



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 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Hall (2008) keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem haruslah tidak pasif. Keterlibatan adalah kepentingan pribadi yang dirasakan atau dibangkitkan oleh stimulus di dalam situasi yang spesifik. Keterlibatan yang paling baik dipahami sebagai fungsi dari orang, objek, dan situasi. Hal utama yang menyebabkan kesalahan pada sistem adalah ketiadaan keterlibatan pengguna. Pengguna sistem informasi akuntansi yang dilibatkan menimbulkan keinginan dari pengguna untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga pengguna akan merasa lebih memiliki sistem informasi yang digunakan.

Kepuasan pengguna merupakan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan *output* sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal (Fendini *et al.* (2011) mendefinisikan kepuasan pengguna merupakan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Semakin baik kualitas suatu informasi, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan

diinginkannya (Sutardji dan Maulidyah, 2006). Pengguna akhir dapat didefinisikan sebagai pengguna final atau akhir atas sesuatu yang dimaksud (Bergensen, 2008 dalam Indriani dan Adryan, 2009). Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi (Zviran *et al.*, 2005 dalam Indriani dan Adryan, 2009).

Menurut Jogiyanto (2007) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Doll dan Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006) mendefinisikan “*End-User Computer Satisfaction* (EUCS) sebagai sikap afektif terhadap perangkat sistem informasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer”. Artinya bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

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 (Kurniawan, 2013) :

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 dari 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 penggunaan sistem dari sisi pengguna sistem.

Menurut Galletta dan Lederer dalam Diptyana (2010) menyatakan bahwa dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi yaitu pemenuhan tujuan departemen sistem informasi, kualitas kehidupan kerja pengguna, usaha perluasan dari penggunaan sistem yang dilakukan untuk suatu tujuan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Ada beberapa faktor yang mendatangkan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi. Berikut adalah faktor-faktor yang mendatangkan kepuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi menurut Herzberg dalam Sintalaras (2010) :

- a. Prestasi, karyawan yang dapat menggunakan sistem informasi akuntansi telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu untuk

dapat menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut dengan baik.

- b. Pengakuan, karyawan berharap diakui atas waktu dan usaha yang mereka lakukan untuk menghasilkan suatu informasi yang memberikan manfaat bagi perusahaan.
- c. Pekerjaan itu sendiri, karyawan memerlukan keterampilan untuk menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga keahliannya dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja.
- d. 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.
- e. Kemajuan, karyawan yang memiliki kontribusi kepada perusahaan, maka perusahaan harus memberikan apresiasi berupa *reward*, maupun kenaikan jabatan.

2.1.2 Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi terdiri atas 3 dasar aktivitas yaitu identifikasi, mencatat dan mengkomunikasikan kejadian ekonomi dari suatu organisasi terhadap pihak yang berkepentingan. Akuntansi juga diartikan juga sebagai “bahasa bisnis” karena menyampaikan informasi bisnis kepada para

stakeholdersnya. Menurut Reeve, dkk (2009) proses penyediaan informasi keuangan bagi pengguna laporan keuangan terdiri atas:

1. Identifikasi pengguna laporan keuangan
2. Menganalisis informasi apa saja yang dibutuhkan oleh para pengguna laporan keuangan
3. Mendesain sistem informasi akuntansi yang agar memenuhi kebutuhan para pengguna laporan keuangan
4. Mencatat data ekonomi mengenai aktivitas dan kejadian yang terjadi dalam aktivitas bisnis
5. Menyiapkan laporan keuangan bagi para pengguna laporan keuangan

Peranan akuntansi dalam pengambilan sebuah keputusan ekonomi dan keuangan semakin besar dampaknya untuk perusahaan maupun usahawan. Mengikuti perkembangan zaman, segala pengerjaan yang awal mulanya dilakukan dengan manual maka sekarang hal tersebut telah bergeser naik dengan bantuan teknologi yang semakin maju. Begitu juga dengan membuat laporan keuangan, dahulu yang mencatat, menghitung, hingga membuat laporan keuangan dengan manual, pada saat ini akan dipermudah dengan munculnya alat bantu berupa sistem akuntansi.

