



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB 2

### TELAAH LITERATUR

#### 2.1 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem adalah suatu kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Romney dan Steinbart, 2012). Informasi adalah data yang telah diorganisasikan dan diproses untuk menyediakan arti bagi pengguna (Romney dan Steinbart, 2012). Informasi adalah data yang diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan – keputusan (Jogiyanto, 2002 dalam Kurniawaty dan Yulia, 2009).

Akuntansi adalah identifikasi data, pengumpulan, dan proses penyimpanan serta pengembangan informasi, pengukuran, dan proses komunikasi (Romney, 2012). Akuntansi adalah proses mengidentifikasi, mengukur, dan melaporkan informasi keuangan untuk memungkinkan adanya penilaian dan keputusan yang jelas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut (Tanjung, 2004 dalam Kurniawaty dan Yulia, 2009). Menurut Mulyadi (1993) dalam Sripeni (2009), akuntansi adalah proses pengolahan data keuangan untuk menghasilkan informasi keuangan yang digunakan untuk memungkinkan pengambil keputusan melakukan pertimbangan berdasarkan informasi dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan (memperoleh), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2000 dalam Indriani dan Adryan, 2009). Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, merekam, menyimpan dan memproses data akuntansi dan data lainnya untuk menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan (Romney dan Steinbart, 2012).

Ada enam komponen dalam Sistem Informasi Akuntansi (Romney dan Steinbart, 2012):

1. Orang yang menggunakan sistem tersebut
2. Prosedur/instruksi yang dipakai untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data.
3. Data tentang organisasi
4. *Software* yang digunakan untuk memproses data
5. Alat yang digunakan dalam Sistem Informasi Akuntansi
6. *Internal control* untuk menjaga data

Terdapat delapan komponen sistem informasi menurut Krismiaji (2002: 16) dalam Indriani dan Adryan (2009):

1. Tujuan, setiap sistem informasi yang dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.

2. *Input*, data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai *input* kedalam sistem.
3. *Output*, informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem. *Output* dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali kedalam sistem sebagai input disebut dengan umpan balik.
4. Penyimpanan data, data sering disimpan untuk dipakai lagi dimasa mendatang. Data yang tersimpan disini harus diperbaharui untuk menjaga keterkinian data.
5. Pemrosesan, data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemrosesan. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah datanya dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara cepat dan akurat.
6. Intruksi dan prosedur, sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa intruksi dan prosedur rinci.
7. Pemakai, orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai.
8. Pengamanan dan pengawasan, informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem harus akurat, bebas dari berbagai kesalahan, dan terlindungi dari akses secara tidak sah.

Ada enam komponen yang memungkinkan Sistem Informasi Akuntansi memnuhi tiga fungsi bisnis yang penting (Romney dan Steinbart, 2012):

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas organisasi, sumber daya, dan personel. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti penjualan atau pembelian bahan baku, yang sering dilakukan berulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya dan personel.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset dan data organisasi.

Sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang dirancang dengan baik dapat menambah nilai suatu organisasi (Romney dan Steinbart, 2012):

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa. SIA dapat memonitor mesin sehingga operator segera diberitahu ketika kinerja berada di luar batas kualitas yang dapat diterima. Hal ini membantu menjaga kualitas produk, mengurangi limbah, dan menjadikan biaya lebih rendah.
2. Meningkatkan efisiensi. Informasi yang tepat waktu membuat pendekatan dengan cara *just-in-time* memungkinkan, karena membutuhkan informasi yang *up-to-date* tentang persediaan bahan baku dan lokasi mereka secara cepat dan akurat.

3. Berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasional dan memberikan keunggulan kompetitif.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas atas *supply chain*. Misalnya memungkinkan pelanggan untuk langsung mengakses persediaan dan sistem pemrosesan order penjualan dapat mengurangi penjualan dan biaya pemasaran, sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.
5. Memperbaiki struktur *internal control*. SIA dengan struktur pengendalian proper internal dapat melindungi sistem dari penipuan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana.
6. Meningkatkan pengambilan keputusan. Peningkatan pengambilan keputusan sangat penting.

Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam *supply chain* (Romney dan Steinbart, 2012):

1. *Inbound logistic*. Terdiri dari menerima, menyimpan, dan mendistribusikan material yang digunakan untuk memproduksi suatu jasa / produk yang akan dijual.
2. *Operation*. Kegiatan mengubah *input* menjadi produk akhir.
3. *Outbound logistic*. Kegiatan mendistribusikan produk atau jasa kepada pelanggan.
4. *Marketing and sales*. Kegiatan untuk membantu pelanggan untuk membeli jasa/ produk yang dibuat oleh suatu organisasi.
5. *Services*. Kegiatan memberikan layanan setelah penjualan kepada pelanggan.

## 2.2 Kepuasan Para Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah pengungkapan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem (Ives et al., 1993 dalam Baridwan dan Hanum, 2007). Kepuasan pengguna adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Howard & Sheth, 1969 dalam Tjiptono, 2007).

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan (Westbrook & Reilly, 1983 dalam Tjiptono, 2007). Kepuasan pengguna menurut Schiffman dan Kanuk (2007) kepuasan pelanggan merupakan persepsi individu dari kinerja produk atau pelayanan dalam hubungannya dengan harapan (ekspektasi) pelanggan itu sendiri.

Menurut Giese & Cote (2000) dalam Tjiptono (2007) mengidentifikasi tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Tipe respon (baik respon emosional/afektif maupun kognitif) dan intensitas respons (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti “sangat puas”, “netral”, “sangat senang”, “frustrasi” dan sebagainya).

2. Fokus respons, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, tool dan sebagainya.
3. *Timing* respons, yaitu setelah dikonsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan seterusnya.

### 2.3 Kualitas Informasi

Menurut Sripeni (2009), Informasi adalah data mentah yang telah mengalami proses pengolahan dan telah disusun sedemikian rupa sehingga mempunyai arti dan memberikan manfaat bagi para pemakainya dalam mengambil keputusan. Menurut Parker (1998: 151) dalam Sripeni (2009), syarat informasi yang baik adalah :

1. Ketersediaan (*availability*). Informasi yang baik adalah informasi yang dapat diperoleh dengan mudah bagi pihak yang ingin memakainya.
2. Mudah dipahami (*comperensibility*). Informasi yang digunakan harus mudah dipahami dan dimengerti oleh pembuat keputusan, tidak berbelit – belit karena akan mempengaruhi kualitas atau nilai keputusan yang dibuat.
3. Relevan. Informasi yang relevan adalah informasi yang sesuai dengan keadaan permasalahan, misi ataupun tujuan perusahaan, sehingga dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.
4. Tepat waktu. Informasi yang baik harus selalu tersedia tepat waktu yaitu pada saat para pemakai ingin menggunakannya untuk mengambil keputusan.



5. Akurat. Informasi harus bersih dari kesalahan dan kekeliruan baik disengaja maupun tidak, harus tegas, jelas disertai data pendukungnya.

Menurut Mulyadi (1993;14) dalam Sripeni (2009), informasi akuntansi dikelompokkan menjadi tiga golongan, yaitu :

1. Informasi operasi

Untuk melaksanakan aktivitas perusahaan sehari – hari, manajemen memerlukan berbagai informasi operasi seperti jumlah kilogram bahan baku yang dipakai dalam produksi, jumlah persediaan produk jadi yang ada digudang, jumlah produksi hari ini, jumlah jam kerja karyawan dalam satu minggu, dan jumlah produk yang dijual hari ini.

2. Informasi Akuntansi Keuangan.

Informasi akuntansi keuangan diperlukan baik oleh manajemen (biasanya manajemen puncak) maupun pihak luar perusahaan seperti pemegang saham, bankir dan kreditor yang lain, instansi pemerintah, dan pihak luar yang lain. Informasi akuntansi keuangan ini diperlukan oleh pihak luar untuk pengambilan keputusan guna menentukan hubungan antara pihak luar tersebut dengan perusahaan.

3. Informasi Akuntansi Manajemen

Informasi akuntansi manajemen diperlukan oleh manajemen untuk melaksanakan dua fungsi pokok manajemen yaitu perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Informasi akuntansi manajemen ini disajikan kepada manajemen perusahaan dalam berbagai laporan keuangan seperti anggaran, laporan penjualan, laporan biaya produksi, laporan biaya

menurut pusat pertanggungjawaban dan laporan biaya menurut aktivitas, laporan biaya mutu, laporan biaya daur hidup produk, biaya penambahan dan bukan penambahan nilai, laporan biaya pemasaran.

