



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

Sistem adalah dua atau lebih komponen yang saling terkait dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Informasi adalah data yang telah diolah dan diproses untuk digunakan dalam pengambilan keputusan (Romney, 2015). Informasi seringkali didefinisikan hanya sebagai data yang diproses, tetapi definisi ini tidak memadai. Informasi ditentukan oleh efek yang dimilikinya terhadap pengguna, bukan oleh bentuk fisiknya. Dengan demikian informasi bukan hanya seperangkat fakta yang diproses yang diatur dalam laporan formal, namun informasi memicu pengguna untuk mengambil tindakan yang mendukung tugas bisnis sehari-hari mereka, menyelesaikan konflik dan merencanakan masa depan (Hall, 2013). Akuntansi merupakan suatu aktivitas dasar yaitu mengidentifikasi, mencatat, dan mengkomunikasikan kejadian ekonomi dari suatu organisasi kepada pihak yang berkepentingan (Kieso *et al*, 2015).

Sistem informasi adalah seperangkat prosedur formal dimana data dikumpulkan, disimpan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pengguna (Hall, 2013). *“Accounting information system as a collection of data and processing procedures that creates needed information for its users”* yang artinya sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan data dan prosedur

pemrosesan yang menciptakan informasi yang dibutuhkan untuk penggunaannya (Simkin dkk, 2015). Menurut Bodnar dan Hopwood (2013) sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti orang, dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Menurut Romney (2015) sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan suatu informasi yang berkualitas untuk pengambil keputusan.

Kemudian Romney (2015) juga menjelaskan bahwa sebuah sistem mempunyai sebuah siklus-siklus transaksi yaitu:

1. *The Revenue Cycle* adalah sebuah siklus perusahaan yang terkait dengan menjual barang dan jasa secara tunai atau dengan perjanjian melakukan pembayaran di masa depan untuk menerima uang tunai
2. *The Expenditure Cycle* adalah sebuah siklus perusahaan dalam membeli persediaan untuk dijual kembali atau barang mentah yang digunakan untuk membuat produk dengan melakukan pembayaran secara tunai atau dengan perjanjian akan melakukan pembayaran di masa depan.
3. *The Production Cycle* adalah sebuah siklus dalam mengolah barang baku menjadi barang jadi.
4. *The Human Resource/Payroll Cycle* adalah sebuah siklus yang mengatur kinerja karyawannya secara efektif, seperti merekrut karyawan, melakukan pelatihan karyawan, melakukan penggajian, melakukan evaluasi, dan melakukan promosi atau pemberhentian.

Terdapat enam buah komponen dari sistem informasi akuntansi menurut Romney (2015) yaitu:

1. Orang-orang yang menggunakan sistem
2. Prosedur dan instruksi digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data.
3. Data tentang organisasi dan aktivitas bisnis.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
5. Infrastruktur teknologi informasi termasuk komputer dan perangkat jaringan yang digunakan didalam sistem informasi akuntansi.
6. Pengendalian internal dan keamanan yang menjaga data sistem informasi akuntansi.

Keenam komponen tersebut memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting menurut Romney (2015) yaitu:

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

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler, 2002) dalam (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kepuasan sebagai tingkat berpikir pengguna bahwa sistem informasi tersedia untuk menanggapi informasi yang dibutuhkan, dalam konteks ini kepuasan pengguna merupakan hal yang secara menyeluruh dapat mengukur kesuksesan dari sistem informasi (Medina *et al*, 2014) dalam (Buana dan Wirawati, 2018).

Menurut Livari (2005) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna, hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna dalam ruang lingkup sistem informasi adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Zunaidi dkk, 2011) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Ridhawati dkk (2016) kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan

kebutuhannya (relevan), mengandung sedikit kesalahan, serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu.

Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016) Pengguna sistem adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keperilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi. Menurut Setyo dan Rahmawati (2015) kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Menurut Livari (2005) dalam Kartika (2016) jika pengguna sistem informasi akuntansi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Menurut Swandewi, dkk (2017) penggunaan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Salah satu indikator kepuasan pengguna adalah dengan melihat kualitas informasinya atau hasil *output* dari sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas suatu informasi, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Buana dan Wirawati (2018) kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Tanpa adanya kualitas informasi yang baik tentunya akan menyebabkan data tidak akurat dalam menggambarkan dari kinerja keuangan perusahaan.

