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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, manusia, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi merupakan tipe khusus dari sistem kerja di mana manusia dan mesin melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya untuk memproduksi produk tertentu atau jasa bagi pelanggan, sehingga sistem informasi menunjukkan suatu sistem kerja yang kegiatannya untuk pengolahan (menangkap, transmisi, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan) informasi (Stairs, 2011). Jogiyanto (2007) dalam Wirahutama (2011) mendefinisikan sistem informasi sebagai cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi untuk mengontrol kinerja proses bisnis (O'Brien, 2012). Definisi sistem informasi menurut Laudon (2014) merupakan komponen-komponen yang saling terhubung

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dan bekerja untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam sebuah organisasi.

Terdapat empat aktivitas dasar dari sitem informasi menurut Laudon (2014) yaitu:

1. *Input*

   Melibatkan pengumpulan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal untuk pengolahan dalam suatu sistem informasi.

2. *Process*

   Melibatkan proses mengkonversi *input* data mentah ke bentuk yang lebih bermakna seperti informasi.

3. *Output*

   Mentransfer proses informasi kepada orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang akan menggunakan informasi tersebut.

4. *Feedback*

   Output yang dikembalikan ke anggota organisasi yang sesuai untuk kemudian membantu mengevaluasi atau mengkoreksi tahap *Input*.

2.2 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Simkin (2014) sistem informasi akuntansi (SIA) adalah kumpulan dari data dan proses prosedur yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan penggunanya dan digunakan dalam akuntansi keuangan, akuntansi manajemen,

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dan perpajakan dengan cara memelihara informasi *general ledger*, membuat kertas kerja untuk tugas perencanaan strategis, dan mendistribusikan laporan keuangan. Terdapat pengertian lain dari SIA, bahwa SIA adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksananya dan laporan yang telah terkoordinasikan secara erat yang didisain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen (Widjajanto, 2001 dalam Sulaiman, 2013). Sedangkan menurut Romney (2014) SIA merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambil keputusan.

Terdapat enam komponen dari SIA menurut Romney (2014) yaitu:

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi.
2. Prosedur dan instruksi baik manual maupun otomatis, dan terlibat dalam pengumpulan sistem.
3. Data tentang organisasi dan proses bisnis.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mengirim data dan informasi.
6. Pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan yang menjaga data dalam SIA.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

Romney (2014) menyatakan fungsi SIA adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas, sumber daya, dan anggota dalam organisasi. Organisasi memiliki berbagai macam proses bisnis, seperti melakukan penjualan, membeli bahan produksi, yang dilakukan berulang kali.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat, dan andal.

Melalui informasi yang dihasilkan SIA mempunyai tiga tujuan utama menurut Wilkinson (2000) dalam Setyanita (2014), yaitu:

1. Untuk mendukung operasi sehari-hari.

   SIA mempunyai bagian sistem yang disebut dengan sistem pengolahan transaksi *(transaction processing system)* yang mengolah data transaksi menjadi informasi yang berguna untuk melakukan kegiatan operasi sehari-hari.
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen.

   Informasi yang diperoleh dari SIA juga diperlukan oleh manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan. Manajemen menengah membutuhkan informasi untuk melihat penyimpangan-penyimpangan antara yang dianggarkan dengan nilai realisasi yang dilaporkan oleh SIA.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

3. Untuk memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pertanggungjawaban. Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatannya kepada *stakeholders*. *Stakeholders* dapat berupa pemegang saham, kreditur, serikat pekerja otoritas pasar modal dan lain sebagainya. Informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh *stakeholders* adalah informasi tentang laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan laba rugi dan arus kas.

Dalam penerapannya, SIA dibagi menjadi beberapa siklus pemrosesan transaksi, menurut Romney (2014) siklus pemrosesan transaksi pada SIA adalah suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam melakukan bisnisnya, mulai dari proses pembelian, produksi, hingga penjualan barang dan jasa. Siklus transaksi pada perusahaan dapat dibagi ke dalam lima subsistem, yaitu:

1. *Revenue cycle*, terdiri dari transaksi penjualan dan penerimaan kas.
2. *Expenditure cycle*, terdiri dari peristiwa pembelian dan pengeluaran kas.
3. *Human resource/payroll cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan perekrutan dan pembayaran atas tenaga kerja.
4. *Production cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan pengubahan bahan mentah menjadi produk/jasa yang siap dipasarkan.
5. *Financing Cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan penerimaan modal dari investor dan kreditur.