Kualitas informasi adalah suatu fungsi menyangkut nilai dari keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna (Negash et.al, 2003 dalam Baridwan dan Hanum 2007). Kualitas informasi mengacu kepada kualitas atas *output* yang dihasilkan dari sistem informasi (DeLone and McLean, 1992 dalam Gorla, 2010).

Menurut O'brien (2006) dalam Baridwan dan Hanum (2007) memberi tiga dimensi pengukuran kualitas informasi, ketiga dimensi tersebut adalah *time* (waktu), *content* (isi), dan *form* (format). Penjelasan masing – masing indikator dari ketiga dimensi kualitas informasi adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *time* (waktu):

- a. *Timeliness* (tepat waktu), artinya informasi harus tersedia ketika dibutuhkan.
- b. *Currency* (aktual), artinya informasi harus *up-to-date*.
- c. *Frequency*, tingkat ketersediaan informasi pada waktu dibutuhkan
- d. *Time period*, informasi harus tersedia dalam periode masa lalu, kini dan yang akan datang.

## 2. Dimensi *content* (isi)

- a. *Accuracy* (tepat), informasi harus bebas dari kesalahan.
- b. *Relevance*, informasi harus berhubungan dengan kebutuhan dari penerima dan situasi tertentu.
- c. *completeness* (lengkap), semua informasi yang dibutuhkan harus tersedia.
- d. *Conciseness* (ringkas), informasi harus ringkas dan padat.
- e. *Scope*, luas lingkup informasi yang dibutuhkan.
- f. *Performance*, informasi dapat dijadikan ukuran untuk mengukur kinerja yang dicapai.

## 3. Dimensi *form* (bentuk)

- a. *Clarity* (jelas), informasi yang diberikan dalam bentuk yang mudah dimengerti.
- b. *Detail* (rinci), informasi harus rinci namun ringkas
- c. *Order* (tersusun), informasi tersusun sesuai format yang ditentukan.
- d. *Presentation* (penyajian), bentuk penyajian dan informasi
- e. *Media* (sarana), sarana yang diperlukan untuk menyampaikan informasi.

Berkenaan dengan kualitas informasi, Wolk et.al (1992) dalam Widarsono (2007) menjelaskan bahwa kriteria utama informasi, yaitu berguna untuk pengambilan keputusan dan informasi yang berguna harus mempunyai dua sifat kualitas utama (*relevan* dan *reliability*) dan dua sifat kualitas sekunder

(*comparability* dan *consistency*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anindita et al., (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) tidak menemukan pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Baridwan dan Hanum (2007), menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Sistem.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Negash et al (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menemukan pengaruh antara kualitas informasi sistem pendukung berbasis web dengan penggunaannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), hasil penelitiannya adalah pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* terbukti positif signifikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjakrawala dan Cahyo (2010), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Informasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir, yaitu dengan diperolehnya  $t$  hitung (5,034) yang lebih besar dari  $t$ -tabel (1,6571) atau dengan melihat  $p$ -value 0.000 yang lebih kecil dari 0,05 dan jika dilihat dari standar koefisien ( $y$ ) sebesar 0,620 maka hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan dari Kualitas Informasi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Akhir sebesar 0,620. Dengan ini, maka dapat disimpulkan bahwa, penekanan atas aspek kualitas informasi di dalam suatu pengimplementasian *software* akuntansi, akan meningkatkan kepuasan penggunaannya, yang tercermin lewat meningkatnya nilai Kepuasan Pengguna Akhir, sehingga pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap keberhasilan implementasi dari *software* akuntansi tersebut. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Saleh et.al., (2012),

kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo et.al (2013), menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *e-billing*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien beta sebesar 0,146816 dan *t*-value sebesar 1,099498, hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi *e-billing* tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna.

Berdasarkan pada penjelasan dan analisis diatas, maka dibuatlah hipotesa yang pertama yaitu bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna *software* menurut persepsi mereka.

Ha<sub>1</sub>: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna akhir *software* akuntansi.

