



### **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 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan- harapannya. Salah satu indikator kepuasan pengguna adalah dengan melihat kualitas informasinya. Semakin baik kualitas suatu informasi, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau kelompok 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). Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (Bergensen, 2008 dalam Indriani dan Adryan, 2009).

“Kepuasan pengguna juga didefinisikan sebagai 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 memberikan manfaat secara optimal dengan cara melakukan interaksi secara langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat

disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan pemanfaatan keluaran sistem secara optimal.

Pengukuran kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi yang sudah teruji validitasnya dan dapat dijadikan alat ukur untuk mengukur efektifitas sistem dalam penelitian sistem informasi ada 2 metode pengukuran *User Satisfaction Information Service Function* (USISF) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), 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 tingkatan kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Baroudi dan Orlikowski dalam Pepie Dyptana (2010) mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi USISF yaitu :

a. Sikap para staf departemen *System Information* (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 Service Function/ISF*)

2. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

*End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi 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 dari sistem.

Berikut ini adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode end user computing satisfaction menurut Doll dan Torkzadeh (2005) dalam Saputra (2010):

1. Dimensi Content (isi) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi kesalahan atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
4. Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat.

Menurut Galletta dan Lederer dalam Dyptiana (2010) menyatakan bahwa dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi yaitu pemenuhan tujuan kepuasan pengguna dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari sudut pandang pengguna, tujuan utama dari departemen sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses informasi. Dari sudut pandang departemen informasi, tujuan tersebut juga termasuk hasil-hasil yang diperoleh seperti peningkatan gaji karyawan departemen sistem informasi, anggaran personal yang lebih besar, penambahan peralatan dan peningkatan interaksi dengan anggota-anggota di area fungsional organisasi lainnya. Peningkatan interaksi dapat memberikan pertimbangan dalam meningkatkan pengembangan sistem perusahaan.
2. Kepuasan pengguna sistem informasi juga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Ketidakpuasan pengguna dapat mengakibatkan adanya hubungan kerja dengan staf departemen sistem informasi menjadi tidak menyenangkan. Bukti dalam literature perilaku organisasi menunjukkan bahwa pentingnya hubungan kerja dalam mempengaruhi sikap dari para karyawan. Sebagai contoh, kepuasan kerja dihubungkan dengan perilaku yang tampak seperti tingkat kehadiran, keterlambatan dan kedisiplinan kerja. Dengan demikian meningkatkan suasana kerja yang hidup dan dapat bernilai bagi karyawan perusahaan untuk bekerja secara optimal.
3. Peningkatan penggunaan sistem informasi yang dilakukan secara sengaja untuk suatu tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Definisi klasik Allport tentang sikap (*attitude*) memberikan suatu dasar secara teoritis mengenai hubungan antara sikap dan perilaku, sikap merupakan suatu kesiapan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Selanjutnya dukungan empiris berasal dari studi mengenai *theory of reasoned action* oleh Ajzen dan Fishbein (2010) yang menyatakan bahwa perasaan dan kepercayaan (kepuasan)

mengarah pada suatu perilaku yang nantinya berpengaruh terhadap tindakan yang akan dilakukan.

## 2.2 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 kerja yang 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 dilakuakn) yang tinggi.

### 2. *Inseperability*

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

### 3. *Variability/ heterogenity/ 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 Soetjipto (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-perengkapan 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 keramahan, 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) menguji hubungan 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 tersebut, dapat diajukan hipotesis :

Ha1: Kualitas jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi akuntansi.

### **2.3 Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem adalah merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. (Chen dalam penelitian Fendini et.al 2013). Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem informasi akuntansi adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan oleh pengguna sistem informasi (Wirahutama, 2011). Karakteristik dari sistem informasi yang ada dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem informasi. Sistem informasi dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan sempurna memenuhi kriteria spesifikasi dari organisasi perusahaan yang membutuhkan. Hal ini sering diistilahkan sebagai pemenuhan terhadap “*user requirement*”. *User requirement* adalah bagaimana suatu sistem dibentuk berdasarkan kebutuhan dari penggunanya, sehingga memiliki manfaat dan berguna bagi penggunanya.