Menurut Hall (2001) dalam Harjono (2016) Terdapat tiga prinsip dasar yang harus dimiliki oleh sistem informasi akuntansi yang efisien dan efektif yaitu:

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

1. Efektivitas biaya, sistem akuntansi harus efektif dalam hal biaya. Manfaat dari informasi harus lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan informasi tersebut.
2. Hasil atau *output* yang berguna, untuk menghasilkan *output* yang berguna, informasi harus bisa dimengerti dengan mudah, relevan, terpercaya, tepat waktu, dan akurat.
3. Fleksibel, sistem akuntansi harus bisa menampung berbagai macam *users* dan dapat diubah sesuai dengan kebutuhan informasi.

Menurut Putra (2014) memiliki perkembangan yang pesat bahkan mampu menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem yang dirancang untuk membantu pekerjaan manusia dalam menghasilkan kualitas informasi terbaik. Keanekaragaman teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi para pengguna teknologi dalam implementasi. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegrasi) dan didukung oleh aplikasi pendukung teknologi moderen, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu, akurat, dan relevan.

2.3 Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Menurut Kotler (2002) dalam Rukmiyati (2016) kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu *software* dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari *software* tersebut. Menurut Sutanto

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

(2014) kepuasan pengguna *software* adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna *software* yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan *software* tersebut. 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, 2012). Menurut Nickerson (2001) dalam Rukmiyati (2016) pengguna akhir *software* akuntansi adalah *staff* pengguna langsung (*direct user*) yang berhubungan langsung dengan *software* akuntansi, seperti penginputan data dan melakukan evaluasi laporan dari hasil *software* akuntansi.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Iranto (2012) kepuasan pengguna *software* merupakan perilaku afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinterteraksi langsung dengan aplikasi komputer tersebut. Menurut Rukmiyati (2016) pengguna *software* adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu prilaku tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menggunakan *software*. Apabila pengguna *software* memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas sebuah *software*, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi. Dalam siklus pengembangan SIA terdapat tahap evaluasi respon *user* terhadap SIA yang digunakan. Menurut Romney (2014) jika *user* tidak puas terhadap SIA yang digunakan dapat terjadi penolakan penggunaan SIA dalam bentuk perilaku yang menghancurkan atau melemahkan efektivitas SIA seperti meningkatkan jumlah *error*, mengacaukan sistem, menyalahkan SIA

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

setiap terjadi kesalahan, dan menghindari penggunaan SIA dengan harapan masalah akan selesai.

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pengguna *software* akuntansi dan dijadikan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi, diantaranya yang paling sering digunakan adalah:

1. *End User Computer Satsifaction* (*EUCS*)

   End User Computer Satsifaction (*EUCS*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *EUCS* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model ini membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end-user computing,* dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem dari sisi *end-user* (Rukmiyati, 2016)

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

   Menurut Oliver (2011) salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *software* adalah model *Technology Acceptance Model (TAM).* Model *TAM* diadopsi dari model *TRA* (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

Model *TAM* berasumsi bahwa seseorang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. Kemauan untuk memanfaatkan teknologi juga akan menggambarkan kepuasan pengguna terhadapan penggunaan teknologi tersebut (Adiwibowo, 2011). Menurut Sudarno (2013) tingkat kepuaan pengguna *software* diukur dengan menggunakan indikator *behavioral intention to use* (niat untuk menggunakan *software* akuntansi) serta *actual system use* (penggunaan *software* akuntansi secara aktual) dan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Behavioral intention to use*

   Behavioral intention to use (niat untuk menggunakan *software* akuntansi) adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan teknologi tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku, dalam hal ini menggunakan *software* akuntansi jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. (Jogiyanto, 2007) dalam (Adiwibowo, 2011).

2. *Actual system usage*

   Actual system usage (penggunaan *software* akuntansi secara aktual) dijelaskan sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan *software* akuntansi dan frekuensi penggunaan *software* akuntansi, penggunaan *software* akuntansi dapat dikatakan aktual jika penggunaan *software* akuntansi menghasilkan informasi (Mutianah, 2012).