## 2.4 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan, atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi (Negash et al, 2003 dalam Baridwan dan Hanum, 2007). Seddon (1997) dalam Gorla et.al (2010), kualitas sistem bersangkutan dengan apakah sistem tersebut akan terjadi kerusakan, kemudahan penggunaan, kualitas dan pemeliharaan kode program. Kualitas sistem merupakan pengukuran kesuksesan teknikal, kualitas informasi merupakan ukuran keberhasilan semantic, kepuasan pengguna menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang merupakan

ukuran efektivitas kesuksesan ((DeLone & McLean, 2003). Negash et.al (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menggunakan *interactivity* dan *accses* untuk pengukuran kualitas sistem. *Interactivity* adalah tingkat dimana para pengguna sistem dapat mengambil bagian dalam memodifikasi isi dan format dari suatu lingkungan yang didasarkan pada media. *Interactivity* meliputi umpan balik yang cepat, berbagai alternatif, dan tampilan yang dapat berubah. *Acces* adalah ketersediaan dari sistem ketika pelanggan mencoba untuk mendapatkan kembali informasi, dan mudah dalam menggunakan alat penghubung untuk menghubungi orang yang diperlukan (yang mendukung). *Access* meliputi kecepatan waktu respon, mudah mendapat informasi, mudah berhubungan dengan manajemen. Pada penelitian Baridwan dan Hanum (2007) mereka menggunakan indikator yang sama digunakan Nurniah (2005), yang digunakan untuk mengukur dan menganalisa kepuasan pengguna komputer. Indikator tersebut dijelaskan di bawah ini:

1. *Accuracy* (ketepatan), ketepatan dari suatu sistem dalam mengelola data untuk menghasilkan informasi yang tidak menyesatkan.
2. *Confidence in system* (kepercayaan terhadap sistem), sistem yang digunakan oleh pengguna tidak menimbulkan keraguan dalam pengoperasiannya.
3. *Completeness* (kelengkapan), dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengguna sistem
4. *Flexibility* (fleksibel), program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan.

5. *Ease of use* (mudah digunakan), kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
6. *Integration of systems*, tingkat pemahaman yang dimiliki oleh pengguna terhadap sistem atau layanan yang tersedia.
7. *Understanding of systems*, tingkat pemahaman yang dimiliki oleh pengguna terhadap sistem atau layanan yang tersedia.
8. *Respon time* (kecepatan respon), waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input.

Menurut penelitian Anindita et. al., (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) yang meneliti faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem EDI, menunjukkan bahwa tingginya keandalan sistem berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pengguna sistem EDI. Negash et.al., (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007), sistem pendukung berbasis web terhadap kepuasan penggunaan web, menunjukkan kualitas sistem pendukung berbasis web berpengaruh terhadap penggunaannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo (2008), pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*, hasilnya terbukti positif signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Baridwan dan Hanum (2007) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi berbasis komputer. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Saleh et.al (2012). Menurut hasil penelitian Widodo et.al (2013) menyatakan bahwa, kualitas sistem (*system quality*) *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *e-billing*. Hasil perhitungan

*software* SmartPLS 2.0 M3 menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *e-billing*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien beta sebesar 0,387910 dan *t-value* sebesar 3,020774, yang artinya kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pada penjelasan dan analisis diatas, maka dibuatlah hipotesa yang kedua yaitu bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna *software* menurut persepsi mereka.

Ha<sub>2</sub>: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna akhir *software* akuntansi

## 2.5 Kualitas Jasa

Jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2007). Jasa (*service*) adalah tindakan atau kerjayang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock and Wirtz, 2011). Karakteristik Jasa terdiri atas (Tjiptono, 2007):

### 1. *Intangibility*

Jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Selain itu, jasa biasanya mengandung unsur



*experience quality* (karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian), dan *credence quality* (aspek – aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan) yang tinggi.

2. *Inseparability*

Jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu atau tempat yang sama.

3. *Variability/ heterogeneity/ inconsistency.*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability*

Jasa tidak tahan lama atau tidak dapat disimpan. Bila permintaan bersifat konstan, kondisi ini tidak menjadi masalah, karena staf dan kapasitas penyedia jasa bisa direncanakan untuk memenuhi permintaan.