Menurut Hurt (2008) sistem adalah seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan untuk melakukan satu atau lebih proses-proses dalam mencapai tujuan khusus. Sedangkan sistem informasi akuntansi menurut Winarno (2006) adalah sekumpulan perangkat sistem yang berfungsi untuk

mencatat data transaksi, mengolah data dan menyajikan informasi akuntansi pada pihak internal (manajer perusahaan) dan pihak eksternal (pembeli, pemasok, pemerintah, kreditur, dan sebagainya). Sistem informasi akuntansi merupakan perluasan sistem akuntansi yang mengubah data keuangan yang berasal dari transaksi eksternal maupun internal menjadi informasi yang berguna bagi kelompok-kelompok diluar maupun didalam organisasi untuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan.

Menurut Komara (2005) informasi merupakan salah satu sumber daya atau investasi yang patut dikembangkan oleh suatu perusahaan dalam meningkatkan dan mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu dilatarbelakangi oleh karakteristik sistem informasi akuntansi itu sendiri yaitu :

1. Relevan

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

2. Andal

Bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi. Informasi harus secara rinci, informasi yang dapat diandalkan harus dapat mengandung pengertian sebagai berikut :

- a) mencerminkan kejujuran penyajian hasil dan posisi keuangan
- b) menggambarkan masalah pokok ekonomi dari suatu kejadian
- c) bebas dari keberpihakan

3. Lengkap

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

4. Tepat waktu

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

5. Dapat dipahami/diperbandingkan

Informasi disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas. pemakai harus dapat membandingkan laporan keuangan perusahaan antar periode untuk mengidentifikasi kecenderungan posisi dan kinerja keuangan serta untuk mengevaluasi posisi keuangan, kinerja dan perubahan posisi keuangan secara relatif atau membandingkan laporan keuangan dengan periode yang lampau.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2010) sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan di bidang keuangan. Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menyajikan informasi keuangan lebih mudah karena didukung oleh *database*. *Database* adalah sekumpulan dari informasi yang disimpan secara sistematis di komputer yang terintegrasi sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi oleh pengguna. Manfaat *database* diantaranya adalah mengurangi duplikasi data, hubungan data dapat ditingkatkan, mengurangi pemborosan tempat simpanan luar, integritas independensi dan konsistensi data.

Menurut Hall (2007), 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 rapi, sehingga pemakai dapat membuka data atau menyimpan data dengan mudah.

- c. Dengan sistem informasi akuntansi dapat mengurangi tingkat kesalahan yang disebabkan ketidaktepatan (*human error*).
- d. Pekerjaan menjadi efisien dan lebih mudah karena sistem informasi akuntansi sudah berjalan. Dalam hal ini akuntan hanya melakukan secara *safing*. *Safing* adalah membuktikan bahwa sistem informasi akuntansi sudah berjalan dengan benar dan sesuai.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik informasi yang melekat pada sistem informasi itu sendiri (Peter *et al.*, 2008). Kualitas sistem dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan secara teknis. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer mencerminkan kualitas sistem yang dimilikinya (Guimares, 1992 dan Yoon, 1995 dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008:a). Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebuah sistem informasi bermanfaat dan berguna bagi penggunanya apabila sistem informasi tersebut dapat dipakai kapanpun pada saat dibutuhkan, namun sewaktu-waktu dapat terjadi gangguan-gangguan yang terjadi akibat dari beberapa faktor. Namun untuk memenuhi kriteria sebagai kualitas sistem informasi yang baik, suatu sistem informasi yang didesain harus mempunyai cara untuk mengurangi gangguan yang terjadi. Berikut adalah gangguan-gangguan

yang terjadi pada sistem informasi akuntansi serta cara mengantisipasinya (Romney dan Steinbart, 2009):

1. Gangguan politik dan alam

Contoh dari gangguan politik dan alam adalah kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, badai serta penyerangan dari teroris. Cara untuk mengatasi gangguan tersebut adalah dengan membuat *server* cadangan untuk *database* perusahaan agar seluruh data dapat di *backup*. *Server* tersebut harus ditempatkan ditempat yang berbeda dengan *server* utama serta aman dari gangguan dan tersembunyi.