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

2.4 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness (persepsi manfaat) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Santoso, 2012). Menurut Nurhapsari (2013) penerimaan teknologi oleh pengguna *software* ditentukan oleh dua tipe motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul karena adanya ekspektasi yang dirasakan oleh individu itu sendiri dari hasil berinteraksi dengan sebuah aplikasi sistem teknologi informasi. Sedangkan motivasi ekstrinsik muncul karena adanya ekspektasi atas penggunaan aplikasi sistem teknologi informasi tertentu yang diterima dari luar yaitu penghargaan karena kinerjanya meningkat.

Menurut Thompson (2009) dalam Iranto (2012) manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran manfaat tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan. Davis (1989) dalam Santoso (2012) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang bebeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Thompson (2009) dalam Iranto (2012) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Igbaria (2008) dalam Salam (2014) perusahaan dapat mempengaruhi *perceived usefulness* dalam hal:

1. Dukungan pengetahuan internal

   Merupakan dukungan pengetahuan teknis yang dimiliki secara individual maupun kelompok mengenai pengetahuan teknologi informasi.

2. Pelatihan internal

   Merupakan sejumlah pelatihan yang sudah pernah diperoleh pengguna (*user*) dari pengguna lainnya (*other user*) atau dari spesialisasi komputer yang ada di dalam organisasi.

3. Dukungan manajemen

   Merupakan tingkat dukungan secara umum yang diberikan manajemen puncak dalam organisasi.

4. Dukungan eksternal

   Merupakan dukungan pengetahuan teknis dari pihak luar yang dimiliki secara individual maupun kelompok mengetahui pengetahuan tentang teknologi informasi.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

5. Pelatihan eksternal

Merupakan sejumlah pelatihan yang sudah pernah diperoleh pengguna (*user*) dari pengguna lainnya (*other user*) atau spesialisasi komputer dari pihak luar.

Menurut Rukmiyati (2016), *perceived usefulness* menggambarkan manfaat sistem bagi pengguna *software* yang diukur dengan indikator:

1. *Productivity*

   Pengguna percaya bahwa *software* akuntansi yang digunakan dapat meningkatkan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2. *Job performance/effectiveness*

   Pengguna meyakini *software* akuntansi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja individu.

3. *Importance to job*

   Pengguna percaya bahwa *software* akuntansi yang digunakan akan mempermudah pekerjaan harian Pengguna.

4. *Overall usefulness*

   Pengguna merasa secara keseluruhan *software* akuntansi yang digunakan bermanfaat bagi pekerjaannya.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

2.5 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Menurut Davis (2015) *perceived usefulness* merupakan tingkat seseorang mempercayai bahwa menggunakan *software* akuntansi dapat meningkatkan kinerja individualnya, atau dengan kata lain *software* akuntansi dikatakan "berguna". Menurut Santoso (2012) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena pengguna yang memiliki persepsi bahwa *software* akuntansi yang digunakan bermanfaat akan mempermudah pengguna dalam mempelajari *software* akuntansi tanpa dipaksakan. Meskipun usaha menurut setiap orang bebeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Pengguna *software* akuntansi yang memiliki persepsi bahwa *software* akuntansi yang digunakan penting bagi tugas *(importance to job)*, dan bermanfaat secara keseluruhan bagi pekerjaannya *(overall usefulness)* akan memiliki keinginan untuk mempelajari *software* akuntansi tanpa dipaksakan, setelah mempelajari *software* akuntansi pengguna akan menjadi fasih dalam menggunakan *software* akuntansi sehingga *software* akuntansi dapat digunakan secara aktual untuk menghasilkan informasi *(actual system usage)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat.

Selain itu produktivitas *(productivity)*, dan kinerja atau efektivitas *(job performance* atau *effectiveness)* seorang karyawan menentukan jenjang karir dalam perusahaan, dimana setiap karyawan yang bekerja di perusahaan ingin

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

memiliki jenjang karir yang baik. Sebagai seorang karyawan, pengguna yang merasa bahwa *software* akuntansi dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kinerjanya akan memotivasi dirinya sendiri sehingga memiliki niat menggunakan *software* akuntansi untuk menyelesaikan pekerjaannya *(behavioral intention to use)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat. pengguna yang memiliki niat untuk menggunakan *software* akuntansi dan menggunakan *software* akuntansi secara aktual untuk menghasilkan informasi menandakan kepuasan pengguna *software* akuntansi tercapai. Hasil penelitian Santoso (2012) menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Rukmiyati (2016) dan Tananjaya (2012) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Akan tetapi berdasarkan penelitian Iranto (2012) dan Nurhapsari (2013) *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha_1: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2.6 Kualitas *Software*