5. *Lack of ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya, tetapi pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

Menurut Gronroos (1990) dalam Tjiptono (2007), pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama:

1. *Technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan.
  - a. *Search quality* (dapat dievaluasi sebelum dibeli)
  - b. *Experience quality* (hanya bisa dievaluasi setelah dikonsumsi, contohnya adalah ketepatan waktu, ketepatan layanan, dan kerapian hasil)
  - c. *Credence quality* (sukar dievaluasi sekalipun telah mengonsumsi jasa, misalnya kualitas operasi bedah jantung).
2. *Functional quality (process related – dimension)* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan, dan dipengaruhi oleh kehadiran pelanggan lain yang secara simultan mengonsumsi jasa yang sama atau serupa.

Menurut Gronroos (1990) dalam Tjiptono (2007) mengemukakan 6 kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, yaitu :

1. *Professionalism and skills*. Penyedia jasa, karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.
2. *Attitudes and behaviour*. Karyawan dari penyedia jasa menaruh perhatian kepada pelanggan dan membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3. *Accessibility and flexibility*. Lokasi penyedia jasa, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah dan supaya bisa menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. *Reliability and trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau yang telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*. Bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. *Reputation and credibility*. Operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/ imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Menurut Soejipto (1997) dalam 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. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Soetjipto, 1997) dalam 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.

Parasuraman et.al., (1998) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) dalam Baridwan dan Hanum (2007) mengemukakan beberapa karakteristik atau dimensi dari kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*, adalah penampilan fasilitas – fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan – perlengkapan komunikasi dari sistem. *Tangibles* (menurut Lovelock dan wirtz, 2011) yaitu, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
2. *Realibility*, adalah berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat, melibatkan konsistensi sistem atas performance dan keandalan sistem, fokus pada apakah sistem tersebut baik, bermanfaat dan dapat diandalkan. *Reliability* (menurut Lovelock dan Wirtz, 2011), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).
3. *Responsiveness*, berkaitan dengan kesiapan sistem untuk menyediakan jasa kepada pengguna sistem dan memberi perhatian khusus apakah sistem bekerja dengan baik atau secara cepat. *Responsiveness* (menurut Lovelock dan Wirtz, 2011) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
4. *Assurance*, mengacu pada pengetahuan dan kebaikan yang terkandung pada sistem dan kemampuan sistem untuk menimbulkan kepercayaan dan

keyakinan atas keamanannya. *Assurance* (Lovelock dan Wirtz, 2011), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat. Kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi : Kompetensi (*Competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

5. *Empathy*, mengacu pada perhatian (*care*) dan perhatian khusus yang diberikan oleh sistem kepada pengguna. *Empathy* (Lovelock dalam Wirtz, 2011), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi: Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan

(*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pengukuran kualitas jasa menurut Lovelock dan Wirtz (2011) ada dua jenis, yaitu *Hard measures* dan *Soft measures*. *Hard measures* berhubungan dengan standar dan ukuran yang dapat dihitung, waktu atau ukuran audit. *Soft measures* berhubungan dengan standar atau ukuran yang tidak dapat dengan mudah diamati dan dapat diperoleh dengan berbicara dengan konsumen, karyawan atau lainnya.

Penelitian Kettinger dan Lee (1994) dalam Baridwan dan Hanum (2007) mengujihubungan kualitas layanan dan kepuasan para pengguna jasa departemen sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan kedua dimensi kualitas jasa (reliabilitas dan empati) merupakan prediktor yang signifikan atas kepuasan pengguna jasa sistem informasi akuntansi. Berdasarkan hasil penelitian Baridwan dan Hanum (2007), menyatakan bahwa Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem.

Berdasarkan penjelasan dan analisis diatas, maka dibuatlah hipotesa ketiga bahwa semakin tinggi kualitas jasa yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut persepsi mereka.

Ha<sub>3</sub>: Kualitas Jasa sistem informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna akhir *software* akuntansi.

## **2.6 Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualita Jasa sistem informasi secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi.**

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Saleh et.al., (2012), pengaruh Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi secara simultan ditunjukkan oleh koefisien determinasi  $R^2 = 0,898$ . Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna *software* akuntansi sebesar 89,8%. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna *software* akuntansi sebesar 89,8%, sementara 10,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pada penjelasan dan analisis diatas, maka dibuatlah hipotesa yang keempat bahwa semakin tinggi kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas jasa yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna *software* menurut persepsi mereka.

