



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 II

TELAAH LITERATUR

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2013) sistem adalah kumpulan/*group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Mulyadi (2010), sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

Komponen-komponen yang terdapat dalam sistem yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), prosedur (*procedure*), sumber daya manusia (*brainware*), dan informasi (*information*). Selain itu sistem mempunyai fungsi dalam teknologi untuk meng-*input*, memproses, meng-*output*, melakukan penyimpanan, dan mengkomunikasikannya.

Menurut Krismiaji (2015), sistem dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu :

1. Sistem tertutup (*closed system*)

Sistem yang secara total terisolasi dari lingkungannya. Tidak ada penghubung dengan pihak eksternal, sehingga sistem ini tidak memiliki pengaruh terhadap dan dipengaruhi oleh lingkungan yang berbeda di luar batas sistem. Sistem semacam ini hanya ada dalam teori saja, karena dalam kenyataan semua sistem berinteraksi dengan lingkungannya dengan caranya masing-masing.

2. Sistem relative tertutup (*relatively closed systems*)

Sistem yang berinteraksi dengan lingkungannya secara terkendali. Sistem semacam ini memiliki penghubung yang menghubungkan sistem dengan lingkungannya dan mengendalikan pengaruh lingkungan terhadap proses yang dilakukan oleh sistem. Interaksinya berupa input jika input tersebut diperoleh dari lingkungan, dan output jika output tersebut ditujukan kepada pihak yang berada di luar batas sistem. Sistem yang dirancang dengan baik, akan membatasi, bukan mengeliminasi pengaruh dari luar sistem.

3. Sistem terbuka (*open systems*)

Sistem yang berinteraksi dengan lingkungan secara tidak terkendali. Disamping memperoleh input dari lingkungan, sistem terbuka juga memperoleh gangguan, atau input yang tidak terkendali yang akan mempengaruhi proses dalam sistem. Sistem yang dirancang dengan baik dapat meminimumkan gangguan ini, dengan cara melakukan antisipasi terhadap kemungkinan munculnya gangguan dari lingkungan dan selanjutnya menciptakan proses dan cara-cara menanggulangi gangguan tersebut.



4. Sistem umpan balik (*feedback control systems*)

Sistem yang menggunakan sebagian output menjadi salah satu input untuk proses yang sama di masa berikutnya. Sebuah sistem dapat dirancang untuk memberikan umpan balik guna membantu sistem tersebut mencapai tujuannya. Salah satu contoh sistem yang dirancang untuk tujuan melakukan pengendalian adalah sistem pelaporan pertanggungjawaban, dimana sistem ini menghasilkan laporan pelaksanaan kegiatan yang berisi perbandingan antara target dengan realisasi kegiatan. Atas dasar informasi dalam laporan tersebut, manajemen dapat menggunakannya sebagai umpan balik guna membuat rencana yang lebih baik di masa mendatang.

Menurut Hall (2011), informasi adalah data yang telah diolah atau diproses ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya. Ciri-ciri informasi yang berguna bagi aktivitas bisnis perusahaan adalah (Hall, 2011):

1. Relevan

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

2. Andal

Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

3. Lengkap

Informasi itu lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

4. Tepat waktu

Informasi itu tepat waktu jika diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambil keputusan menggunakannya dalam membuat keputusan.

5. Dapat dipahami

Informasi dapat dipahami jika disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.

Menurut Weygandt et al (2013) akuntansi didefinisikan sebagai sistem yang terkait dengan tiga aktivitas utama yakni identifikasi, pencatatan, dan komunikasi kejadian ekonomi dari suatu organisasi kepada pengguna. Sedangkan menurut Albrecht (2013) akuntansi diartikan sebagai “*a system for providing quantitative, financial information about economic entities that is useful for making sound economic decisions*”. Artinya adalah akuntansi merupakan sebuah sistem untuk menyediakan informasi keuangan kuantitatif mengenai perekonomian suatu entitas yang berguna dalam pengambilan keputusan ekonomi.