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Rukmiyati (2016) kualitas *software* merupakan karakteristik dari yang melekat mengenai *software* itu sendiri. Menurut Davis (1989) dalam Prasojo (2015) kualitas *software* merupakan tingkat

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya. Menurut Indrajit (2012) sebuah *software* dikatakan berkualitas apabila memenuhi tiga ketentuan pokok:

1. Memenuhi kebutuhan pemakai yang berarti bahwa jika *software* tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna *software* tersebut, maka yang bersangkutan dikatakan tidak atau kurang memiliki kualitas.
2. Memenuhi standar pengembangan *software* yang berarti bahwa jika cara pengembangan *software* tidak mengikuti metodologi standar, maka hampir dapat dipastikan bahwa kualitas yang baik akan sulit atau tidak tercapai.
3. Memenuhi sejumlah kriteria implisit yang berarti bahwa jika salah satu kriteria implisit tersebut tidak dapat dipenuhi, maka *software* yang bersangkutan tidak dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik.

Menurut Al-amin (2014) kualitas *software* berarti semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna *software*. Menurut Arifin (2012) kesuksesan *software* adalah seberapa jauh kontribusi dari produk yang dihasilkan oleh *software* untuk

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

organisasi. Menurut Fendini (2013) kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

Prasojo (2015) menggunakan 5 indikator untuk menilai kualitas *software* yaitu:

1. *Response time* (waktu respon), yakni mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.
2. *Reliability* (keandalan), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Usability* (penggunaan), usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari *software*.
4. *Adaptability* (keadaptasian *software)*, usaha yang diperlukan untuk memodifikasi *software* operasional.
5. *Availability* (ketersedian *software*), ketersediaan *software* untuk dapat berfungsi dan digunakan setiap saat.

2.7 Pengaruh Kualitas *Software* terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Menurut Prasojo (2015) kualitas *software* merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. *Software* yang mudah

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dipelajari (*usability* tinggi) akan membuat pengguna fasih dalam menggunakan *software* akuntansi sehingga *software* akuntansi dapat digunakan secara aktual untuk menghasilkan informasi *(actual system usage)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat. Selain itu *software* yang dapat dimodifikasi untuk disesuaikan dengan keinginan pengguna *(adaptability)* memiliki pengaturan tampilan antarmuka untuk lebih nyaman digunakan. Kenyamanan mengunakan *software* akuntansi dapat meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan *software* akuntansi *(behavioral intention to use)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat.

Software jika memiliki waktu *loading (response time)* yang cepat, memiliki keandalan *(reliability)* yang baik sehingga jarang terjadi *error, hang,* atau *lag* dan tersedia untuk berfungsi dan digunakan setiap saat *(availability)* akan mendukung *software* akuntansi untuk digunakan secara aktual untuk menghasilkan informasi *(actual system usage)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat. pengguna yang memiliki niat untuk menggunakan *software* akuntansi dan menggunakan *software* akuntansi secara aktual untuk menghasilkan informasi menandakan kepuasan pengguna *software* akuntansi tercapai. Hasil penelitian Prasojo (2015) menemukan bahwa kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian Arreski (2014) dan Fendini (2013) yang menemukan bahwa kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi berdasarkan penelitian Salam (2014), Dewi (2014) dan Nurhapsari (2013) kualitas *software* tidak

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha_2: Kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2.8 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem serta nilai dari keluaran bagi pengguna *software* (Fendini, 2013). Menurut Rukmiyati (2016) kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai untuk para pengguna *software*, informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi. Terdapat tujuh karakteristik informasi yang berkualitas menurut Romney (2014) yaitu:

1. *Relevant*

   Mengurangi ketidakpastian, membantu manajemen membuat keputusan, mempertegas atau mengoreksi ekspektasi mereka sebelumnya.

2. *Reliable*

   Bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas organisasi.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

3. *Complete*

   Tidak meninggalkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas pendukungnya.

4. *Timely*

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

5. *Understandable*

   Dapat dipahami dan disajikan dalam format yang jelas dan dapat digunakan.

6. *Verifiable*

   Informasi dapat diverifikasi jika dua orang dengan pengetahuan yang baik, bekerja secara independen dan masing-masing akan menghasilkan informasi yang sama.