Ha<sub>4</sub>: Kualitas Informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna akhir *software* akuntansi.

## 2.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Hasil penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Kualitas dan efektivitas sistem informasi berbasis komputer	Zaki Baridwan dan Latifah Hanum (2007)	Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem, sedangkan kualitas sistem informasi dan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem.
2.	Pengaruh kualitas sistem informasi, <i>perceived usefulness</i> , dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi	Istianingsih dan DR. Setyo Hari Wijanto (2008)	Pengaruh <i>system quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> hasilnya terbukti positif signifikan. Pengaruh <i>information quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> hasilnya terbukti positif signifikan.
3.	Pengaruh aplikasi sistem informasi manajemen (SIM) terhadap kinerja karyawan	Tri Wahyu Widodo, Siti Ragil Handayani, dan Muhammad Saifi (2013).	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi <i>e-billing</i> terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan / tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4.	Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi pada pemerintahan Aceh	Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman bakar (2012)	Hasil penelitian membuktikan pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi sebesar 89,8%. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi dan menerima hipotesis ketiga

Sumber :jurnal TEMA Volume 8 No 2, simposium nasional akuntansi Ke XI, jurnal profit volume 7 No.1, jurnal akuntansi pascasarjana universitas syiah kuala volume 1 No 1, simposium nasional akuntansi XIII.



**Tabel 2.1 Hasil penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

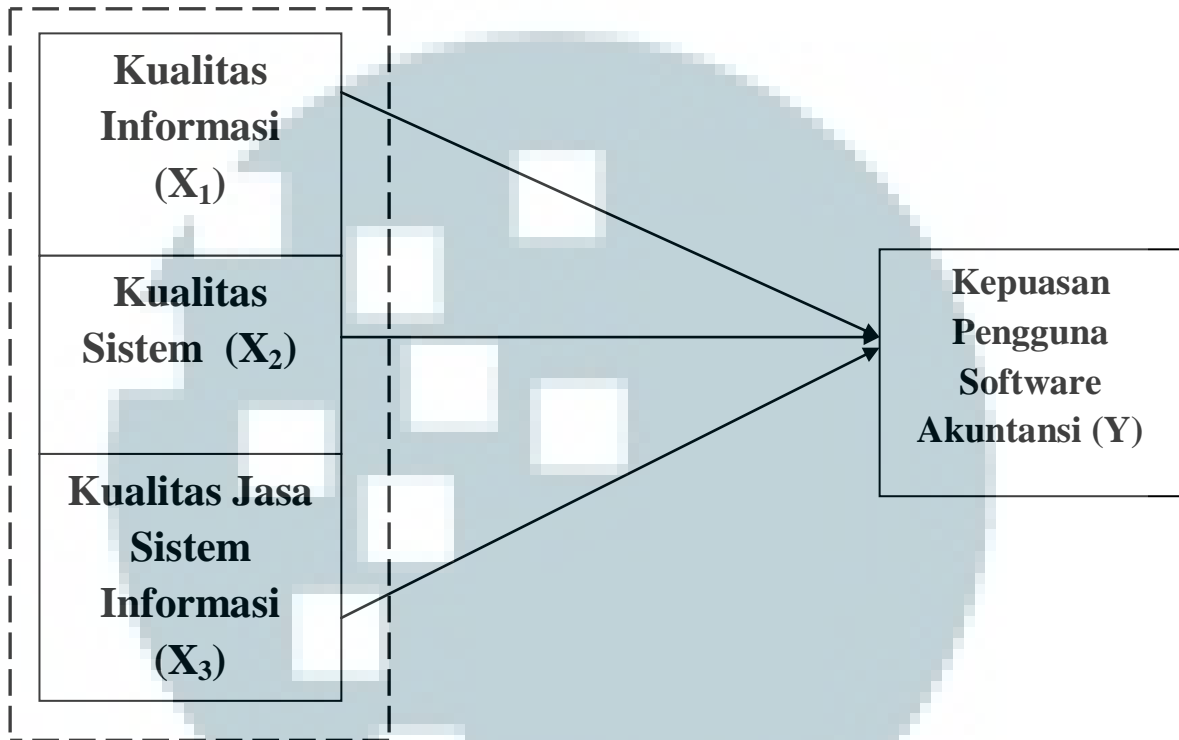
No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
5.	Adaptasi model Delone & Mclean yang dimodifikasi guna menguji keberhasilan implementasi <i>software</i> akuntansi bagi individu pengguna: studi empiris pada perusahaan dalam industri barang konsumsi yang terdaftar di BEI	F.X. Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo (2010)	Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Sumber : *jurnal TEMA Volume 8 No 2, simposium nasional akuntansi Ke XI, jurnal profit volume 7 No.1, jurnal akuntansi pascasarjana universitas syiah kuala volume 1 No 1, simposium nasional akuntansi XIII.*