Menurut Laudon dan Laudon (2010) sistem informasi merupakan komponen yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam sebuah organisasi. Sedangkan Menurut Satzinger (2010), sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi sebagai hasil dari informasi.

Definisi sistem informasi akuntansi menurut Gelinas dan Dull (2010) adalah subsistem khusus dari sistem informasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan

informasi yang berkaitan dengan aspek keuangan dari suatu kejadian bisnis. Sedangkan menurut Hall (2011) sistem informasi akuntansi adalah subsistem yang memproses transaksi keuangan dan non-keuangan yang berpengaruh secara langsung terhadap pemrosesan transaksi keuangan.

Menurut Hall (2011) fungsi sistem informasi akuntansi adalah :

- a. Dengan sistem informasi akuntansi dapat mengurangi pekerjaan yang sifatnya berulang, dapat diminimalisir dan lebih efektif sehingga tidak memerlukan banyak orang untuk mengerjakan berbagai pekerjaan.
- b. Dengan sistem informasi akuntansi sistem penyimpanan data menjadi lebih sistematis atau lebih tertata rapi, sehingga pemakai dapat membuka data atau menyimpan data dengan mudah.
- c. Dengan sistem informasi akuntansi dapat mengurangi tingkat kesalahan yang disebabkan ketidakteelitian (*human error*).
- d. Pekerjaan menjadi efisien dan lebih mudah karena sistem informasi akuntansi sudah berjalan. Dalam hal ini akuntansi hanya melakukan secara *safing*. *Safing* adalah membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi sudah berjalan dengan benar dan sesuai.

Menurut Romney dan Steinbart (2012), Sistem Informasi Akuntansi terdiri atas enam komponen, yaitu :

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai fungsi,
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data,
3. Data mengenai perusahaan dan aktivitas bisnis,
4. *Software* (perangkat lunak) yang dipakai untuk memproses data,

5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan,
6. Pengendalian internal dan keamanan yang menjaga data Sistem Informasi Akuntansi.

2.2 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna dalam lingkup sistem informasi adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Zunaidi dkk, 2011). Salah satu indikator kepuasan pengguna adalah dengan melihat kualitas informasinya. Semakin baik kualitas suatu sistem, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna.

Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna atau meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan pemakaian lebih lanjut akan dihindari.

Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang sudah teruji validitasnya dan dijadikan sebagai alat untuk mengukur efektifitas sistem dalam penelitian sistem informasi ada 2 metode pengukuran, yaitu :

1. *User Satisfaction Information Services Function (USISF)*

Pengukuran ini diperkenalkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi kemudian divalidasi oleh Baroudi dan Orlikowski. Teknik pengukuran ini menggunakan klasifikasi-klasifikasi kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Baroudi dan Orlikowski dalam Diptyana (2010) mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi USISF yaitu :

a. Sikap terhadap para staf departemen SI (SSF-USISF)

Berfokus pada penilaian dan kepuasan yang dirasakan terhadap para staf dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi.

b. Tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna (P&K USISF)

Berfokus pada sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen SI dalam pengembangan sistem.

c. Kualitas produk informasi (KPI-USISF)

Berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi secara teknis yang dihasilkan oleh fungsi SI (Information Services Function/ISF).

2. *End User Computer Satisfaction (EUCS)*

End User Computer Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model ini lebih mengukur kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan pengukuran sistem dari sisi pengguna sistem.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Herzberg dalam Sintalaras (2010), yaitu :

1. Prestasi, karyawan yang dapat menggunakan sistem informasi akuntansi telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu untuk dapat menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut dengan baik.
2. Pengakuan, karyawan berharap diakui atas waktu dan usaha yang mereka lakukan untuk menghasilkan suatu informasi yang memberikan manfaat bagi perusahaan.
3. Pekerjaan itu sendiri, karyawan memerlukan keterampilan untuk menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga keahliannya dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja.
4. Tanggung jawab, perusahaan dapat memberikan tanggung jawab lebih kepada karyawan, sehingga mereka akan memiliki *sense of belonging* (rasa memiliki) kepada perusahaan yang akan memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik.
5. Kemajuan, karyawan yang memiliki kontribusi kepada perusahaan, maka perusahaan harus memberikan apresiasi berupa maupun kenaikan jabatan.