2.3 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Livari, 2005) Dalam (Kartika, 2016). Menurut Delone dan Mclean (1992) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi merupakan sistem informasi teknologi berbasis aplikasi yang digunakan dalam memproses data transaksi (Jogiyanto, 2007) dalam (Kartika, 2016). Kualitas sistem informasi merupakan kualitas *output* berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Sudarsono, 2015) dalam (Buana dan Wirawati, 2018).

Kualitas sistem informasi diartikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Davis *et al*, 1989) dalam (Rukmiyati dan Budiarta, 2016)

Jika pengguna sistem informasi akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan

memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan semakin akurat, tepat waktu dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka (Kartika, 2016).

Nelson *et al* (2005) dalam Buana dan Wirawati (2018) menjelaskan kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui empat dimensi antara lain :

1. Efisiensi

Sistem informasi akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya yang optimal.

2. *Accessibility* (Kemudahan Akses)

Kualitas sistem informasi akuntansi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi.

3. *Integration* (Integrasi)

Semua komponen yang berada di dalam sistem bersinergi dalam sistem informasi akuntansi.

4. Waktu respon sistem

Mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Menurut Hutahean (2015) sistem yang baik memiliki beberapa karakteristik yaitu:

1. Komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem terdiri dari komponen yang berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem (*environment*) adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan dapat bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang merugikan yang harus dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran (*output*)

dari subsistem akan menjadi masukkan (*input*) untuk subsistem lain melalui penghubung.

5. Masukkan sistem (*input*)

Masukkan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukkan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Contoh dalam sistem *computer program* adalah *maintenance input* sedangkan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi

6. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Contoh komputer menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

7. Pengolah sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukkan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi, sistem akuntansi akan mengolah data menjadi laporan-laporan keuangan.

8. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*).

Sasaran dari sistem sangat menentukan *input* yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

2.4 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem, maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem informasi memenuhi harapan pengguna. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan memuaskan, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut (Wirahutama, 2011) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Swandewi, dkk (2017) kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas *output* akan semakin baik.

Dari hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) menemukan hasil yang sama bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Namun dalam penelitian Hanadia, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian-penelitian mengenai kualitas sistem informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

2.5 Akurasi Informasi

Akurasi adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi yaitu akurat dan bebas dari kesalahan (Syaifullah, 2010) dalam (Buana dan Wirawati, 2018). Menurut Leonardo dan Sparta (2015) akurasi informasi menunjukkan bahwa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, bebas dari kesalahan dan akan bermanfaat bagi pengguna sistem. Informasi yang akurat akan membantu pengguna sistem untuk mengambil keputusan. Menurut Romney (2015) informasi

harus bebas dari pengertian yang menyesatkan dan kesalahan material, menyajikan setiap fakta secara jujur, serta dapat diverifikasi. Informasi mungkin relevan, tetapi jika penyajiannya tidak akurat maka penggunaan informasi tersebut secara potensial dapat menyesatkan. Informasi yang akurat memenuhi karakteristik:

1. Penyajian jujur, informasi menggambarkan dengan jujur transaksi serta peristiwa lainnya yang seharusnya disajikan atau yang secara wajar dapat diharapkan untuk disajikan.
2. Netralitas, informasi diarahkan pada kebutuhan umum dan tidak berpihak pada kebutuhan tertentu.

Informasi harus bebas dari kesalahan materi, tetapi materialitas adalah konsep yang sulit untuk diukur. Tidak memiliki nilai absolut, itu adalah konsep masalah spesifik. Berarti bahwa dalam beberapa kasus, tingkat akurasi informasi harus benar-benar akurat, namun dalam kasus lain tingkat akurasi informasi mungkin lebih rendah. Kesalahan materi ada ketika jumlah ketidaktepatan dalam informasi menyebabkan pengguna membuat keputusan yang buruk atau gagal membuat keputusan yang diperlukan. Terkadang harus mengorbankan akurasi mutlak untuk mendapatkan informasi yang tepat waktu. seringkali, informasi yang sempurna tidak tersedia dalam kerangka waktu keputusan pengguna. Oleh karena itu dalam memberikan informasi, perancang sistem mencari keseimbangan antara informasi yang seakurat mungkin, namun cukup tepat waktu untuk berguna (Hall, 2013).