## 2.8 Kerangka Pemikiran

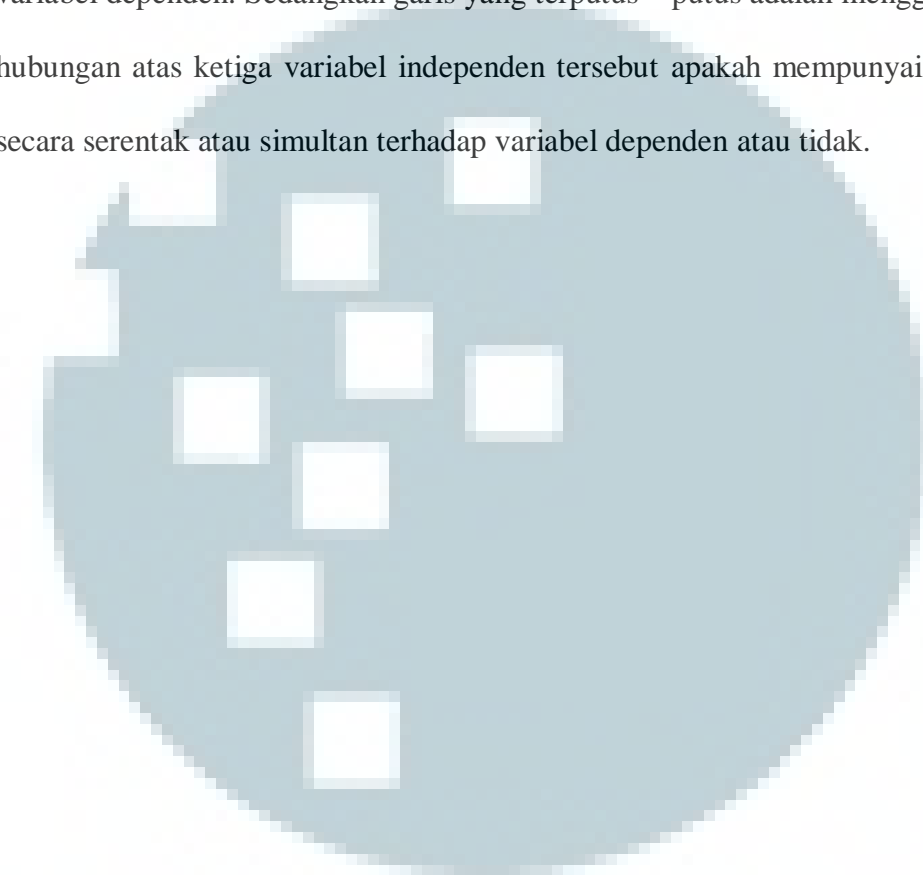
Kerangka pemikiran di dalam penelitian ini adalah mengenai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* akuntansi pada perusahaan yang menggunakan SAP yang berada di wilayah Tangerang dan Jakarta. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kualitas jasa. Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pengguna *software* akuntansi. Untuk lebih jelasnya lihat gambar 2.1

**Gambar 2.1**  
**Kerangka pemikiran**



Kualitas informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan. Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas *software* akuntansi yang digunakan, dilihat dari persepsi pemakai. Kualitas jasa yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah harapan dari pengguna dengan hasil yang diperolehnya.

Gambar kotak dengan garis yang tidak terputus – putus/ menyambung adalah menggambarkan hubungan masing – masing variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan garis yang terputus – putus adalah menggambarkan hubungan atas ketiga variabel independen tersebut apakah mempunyai pengaruh secara serentak atau simultan terhadap variabel dependen atau tidak.



U M M N