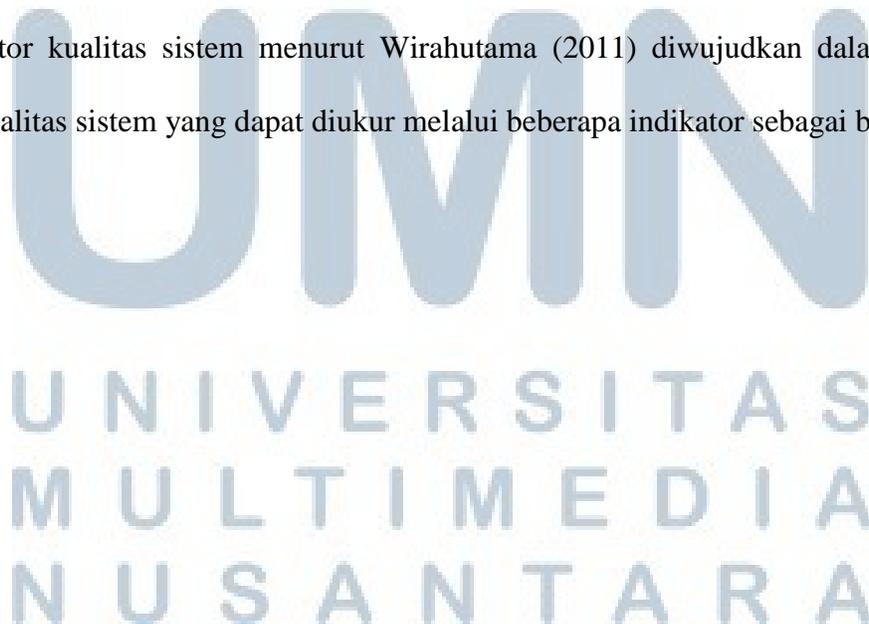
2.3 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Septianita (2014) adalah karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem dapat diukur dengan menganalisa ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan, semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan akan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pengguna merasa puas dengan adanya sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas sistem informasi, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan

memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai kondisi keadaan dan perkembangan perusahaan (Tananjaya, 2012).

DeLone dan McLean (1992) dalam Wirahutama (2011) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individual dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunanya. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Kualitas sistem informasi adalah kualitas *software* akuntansi yang digunakan. Kualitas *software* akuntansi dalam suatu perusahaan memiliki kaitan dengan kemampuan dan keahlian pemakai, pemahaman yang baik tentang *software* akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang relevan, andal, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami mengenai kondisi serta keadaan perusahaan itu sendiri, yang dapat diperoleh dari catatan dan bukti-bukti transaksi perusahaan, yang telah diolah menggunakan suatu sistem yang dinamakan Sistem Informasi Akuntansi (Hall, 2011).

Indikator kualitas sistem menurut Wirahutama (2011) diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :



1. Kemudahan Penggunaan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat menjadikan pengguna tersebut bebas dari usaha. Bebas dari usaha yang dimaksud adalah saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit dan mudah dipahami, dan sudah dikenal. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

2. Kecepatan Akses

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

3. Keandalan Sistem

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari

kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. Keamanan

Sistem informasi dikatakan baik jika keamanan dari sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dilihat melalui data pengguna yang aman tersimpan dalam suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman, maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi tersebut.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis, yaitu :

Ha₁ : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi didefinisikan sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya (Zunaidi dkk, 2011). Kualitas informasi merupakan kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Istianingsih, 2009 dalam Prasojo, 2010).

Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat dan memiliki realibilitas yang tinggi, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pengguna sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka dan meingkatkan kepuasan akan sistem informasi tersebut (Istianingsih, 2007).