2.6 Pengaruh Akurasi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Akurat, menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan atau ditampilkan oleh sistem, bebas dari kesalahan, dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunanya. Dengan semakin akuratnya informasi yang tersedia dan yang dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut, terlebih lagi bagi para pengambil keputusan (Zunaidi dkk, 2011) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut DeLone dan Mclean (2003) dalam Maryana, dkk (2019) akurat juga berarti bahwa informasi jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang mengubah atau merusak informasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan Syamsudin (2017) menunjukkan bahwa variabel keakuratan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan mengenai akurasi informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

2.7 Ketepatan Waktu Informasi

Informasi yang sampai ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi merupakan landasan pengambilan keputusan. Dewasa ini, informasi mahal karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya (DeLone dan McLean, 2003) dalam (Maryana, dkk 2019). *“The age of information is a critical factor in determining its usefulness. information must be no older than the time frame of the action it supports”* yang artinya adalah usia informasi adalah faktor penting dalam menentukan manfaatnya. Informasi harus tidak lebih dari kerangka waktu dari tindakan yang didukungnya (Hall, 2013).

Ketepatan waktu menunjukkan bahwa informasi yang datang ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak ada nilainya lagi. Karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Ketepatan waktu yaitu aspek dari data yang termutakhirkan berdasarkan waktu (Jogiyanto ,2005) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015).

2.8 Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Syaifullah (2010) dalam Buana dan Wirawati (2018) ketepatan waktu adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.

Ketepatan waktu penyajian informasi sangat penting bagi pihak manajemen dalam membuat keputusan yang tepat dan terarah (Leonardo dan Sparta, 2015). Menurut Romney (2015) informasi harus dapat disediakan tepat waktu bagi para pembuat keputusan untuk mengambil keputusan. Semakin cepat dan *up to date* suatu informasi yang dihasilkan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan seorang pengguna sistem informasi akuntansi karena dapat mempercepat proses pengambilan keputusan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu sebelumnya yang dilakukan oleh Leonardo dan Sparta (2015) yang menunjukkan ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penjelasan mengenai ketepatan waktu informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

2.9 Relevansi Informasi

Relevant, informasi yang dihasilkan harus dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan atau mengkonfirmasi atau mengoreksi dari ekspektasi sebelumnya (Romney, 2015). Menurut Leonardo dan Sparta (2015) relevansi adalah dimensi kualitas informasi yang menyatakan relevan atau kesesuaian informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

Relevansi adalah suatu isi laporan atau dokumen harus memenuhi tujuan yang dapat mendukung keputusan manajer, Oleh karenanya sistem informasi harus hanya menyajikan data yang relevan dalam laporannya. Laporan yang mengandung sumber daya yang tidak relevan dan mungkin kontraproduktif bagi pengguna dapat mengakibatkan keputusan atau tindakan yang salah (Hall, 2013). Informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya, dalam penelitian ini maksudnya adalah sejauh mana informasi yang diterima atau diperlukan pengguna cocok dengan tujuan yang dicapai (Zunaidi dkk, 2011) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015).

2.10 Pengaruh Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pengguna informasi akuntansi (Syaifullah, 2010) dalam Buana dan Wirawati (2018). Informasi yang relevan pasti merupakan informasi yang tepat waktu, tetapi ketepatan waktu tidak menjamin relevansi suatu informasi. Informasi juga dapat dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya. Informasi yang relevan akan memberi manfaat untuk penggunaannya, sistem informasi yang berisikan data tidak relevan akan memboroskan sumber daya yang tidak produktif bagi pengguna (Leonardo dan

Sparta, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Leonardo dan Sparta (2015) menunjukkan bahwa relevansi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan penjelasan mengenai relevansi informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

2.11 Perceived Usefulness

Perceived Usefulness atau persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi tersebut mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut Davis *et al.* (1989) dalam Setyowati dan Respati (2017) mendefinisikan persepsi kemanfaatan sebagai “*the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance*” yang artinya adalah suatu tingkatan seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Menurut Ahmad dan Bambang (2014) dalam Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan sistem tersebut, definisi tersebut mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Definisi indikator pengukuran *perceived usefulness* menurut Chin dan Todd (1995) dalam Buana dan Wirawati (2018):