Sebuah sistem informasi bermanfaat dan berguna bagi penggunanya apabila sistem informasi tersebut dapat dipakai pada saat dibutuhkan, namun sewaktu-waktu dapat terjadi gangguan-gangguan yang terjadi akibat dari beberapa faktor. 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, 2009:165):

### 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 pada tempat 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 terdeteksinya 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.

Dalam proses tahap pengembangan sistem informasi yang baik interaksi antara pengembang sistem informasi dan pengguna sangat diperlukan agar sistem yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Terdapat 4 tahapan dalam siklus pengembangan sistem (Bagranoff, dkk, 2007):

- 1 Perencanaan penelitian, pada tahap ini melibatkan hasil dari penelitian sistem yang sebelumnya sudah ada, mengatur kerja tim dan mengembangkan strategi pengembangan dari penelitian yang terdahulu.
- 2 Pada tahap ini sistem yang sebelumnya sudah ada di perusahaan, mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan, kekuatan dan kelemahan dari sistem sebelumnya.
- 3 Desain, pada tahap ini sistem sudah mulai di desain dan didiskusikan dengan pengguna sistem informasi untuk perubahan yang perlu seperti kekurangan yang ada pada sistem yang sedang dikembangkan.

4 Implementasi, tindak lanjut dan perawatan pada tahap ini sistem informasi yang telah selesai dibuat, langsung diberikan pelatihan kepada pengguna sistem informasi untuk bagaimana cara menggunakan sistem tersebut. Kemudian setelah sistem sudah berjalan perusahaan memberikan laporan tindak lanjut kepada pengembang perihal keluhan ataupun kendala yang terjadi dalam pengguna sistem informasi tersebut. Terakhir pengembang harus melakukan perawatan atas sistem tersebut untuk memperbarui / *update* versi dari sistem tersebut.

Menurut penelitian Nelson et. al (2005) dalam Fendini et. al (2013) menjelaskan kualitas sistem informasi dapat diukur melalui lima dimensi yaitu :

- 1 Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
- 2 Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
- 3 Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai sumber untuk mendukung dalam proses pengambilan keputusan.
- 4 Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.
- 5 Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Kualitas informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan, dimana informasi berupa laporan keuangan yang bertujuan untuk memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai data laporan keuangan dan perkembangan perusahaan. pengelolaan data akuntansi dengan menggunakan sistem akuntansi yang baik akan memberikan manfaat bagi pada penggunanya. Sehingga pengguna sistem informasi akan merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriani

dan Adryan (2009), Fendini et. al (2013), Tananjaya (2011) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

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

## **2.4 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga dapat memberikan manfaat bagi para pengguna sistem informasi akuntansi itu sendiri (Zunaidi dkk, 2011). Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Menurut Istianingsih, (2007) informasi adalah data yang sudah diolah sehingga dapat berguna bagi penggunanya sehingga dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.

Menurut Nelson et al. (2005) dalam Fendini et al. (2013) kualitas sistem informasi dapat diukur melalui lima dimensi yaitu dimensi reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respon sistem.

1. Reliabilitas sistem, mengukur sejauh mana keandalan sebuah sistem yang akan digunakan.
2. Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
3. Integrasi sistem, sistem akan memudahkan dalam penggabungan sebuah data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan sebuah bisnis.

4. Aksesibilitas sistem, merupakan kemudahan untuk mengakses suatu informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.
5. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terdapat permintaan akan informasi.

Menurut Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem informasi”. Jika kualitas sistem informasi yang dihasilkan dari sebuah sistem informasi akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu dan memiliki relevansi yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem informasi tersebut, dan akan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pengguna sistem tersebut (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

#### **2.4.1 Akurasi Informasi**

Akurasi informasi menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan atau ditampilkan oleh sistem, bebas dari kesalahan dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunaannya (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 oleh sistem informasi yang digunakan akurat. Menurut Vaassen (2009), informasi yang akurat adalah jika informasi tersebut benar secara perhitungan matematis. Akurasi menurut Hall (2007) adalah kebutuhan akan informasi yang bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya. Menurut IAI dalam PSAK no 1 (2012) akurasi informasi tergantung dari keandalan suatu informasi untuk menggambarkan secara wajar keadaan atau peristiwa sesuai dengan yang sebenarnya.