7. *Accessible*

   Tersedia bagi pengguna informasi saat dibutuhkan dan dalam format yang dapat digunakan.

Menurut Tananjaya (2012) untuk tingkatan *staff* dan tingkatan manajemen dengan kegiatan yang berbeda, dibutuhkan informasi dengan karakteristik yang berbeda juga. Karakteristik dari informasi yaitu:

1. Kepadatan informasi, untuk *staff* karakteristik informasi yang dibutuhkan lebih terperinci, karena digunakan untuk pekerjaan operasional harian. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, mempunyai karakteristik informasi yang semakin tersaring, lebih ringkas dan padat

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

2. Luas Informasi, karakteristik informasi untuk *staff* lebih terfokus pada suatu masalah tertentu. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, mempunyai karakteristik informasi yang semakin luas, karena manajemen berhubungan dengan masalah yang lebih luas
3. Frekuensi Informasi, untuk tingkat *staff* frekuensi informasi yang diterimanya adalah rutin, karena digunakan untuk menyelesaikan tugas terstruktur dengan pola yang berulang-ulang dari waktu ke waktu. Manajemen yang lebih tinggi tingkatannya frekuensi informasinya adalah tidak rutin, karena manajemen tingkat atas berhubungan dengan pengambilan keputusan tidak terstruktur yang pola dan waktunya tidak tentu.
4. Akses Informasi, *staff* diberikan akses informasi hanya sebatas bagian dari pekerjaannya, sedangkan untuk tingkat manajemen membutuhkan akses informasi yang luas ke berbagai informasi perusahaan.
5. Waktu Informasi, informasi yang dibutuhkan *staff* adalah informasi historis, sedangkan untuk manajemen tingkat atas waktu informasi lebih ke masa depan berupa informasi prediksi karena digunakan untuk pengambilan keputusan strategis yang menyangkut nilai masa depan.
6. Sumber Informasi, *staff* lebih memerlukan informasi dengan data yang bersumber dari internal perusahaan, sedangkan manajemen tingkat atas lebih berorientasi pada masalah perencanaan strategis yang berhubungan dengan lingkungan luar perusahaan sehingga membutuhkan sumber informasi dari internal dan eksternal perusahaan.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

Dalam penelitian ini kualitas informasi diukur menggunakan akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi.

2.9 Akurasi Informasi

Akurasi informasi adalah informasi yang dapat menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya (Wing, 2009) dalam (setyanita, 2014). Menurut Jogiyanto (2005) dalam Fendini (2013) akurasi informasi berrarti informasi bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya. Indikator Akurasi informasi diukur dengan tingkat informasi bebas dari kesalahan dan tidak menimbulkan bias atau menyesatkan penggunannya (Zunaidi, 2012). Menurut Salam (2014) bebas dari kesalahan berarti informasi yang dihasilkan oleh proses pengolahan data benar sesuai dengan perhitungan-perhitungan yang ada dalam proses tersebut. Sedangkan tidak menimbulkan bias berarti informasi memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan hanya sebagian tentunya akan berpengaruh dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik.

Menurut Suryanti (2009) dalam Salam (2014), informasi dapat dikatakan akurat apabila dapat memberikan/mengatakan informasi sesuai dengan fakta yang ada dan sesuai. Informasi adalah data yang sudah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata, sehingga dapat

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dipakai sebagai dasar untuk mengambil keputusan, dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang. Sedangkan akurat berarti teliti dan tepat.

Suryanti (2009) dalam Salam (2014) menambahkan terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan untuk mendapatkan informasi yang akurat yaitu:

1. Sumber informasi, untuk mendapatkan informasi yang akurat tidak kalah penting adalah tentang sumber informasi itu sendiri. Sumber informasi ada berbagai macam, antara lain: tokoh (orang), media massa, media elektronik, buku, jurnal, artikel, pengumunan lembaga atau instansi. Sumber informasi tersebut harus akurat.
2. Kesesuaian antara kebutuhan informasi dengan informasi yang dicari, dalam mencari informasi bisa terjadi sumber informasi yang kita gunakan sudah memiliki sumber yang bisa dipercaya dan dipertanggungjawabkan, tetapi informasi yang kita dapatkan menjadi tidak akurat. Ini terjadi karena adanya *misunderstanding* antara kebutuhan informasi kita dengan informasi yang kita cari atau kita dapatkan, sehingga informasi yang didapat tidak berhubungan dan tidak dapat digunakan sebagai acuan pengambilan keputusan.
3. Proses pemindahan informasi dari sumber ke penerima, proses pemindahan informasi bisa melalui melihat, membaca, mendengarkan, atau merasakan. Untuk bisa mendapatkan informasi yang akurat, masing-masing fungsi ini harus berjalan dengan baik. Bisa jadi, sumber dan kesesuaian kebutuhan informasi sudah terpenuhi dengan baik, namun terjadi gangguan pada proses pemindahannya.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