2. *Software / hardware error*

Contoh dari gangguan yang terkait dengan *software/hardware* adalah gagal nya *hardware / software* saat ingin diaktifkan, terjadi *hang / bug* dan *lag* pada *software*, terjadi konsleting listrik pada *hardware*, dan tidak terdeteksi nya media untuk pemindahan data.

Cara untuk mengatasi gangguan tersebut adalah dengan melakukan perawatan dan pengawasan secara berkala yang dilakukan oleh tim teknisi ahli yang dapat mengelola gangguan yang terjadi baik pada *hardware* maupun *software*.

3. Tindakan yang tidak disengaja

Contoh dari gangguan yang terkait dengan tindakan yang tidak disengaja adalah kesalahan murni pada saat input data, data yang hilang maupun rusak tidak dapat dibuka. Cara untuk mengatasi

gangguan tersebut adalah ketika proses desain sistem informasi, sistem informasi ini dirancang untuk membuat sistem *help* / bantuan, *find* / mencari ataupun *open recent document* / membuka dokumen yang terakhir dikerjakan dan *repair* / memperbaiki. Sehingga dapat mengidentifikasi kesalahan yang terjadi, dapat mengoreksinya dengan mudah, dapat mencari dokumen yang hilang dan memperbaiki dokumen yang tidak bisa dibuka karena rusak.

4. Tindakan yang disengaja

Contoh dari gangguan yang disengaja adalah sabotase, sistem digunakan oleh orang yang tidak memiliki kewenangan, kecurangan maupun komputer yang diserang oleh virus. Cara untuk mengatasi gangguan tersebut adalah dengan cara melakukan proteksi dengan menggunakan enkripsi kode-kode rahasia untuk dapat mengakses suatu sistem, memasang *fraud detection software*, serta memproteksi suatu komputer dengan didukung oleh antivirus yang *reliable* untuk menghindari virus yang menyerang komputer.

Suatu sistem yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja para penggunanya. Wirahutama (2011) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, 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 (*Response Time*)

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 (*Reliability*)

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 (*Flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa

lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. Keamanan (*Security*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain 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.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Perkembangan sistem informasi perlu didukung oleh banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pengguna sistem informasi. Perencanaan sistem informasi akuntansi yang merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapat perhatian karena sistem informasi ini berguna bagi organisasi-organisasi untuk mengendalikan dan memonitori proses yang memiliki nilai tambah.

Bukti bahwa karakteristik sistem informasi akuntansi berhubungan dengan kepuasan pengguna diungkapkan oleh Jumaili (2005)

menyetujui bahwa karakteristik sistem informasi akuntansi yang berkualitas penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Serta hal ini didukung juga dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sayyida (2012), yang menyatakan bahwa karakteristik sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

Ha₁: Karakteristik sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Karakteristik sistem informasi akuntansi merupakan salah satu faktor dari kualitasnya sebuah informasi. Kepuasan pengguna merupakan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan *output* sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal (Fendini *et al.*, 2013). Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan kualitas sistem yang dimiliki (Guimares, 1992 dan Yoon, 1995 dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008:a). Semakin berkualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh pengguna, maka akan semakin meningkatkan rasa puas terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan. Hal ini didukung oleh pernyataan Istianingsih dan Utami (2009) bahwa semakin tinggi kualitas sistem informai yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi menunjukkan adanya hubungan yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu penelitian Romi (2013) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah :

Ha₂: Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan model penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Penelitian