Informasi dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 variabel independen, yaitu :

1. Akurasi Informasi

Akurasi informasi berarti informasi yang dihasilkan atau ditampilkan oleh sistem bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunanya (Zunaidi dkk, 2011). Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan (Zunaidi dkk, 2011), sehingga pengguna sistem informasi merasa puas karena informasi yang dihasilkan sistem informasi tersebut akurat. Akurasi menurut Hall (2011) adalah kebutuhan akan informasi yang bebas dari kesalahan. Informasi yang disajikan harus sesuai dengan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan, sehingga kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pun meningkat.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis, yaitu :

Ha₂ : Akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2. Ketepatan Waktu Informasi

Ketepatan waktu informasi adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan cepat. Ketepatan waktu yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu untuk menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) yang dibutuhkan oleh pengguna (Zunaidi, dkk 2011). Menurut Winarno (2006) tepat waktu adalah informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat. Semakin cepat dan terbaru informasi yang dihasilkan, maka dapat mempercepat pengambilan keputusan atau kebijakan dari perusahaan, sehingga kepuasan dari pengguna sistem informasi pun akan meningkat.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis, yaitu :

Ha₃ : Ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. Relevansi Informasi

Relevansi informasi adalah isi sebuah dokumen atau laporan yang harus melayani suatu tujuan tertentu, dan dengan demikian laporan yang dibuat dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial (Zunaidin dkk, 2011). Suatu informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki ekspektasi sebelumnya (Romney, 2011).

Relevan yang dimaksud adalah sejauh mana informasi yang diterima pengguna sesuai atau cocok dengan tujuan yang hendak dicapai. Informasi akuntansi dikatakan relevan apabila dapat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan para pengambil keputusan (Astria, 2011). Menurut Mclean dan Schell (2008) informasi memiliki relevansi jika informasi tersebut memiliki hubungan dengan masalah yang dihadapi. Semakin relevan suatu informasi, maka informasi yang diterima semakin cocok dengan kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis, yaitu :