Menurut Nurhapsari (2013) sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Ketidakakuratan sebuah informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau mengubah data-data asli tersebut. Nurhapsari (2013) menambahkan terdapat 3 hal yang dapat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah informasi antara lain:

1. Informasi yang akurat harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila hanya sebagian informasi yang disajikan akan memengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik.
2. Proses perhitungan-perhitungan dalam pengolahan data menjadi informasi harus bebas dari kesalahan.
3. Informasi harus aman dari segala gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak akurasi informasi tersebut dari tujuan utama.

2.10 Pengaruh Akurasi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Menurut Zunaidi (2012), akurasi berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan penggunanya. Keputusan manajemen berdasarkan informasi yang bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan akan membuat perusahaan memiliki keunggulan

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

kompetitif, antara lain: perusahaan melakukan investasi yang tepat karena sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan dan perusahaan mendapatkan penjualan lebih banyak dan menghasilkan keuntungan lebih besar dibandingkan pesaing. Dengan tercapainya keunggulan kompetitif manajemen akan memberikan *reward* kepada pengguna yang menyiapkan informasi sehinga pengguna memiliki kemauan untuk menggunakan *software* akuntansi *(behavioral intention to use)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat.

Hasil penelitian Zunaidi (2012) menemukan bahwa akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian Leonardo (2015) dan Fendini (2013) yang menemukan bahwa akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Akan tetapi berdasarkan penelitian Setianita (2014) dan Prayohardana (2015) akurasi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha_3: Akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2.11 Ketepatan Waktu Informasi

Ketepatan waktu informasi adalah informasi yang tersedia bagi pengambil keputusan sebelum kehilangan kapasitasnya untuk mempengaruhi keputusan (Hendriksen dan Breda, 1992 dalam Kadir, 2011). Ketepatan waktu memiliki indikator pengukuran *timeliness* dan tersedia tepat waktu. *Timeliness* berarti sejauh mana data adalah *up-to-date*. Menurut Tananjaya (2013) Faktor waktu

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pengguna *software*, tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Tersedia tepat waktu berarti informasi disampaikan sesuai tenggat waktu yang ditentukan (Zunaidi, 2012).

Menurut Setyanita (2014) secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu. Kebutuhan akan ketepatan waktu pelaporan keuangan secara jelas telah disebutkan dalam kerangka dasar penyusunan penyajian laporan keuangan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu karakteristik kualitatif yang harus dipenuhi, agar laporan keuangan yang disajikan dapat digunakan untuk pembuatan keputusan. Menurut Zunaidi (2012) ketepatan waktu infromasi adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut diburuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat.

Menurut Dewi (2014) ketepatan waktu informasi diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat digunakan sebagai dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan-keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Menurut Nurhapsari (2013) ketepatan waktu informasi tidak menjamin relevansi, tetapi relevansi informasi tidak dimungkinkan tanpa ketepatan waktu. Informasi mengenai kondisi dan posisi perusahaan harus secara cepat dan tepat waktu sampai ke pengguna

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

informasi. Menurut Iranto (2012) ketepatan waktu merupakan batasan penting pada publikasi informasi. Akumulasi, peringkasan, dan penyajian informasi harus dilakukan secepat mungkin untuk menjamin tersedianya informasi terkini di tangan pengguna informasi. Ketepatan waktu juga menunjukkan bahwa informasi harus disajikan pada kurun waktu teratur untuk memperlihatkan perubahan keadaan perusahaan yang mungkin akan mempengaruhi prediksi dan keputusan manajemen.

Chamber dan Penmann (2008) dalam Setianita (2014) mendefinisikan ketepatan waktu informasi dalam dua cara yaitu:

1. Ketepatan waktu didefinisikan sebagai tenggat waktu pelaporan informasi sampai informasi tersebut disampaikan dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.
2. Ketepatan waktu ditentukan dengan ketepatan waktu pelaporan sesuai atas tanggal pelaporan yang diharapkan.

2.12 Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Penelitian Zunaidi (2012) menunjukkan ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Sumber informasi yang dimiliki perusahan memiliki nilai waktu dimana informasi tersebut tersedia tepat waktu. Dengan menggunakan *software* akuntansi yang dapat menghasilkan informasi *up-to-date* dan tersedia pada tenggat waktu yang diinginkan manajemen akan membuat pengguna percaya bahwa *software* akuntansi dapat mempercepat

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

penyelesaian tugas-tugas pengguna dan pengguna akan terus menggunakan *software* akuntansi secara aktual untuk menghasilkan informasi *(actual system usage)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat. pengguna yang menggunakan *software* akuntansi secara aktual untuk menghasilkan informasi menandakan kepuasan *software* akuntansi.

Hasil penelitian Zunaidi (2012) menemukan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian Leonardo (2015), Tananjaya (2012), dan Suhami (2012) yang menemukan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Akan tetapi berdasarkan penelitian Salam (2014) dan Wati (2015) ketepatan waktu informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha_4: Ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2.13 Relevansi Informasi

Relevansi informasi adalah informasi yang memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai (Fendini, 2013). Menurut Anggara (2012) Relevansi informasi menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data. Aspek relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

dihasilkan sistem informasi berbasis teknologi yang diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap *customer*, relevansi dalam hal pencapaian target.

Menurut Prayohardana (2015) terdapat empat pendekatan dalam memahami relevansi nilai informasi akuntansi, yaitu:

1. Pendekatan analisis fundamental, bahwa informasi akuntansi menyebabkan perubahan harga pasar dan mendeteksi terjadinya penyimpangan harga saham.
2. Pendekatan prediksi, bahwa informasi akuntansi dikatakan relevan apabila bermanfaat untuk memprediksi prospek kinerja perusahaan di masa akan datang.
3. Pendekatan perwujudan informasi nilai relevansi, bahwa informasi akuntansi dikatakan relevan apabila digunakan investor untuk menetapkan harga saham. Pendekatan ini menyiratkan bahwa relevansi nilai diukur berdasarkan reaksi pasar terhadap informasi baru.
4. Pendekatan pengukuran relevansi nilai, bahwa relevansi nilai informasi akuntansi yang terkandung dalam laporan keuangan diukur oleh kemampuannya untuk menangkap atau meringkas informasi bisnis dan aktivitas lainnya.

Menurut Saracevic (2007) dalam Iranto (2012) tedapat tujuh faktor yang mempengaruhi relevansi suatu informasi yaitu:

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

1. *Relation*

   Relevansi muncul ketika menyampaikan hubungan antara ciri atau sifat tertentu, biasanya terdapat dalam komunikasi yang melibatkan subjek orang atau informasi itu sendiri yang menjadi subjek dan objek informasi.

2. *Intention*

   Untuk memperjelas relevansi suatu informasi dapat dilihat dari maksud, tujuan, peran, dan harapan dari informasi tersebut.

3. *Context*

   Maksud yang diungkapkan dalam relevansi suatu informasi selalu berasal dari suatu bagian atau kalimat yang dapat mendukung atau menambah kejelasan informasi tersebut dan hubungannya dengan suatu kejadian.

   a. *Internal context*

      Kalimat pendukung atau penjelas suatu informasi berdasar kepada pengetahuan faktual atau empiris dan mempunyai gaya atau makna yang menunjukkan perasaan (tentang gaya bahasa atau makna).

   b. *External context*

      Relevansi diarahkan kepada sebuah situasi, tugas, masalah yang sedang terjadi, dan komponen sosial budaya yang dapat terlibat.

4. *Inference*

   Relevansi melibatkan penilaian mengenai suatu hubungan, dan pada dasar tersebut dibuat atau dihasilkan sebuah kesimpulan.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

5. *Selection*

   Kesimpulan berasal dari pilihan berbagai sumber yang berbeda yang diarahkan menuju hasil yang maksimal dan/atau usaha yang paling minimum dalam berurusan dengan keputusan yang diambil dari informasi.