Informasi yang disampaikan harus sesuai dengan yang sebenarnya. Pengujian dalam hal ini biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujiannya menghasilkan hasil yang sama maka akan dianggap data tersebut akurat. Karena semakin akurat suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut, karena informasi yang diberikan kepada pengguna informasi berasal dari output sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga memberikan manfaat bagi pengambilan keputusan untuk perusahaan. Penelitian ini didukung dari hasil penelitian Koeswoyo (2006), Istianingsih dan Wijanto (2008), yang menyatakan bahwa akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

Ha3: Akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

#### **2.4.2 Ketepatan Waktu Informasi**

Ketepatan waktu yang dimaksud ialah informasi harus tersedia ketika dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Winarno (2006) tepat waktu ialah informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat. Tepat waktu menurut Mcleod dan Shell (2008:43) adalah informasi hendaknya tersedia untuk proses pengambilan keputusan sebelum situasi genting berkembang atau hilangnya peluang yang ada. Para pengguna sistem informasi setelah mendapatkan informasi yang di butuhkan, lalu menguraikan masalah apa yang terjadi sekarang dan bagaimana tindak lanjut atas masalah tersebut untuk keputusan yang akan diambil oleh perusahaan. Dalam penelitian ini

yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah ketepatan waktu untuk menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi (Zunaidi, dkk 2011). Sedangkan menurut Jogiyanto (2005) berpendapat bahwa tepat waktu adalah informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu saat dibutuhkan maka akan mengganggu proses pengambilan keputusan perusahaan telat sehingga kompetitor dapat mendahului strategi yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Semakin cepat dan *up to date* informasi yang dihasilkan maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi karena dapat mempercepat proses pengambilan keputusan perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diajukan hipotesis :

Ha4 : Ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

#### **2.4.3 Relevansi Informasi**

Informasi dikatakan relevan jika dapat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan pengambilan keputusan (Kusuma, 2006). Informasi yang relevan merupakan informasi yang tepat waktu, tetapi ketepatan waktu tidak dapat menjamin relevansi suatu informasi. Informasi

juga dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya (Romney, 2012). Menurut Mcleod dan Shell (2008:43) informasi memiliki relevansi jika suatu informasi tersebut memiliki hubungan dengan masalah yang dihadapi. Pengguna sistem informasi harus dapat memilih data yang diperlukan dengan melakukan proses sortir dengan memisahkan data-data yang dibutuhkan dengan data yang tidak dibutuhkan. Zunaidi, dkk (2011) menjelaskan bahwa relevansi adalah isi sebuah laporan pada dokumen harus melayani suatu tujuan tertentu. Sedangkan Jogiyanto (2005) berpendapat bahwa relevansi informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatannya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Dengan demikian, laporan yang dibuat dapat mendukung manjerial dalam proses pengambilan keputusan. Telah ditentukan bahwa hanya data yang relevan dengan tindakan pemakai yang memiliki kandungan informasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus menyajikan data yang relevan dalam laporannya.

Laporan yang berisi data yang tidak relevan hanya memboroskan sumber daya dan tidak produktif bagi pemakai. Semakin tinggi keterkaitan dan bermanfaatnya informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi karena informasi yang dihasilkan memberikan manfaat yang besar bagi pengguna informasi. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011), Koeswoyo (2006), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

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

## 2.5 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian

Pengaruh Kualitas jasa Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem Informasi, Akurasi Informasi, Ketepatan Waktu Informasi, Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Kualitas sistem informasi memiliki hubungan dengan informasi yang akan dihasilkan. Sehingga semakin mudah digunakan, tingkat keandalan tinggi, tingkat kecepatan tinggi, tingkat fleksibilitas tinggi, dan tingkat keamanan tinggi maka akan semakin tinggi juga kualitas dari sistem informasi yang dihasilkan yang berakibat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut akan meningkat. Setiap informasi yang dibutuhkan harus memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dan bebas dari kesalahan-kesalahan (Hall, 2008). Karena semakin tinggi tingkat akurasi dari suatu informasi maka akan semakin bermanfaat bagi pengguna informasi tersebut. Sehingga pengguna sistem akan merasa puas karena informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan akurat.