Ha₄ : Relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

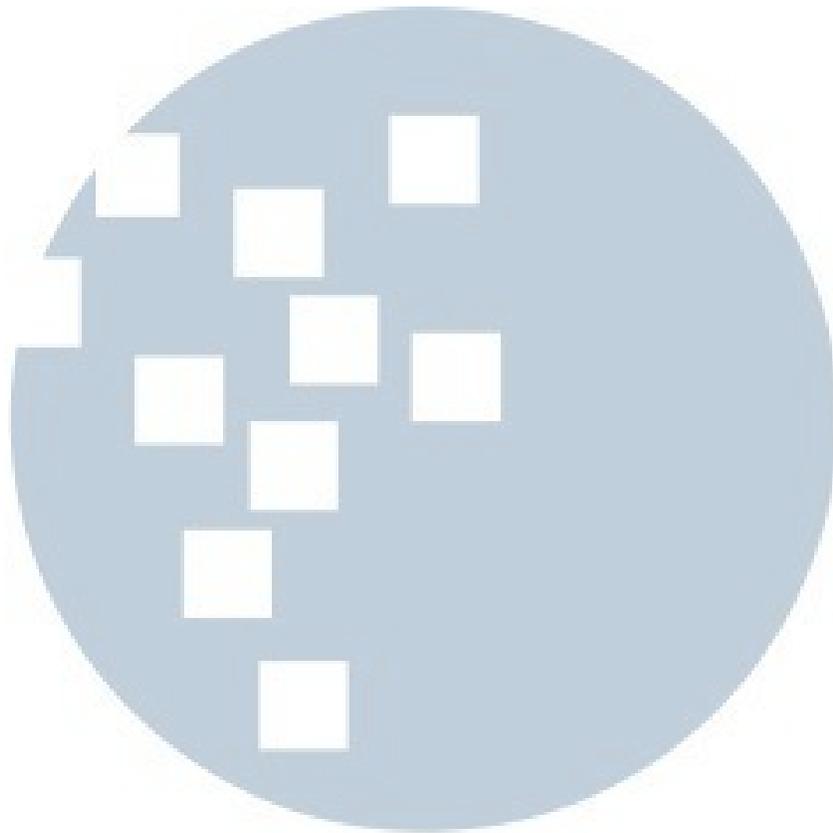
2.5 Partisipasi Pemakai

Partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata dari pemakai dan pengembangan sistem informasi mulai dari tahap perencanaan, pengembangan, sampai pada tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem dan pemecahan konflik seputar masalah perencanaan sistem terhadap informasi yang dikembangkan.

Partisipasi pemakai menunjukkan komitmen secara terus menerus dalam bentuk keterlibatan untuk seluruh desain sistem informasi hingga akhirnya menimbulkan kepuasan pengguna. Partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem merupakan partisipasi dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (Srimindarti et al, 2012). Menurut Hall (2011), partisipasi pemakai sistem informasi adalah sejumlah anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktifitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem. Semakin dalam partisipasi pemakai, akan semakin meningkatkan pemahaman pengguna mengenai sistem informasi yang digunakan dan menunjang keberhasilan sistem itu sendiri, sehingga meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi tersebut.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan hipotesis, yaitu :

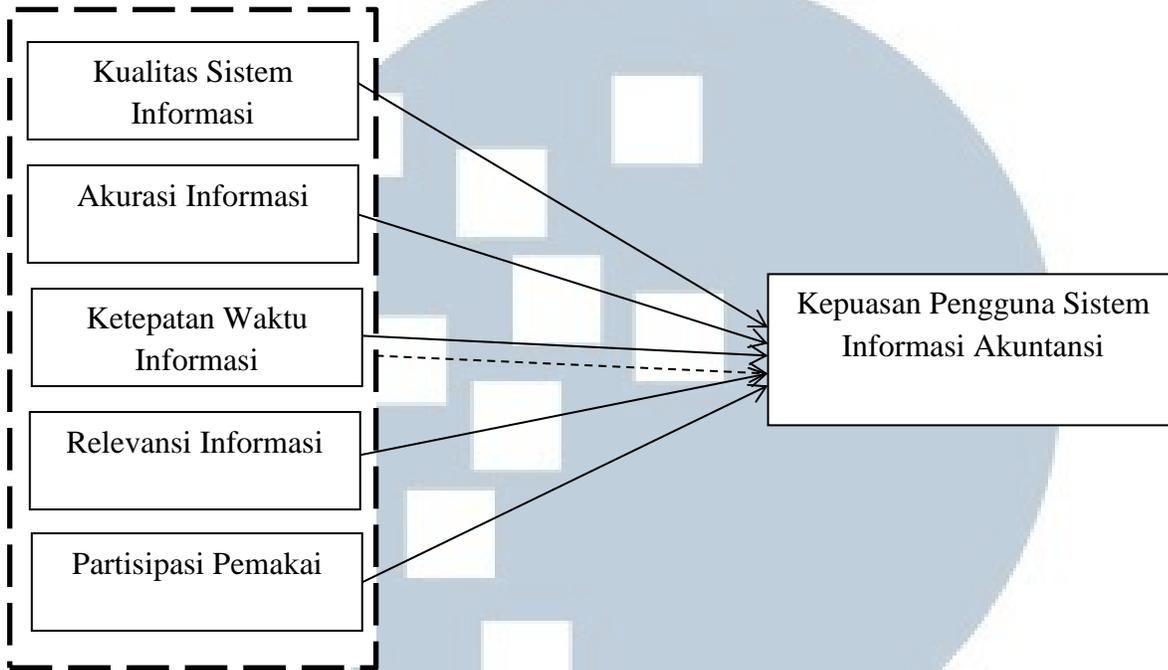
Ha₅ : Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.6 Model Penelitian



Gambar 2.1

Model Penelitian

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA