Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai”.

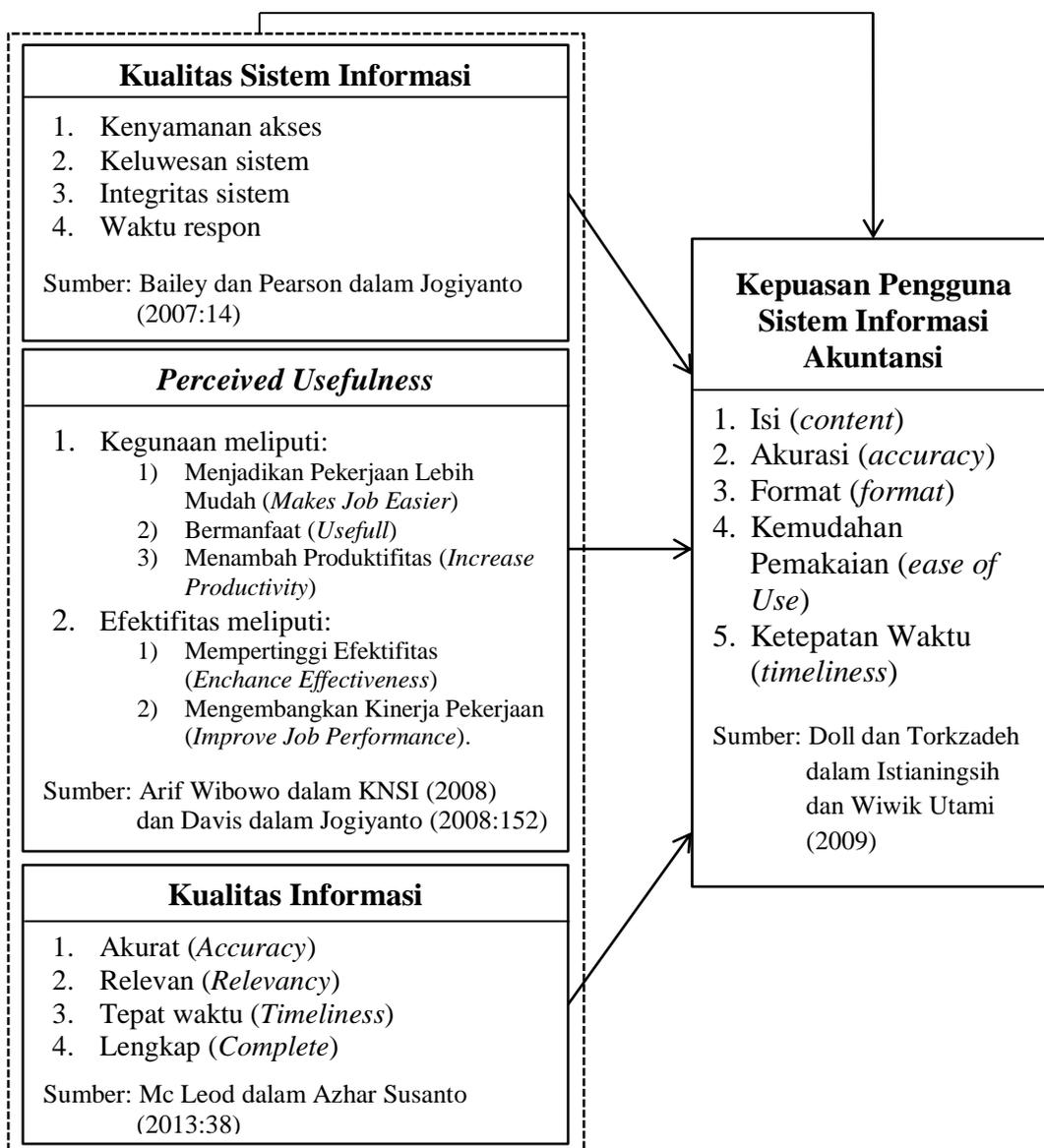
Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat diketahui bahwa suatu informasi yang bermanfaat akan digunakan oleh pengguna yaitu informasi yang dapat dipahami dan digunakan sehingga pengguna mempercayai informasi untuk dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Pengguna memiliki penilaian sendiri terhadap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

Seddon dan Kiew dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Adapun hasil pengujian Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008), Sudarmadi (2010), Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2010), Mustaqim Harianto (2011), Bondan Dwi Iranto (2012), serta Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, dan Riyadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

2.4 Bagan Kerangka Pemikiran

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



Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

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

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

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

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

Hipotesis 4: Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.