Jika suatu informasi tidak diberikan tepat waktu maka akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan dalam proses pengambilan keputusan sehingga informasi yang datang terlambat akan menjadi tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan untuk proses pengambilan keputusan oleh perusahaan (Jogiyanto, 2007). 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). Semakin cepat dan terbaru informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan dari pengguna sistem informasi karena dapat mempercepat pengambilan kebijakan perusahaan.

Relevansi informasi adalah sejauh mana informasi yang diterima atau diperlukan oleh pengguna harus sesuai atau cocok dengan tujuan yang akan dicapai.

Artinya informasi yang relevan akan memberikan dan mempunyai manfaat untuk pemakainya. Semakin tinggi keterkaitan dan bermanfaatnya informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi karena informasi yang dihasilkan memberikan manfaat yang besar bagi pengguna informasi.

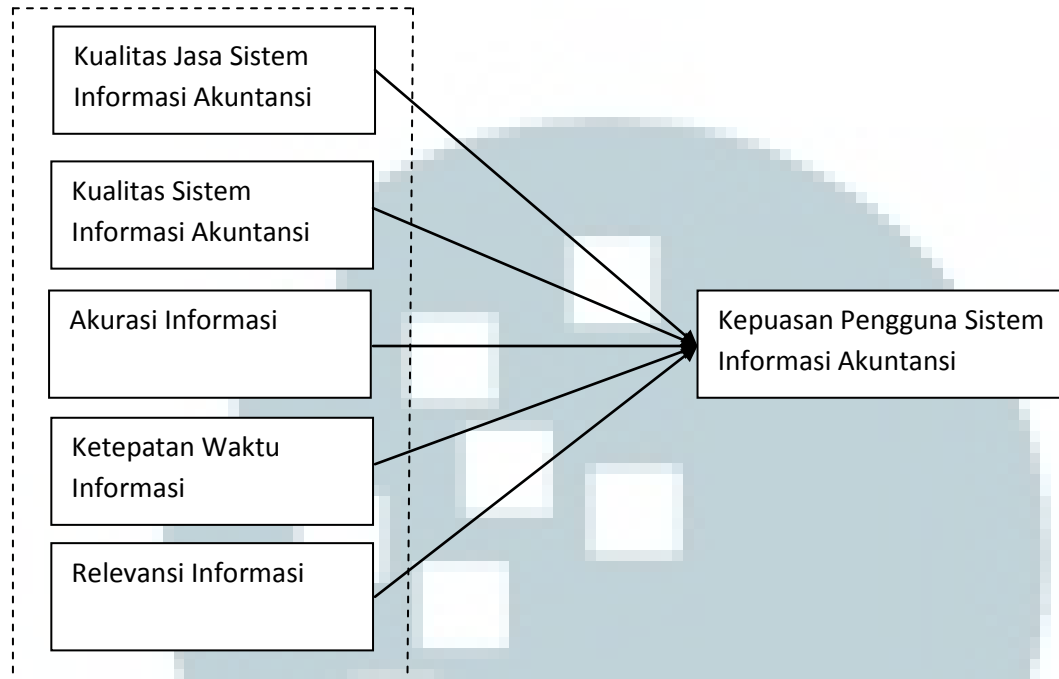
Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011) dan Koeswoyo (2006), yang menyatakan bahwa akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tananjaya (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan maka dapat diajukan hipotesis :

Ha6 : Kualitas jasa sistem informasi, kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

UMMN

**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**



UMMN