6. *Interaction*

   Kesimpulan dihasilkan dari proses interaksi dinamis, dimana tafsiran sebuah informasi dapat berubah jika konteks yang digunakan berubah.

7. *Measurement*

   Relevansi melibatkan penilaian atau pengukuran dari efektivitas atau tingkat memaksimalkan suatu informasi.

Indikator pengukuran relevansi informasi menurut Zunaidi (2012) diukur melalui:

1. Tingkat diperlukannya informasi

   Informasi dapat digunakan dalam pekerjaan sehari sehari oleh pengguna *software* akuntansi. tingkat dibutuhkannya informasi yaitu pengguna secara lebih jelas dan terpadu dapat mengenali kebutuhan informasinya, dan dapat menyatakan kebutuhannya kepada orang lain.

2. Manfaat informasi

   Informasi memiliki manfaat jika pengambilan keputusan yang didasarkan atas informasi tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

2.14 Pengaruh Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

Informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya, dimana maksudnya adalah sejauh mana informasi yang diterima atau diperlukan pengguna cocok dengan tujuan yang dicapai (Zunaidi, 2012). Sebelum memberikan informasi kepada manajemen, pengguna akan memeriksa terlebih dahulu tingkat diperlukan dan manfaat dari informasi. Jika informasi yang dihasilkan *software* akuntansi diperlukan dan bermanfaat, pengguna akan merasa *software* akuntansi mempermudah pekerjaan pengguna karena tidak perlu memodifikasi informasi yang dihasilkan *software* akuntansi agar relevan dan *software* akuntansi akan terus digunakan secara aktual untuk menghasilkan informasi *(actual system usage)* sehingga kepuasan pengguna *software* akuntansi meningkat.

Penelitian Zunaidi (2012) menunjukkan bahwa relevansi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Leonardo (2015) dan Fendini (2013) yang menemukan bahwa relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Akan tetapi berdasarkan penelitian Salam (2014) dan Wati (2016) relevansi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha_5: Relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

2.15 Pengaruh *Perceived Usefulness*, Kualitas *Software*, Akurasi Informasi, Ketepatan Waktu Informasi, dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi

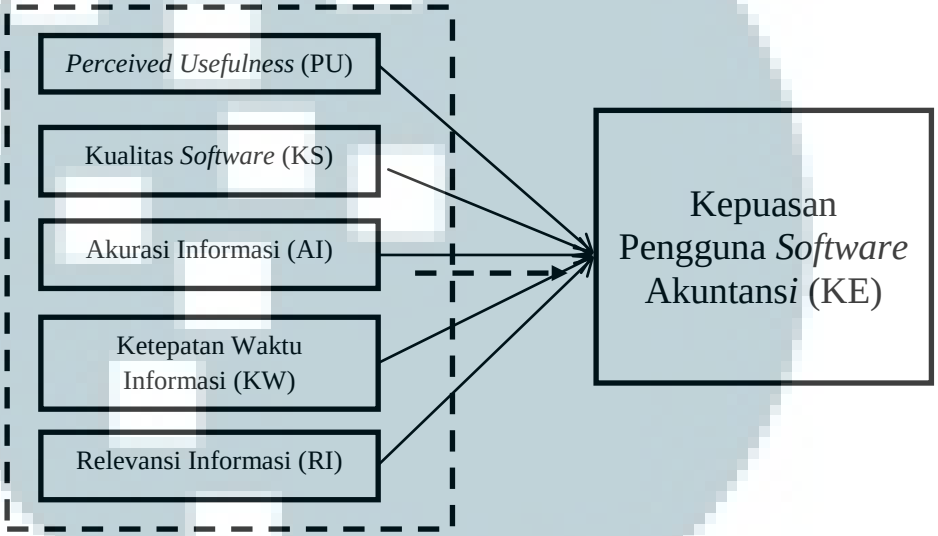
Zunaidi (2012) menyatakan secara parsial maupun simultan akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Hasil penelitian Tananjaya (2013) menyatakan secara parsial maupun simultan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Prasojo (2015) kualitas *software* dan kualitas informasi berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi sehingga perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pengguna sebagai alat ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Setyanita (2014) kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik memberi fasilitas interorganisasional yang mendukung pengambilan keputusan manajemen dan menghasilkan efisiensi di tingkat industri.

Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016

.2.16 Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model penelitian



Pengaruh perceived..., Hendratama Riefky, FB UMN, 2016