1. *Makes Job Easier* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pekerjaan.
2. *Usefull* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi sangat bermanfaat bagi pekerjaannya.
3. *Increase Productivity* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat menambah produktivitas kerja.
4. *Enhance my effectiveness* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan efektivitas kerja.
5. *Improve my job performance* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

2.12 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem informasi Akuntansi

Menurut Kartika (2016) dalam penelitiannya mendefinisikan bahwa persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dapat diartikan persepsi pemakai sejauh mana dampak dari penggunaan sistem informasi akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya. Menurut Buana dan Wirawati (2018) pengguna sistem informasi yang percaya bahwa sistem informasi akuntansi akan menjadikan pekerjaannya lebih mudah, dapat bermanfaat bagi pekerjaannya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Tidak hanya itu kepercayaan bahwa sistem informasi akuntansi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas dan kinerja pengguna tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Menurut Jogiyanto (2007) dalam Buana dan Wirawati (2018) *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Penelitian Buana dan Wirawati (2018) juga menyatakan hal yang sama bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjelasan mengenai *perceived usefulness* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha₅: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.13 Pelatihan Pengguna SIA

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan menambah atau memberikan kemampuan yang dibutuhkan pengguna dalam mengerjakan tugasnya dalam hal ini menjalankan sistem informasi akuntansi (Dharmawan dan Ardianto, 2017). Menurut Choe (1996) dalam Rivaningrum (2015) program pendidikan dan pelatihan merupakan usaha secara formal untuk mempelajari lebih mendalam mengenai pengetahuan sistem informasi akuntansi meliputi konsep-konsep sistem informasi akuntansi, kemampuan teknis, kemampuan organisasi, dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi akuntansi secara spesifik. Menurut Jayanti, dkk (2017) kegiatan pelatihan dan pendidikan ditunjukkan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pengguna sistem, selain itu dapat mengantisipasi timbulnya kecemasan dan penolakan terhadap sistem baru.

Menurut Ataunur dan Ariyanto (2015) komponen atau karakteristik pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian Kebutuhan

Penilaian kebutuhan yang mengacu pada proses yang digunakan untuk menentukan apakah pelatihan diperlukan

2. Kesiapan Terhadap Pelatihan

Mengevaluasi apakah para karyawan sudah siap untuk belajar

3. Menciptakan lingkungan pembelajaran

Memastikan peserta pelatihan dapat memperoleh pengetahuan dan berbagai keterampilan pada program pelatihan serta menerapkan informasi tersebut pada pekerjaannya

4. Memastikan Peralihan Pelatihan

Mengacu pada penggunaan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dipelajari pada pelatihan di tempat kerja

5. Memilih Metode Pelatihan

Terkait dengan pemilihan metode pelatihan untuk mencapai pelatihan yang efektif

6. Mengevaluasi Program Pelatihan

Memeriksa hasil suatu program pelatihan dalam mengevaluasi keefektifannya

2.14 Pengaruh Pelatihan Pengguna SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Dharmawan dan Ardianto (2017) program pelatihan yang diberikan perusahaan dapat memberikan sebuah kemampuan kepada pengguna sehingga pengguna dapat menyelesaikan segala tugas yang dimilikinya sehingga pelatihan dapat meningkatkan kemampuan personal karyawan. Pelatihan pada bidang SIA akan memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menjalankan SIA yang ada. Maka dari itu sebuah pelatihan akan memberikan atau menambah kemampuan pengguna dalam menjalankan SIA dimana semakin tinggi kemampuan pengguna dalam mengoperasikan SIA maka akan meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna terhadap SIA. Menurut Ridhawati (2016) pendidikan dan pelatihan yaitu usaha secara formal bertujuan untuk transfer pengetahuan sistem informasi dan pengembangan *skill* kepada pengguna komputer. Jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan SIA berbasis komputer.

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia, dkk (2016) yang menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan penjelasan mengenai pelatihan pengguna SIA dan pengaruhnya, maka hipotesis keenam yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha₆: Pelatihan Pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.15 Model Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat, maka hubungan antar variabel penelitian ini dapat dinyatakan dalam sebuah model penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Penelitian

