



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

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) 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 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). Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (Bergensen, 2008 dalam Indriani dan Adryan, 2009).

Kepuasan pengguna juga didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang

mereka perlukan (Zunaidi dkk, 2011). Menurut Jogiyanto (2007:23) “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.

Berikut 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 sisi isi dari suatu sistem. isi dari 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* (akurasi) 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 *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi *Ease Of Use* (kemudahan pemakaian) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user*

friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

4. Dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) 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 tanpa harus menunggu lama.

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. Dampak dari kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari sudut pandang *user*, tujuan utama dari departemen sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses informasi. Dari sudut pandang departemen sistem 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 dari 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 literatur 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 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 (kepuasan) dan perilaku (penggunaan), dimana sikap merupakan suatu kesiapan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. DeSanctis mendukung teori ini dengan menunjukkan

bahwa motivasi berinteraksi dengan faktor kepribadian dalam menentukan penggunaan suatu sistem. Selanjutnya dukungan lain secara empiris berasal dari studi mengenai *theory of reasoned action* oleh Ajzen dan Fishbein yang menyatakan bahwa perasaan dan kepercayaan (kepuasan) mengarah pada suatu perilaku yang nantinya berpengaruh terhadap tindakan yang akan dilakukan (penggunaan).

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini menggunakan metode *end user computer satisfaction* (EUCS) karena metode ini mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi langsung terhadap dimensi operasional sistem yang digunakan sehingga data yang diperoleh lebih dapat diandalkan. 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) :

1. Prestasi, karyawan yang dapat menggunakan sistem informasi akuntansi telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu untuk dapat menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut dengan baik.
2. Pengakuan, karyawan berharap diakui atas waktu dan usaha yang mereka lakukan untuk menghasilkan suatu informasi yang memberikan manfaat bagi perusahaan.

3. Pekerjaan itu sendiri, karyawan memerlukan keterampilan untuk menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga keahliannya dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja.
4. Tanggung jawab, perusahaan dapat memberikan tanggung jawab lebih kepada karyawan, sehingga mereka akan memiliki *sense of belonging* (rasa memiliki) kepada perusahaan yang akan memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik.
5. Kemajuan, karyawan yang memiliki kontribusi kepada perusahaan, maka perusahaan harus memberikan apresiasi berupa *reward*, maupun kenaikan jabatan.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Winarno (2006:9) sistem informasi akuntansi 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 Hall (2007:9) sistem informasi akuntansi adalah suatu subsistem dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh rutin atas transaksi akuntansi. Sistem informasi akuntansi (SIA) menurut Susanto (2008) adalah “Komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan.”

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menyajikan informasi keuangan dan non-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 dapat selalu terjaga (Latief, 2012).

Menurut Hall (2007:12), 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.

Penggunaan sistem informasi akuntansi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, karena sebagai sistem yang mendukung operasional perusahaan sistem informasi akuntansi menyediakan informasi secara akurat dan cepat. Berikut bagaimana cara sistem informasi akuntansi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan (Romney dan Steinbart, 2009:34) :

- a. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk atau jasa

Sistem informasi akuntansi dapat menjaga dari konsistensi kualitas produk pada saat melakukan proses produksi, sehingga dapat mengurangi jumlah material yang terbuang akibatnya kesalahan proses produksi.

- b. Meningkatkan efisiensi

Pada saat melakukan proses pengolahan material untuk produksi, sistem informasi akuntansi dapat memberikan informasi kepada pengguna sistem informasi kapan stok persediaan material akan menipis sehingga harus melakukan pembelian.

c. Membagi pengetahuan

Ketika suatu perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi akan mempermudah untuk membagi pengetahuan dan keahlian kepada karyawan lain yang berada di lokasi kantor yang berbeda sehingga peningkatan efisiensi dan efektifnya kegiatan operasional dapat terjadi secara merata diseluruh wilayah kerja.

d. Meningkatkan efisiensi dan keefektifan dari *supply chain*

Sistem informasi akuntansi dapat mengurangi biaya penjualan dan aktivitas pemasaran dengan konsumen dapat mengakses langsung persediaan yang tersedia kemudian melakukan pemesanan dengan mengisi *form sales order* yang telah tersedia.

e. Meningkatkan struktur dari pengawasan internal

Sistem informasi akuntansi dengan pengawasan internal yang baik dapat mengawasi dan melindungi sistem dari masalah seperti *fraud, error* dan bencana alam dengan adanya penggunaan kode-kode rahasia tertentu dan sistem *backup*.

f. Meningkatkan kualitas dari pengambilan keputusan

Dengan menggunakan sistem informasi data yang diolah menjadi lebih cepat sehingga identifikasi masalah yang terjadi juga dapat

dilakukan dengan cepat untuk dievaluasi dan dibahas bersama-sama oleh management untuk kebijakan apa perusahaan yang ambil.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

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 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, 2009:165):

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 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.

Dalam proses tahapan pengembangan sistem informasi yang baik interaksi antara pengembang sistem informasi dan pengguna sangat diperlukan agar sistem yang dibuat sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Terdapat 4 tahapan dalam siklus pengembangan sistem (Bagranoff, dkk, 2007:308) :

1. Perencanaan dan 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. Analisis, pada tahap ini sistem yang sebelumnya sudah ada di perusahaan, mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan, kekuatan dan kelemahan dari sistem yang sebelumnya
3. Desain, pada tahap ini sistem 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 penggunaan sistem informasi tersebut. Terakhir pengembang harus melakukan perawatan atas sistem tersebut untuk memperbarui versi dari sistem tersebut.

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.

Menurut Richardus (2004:45), telah mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi suatu *software* yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional *software* yang diuraikan sebagai berikut :

1. *Correctness* (kebenaran), yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*. Sebagai contoh pengguna sistem informasi melakukan input data untuk diolah menjadi output, kemudian diukur bagaimana tingkat kebenaran dari informasi yang dihasilkan apakah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau tidak. Semakin tinggi tingkat kebenaran dari suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi maka akan semakin baik kualitas dari sistem informasi.
2. *Reliability* (Keandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan. Tingkat keandalan dari sistem informasi

dapat diukur dengan sedikitnya *error* atau kerusakan dari sistem informasi tersebut pada saat digunakan. Sebagai contoh ketika pengguna dari sistem informasi menginput banyaknya data yang ingin di olah kemudian dilihat apakah sistem informasi tersebut mengalami *hang* atau *lag*, jika mengalami hal tersebut maka sistem informasi tersebut dikatakan tidak andal. Namun apabila hal tersebut tidak terjadi maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan andal.

3. *Efficiency* (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien apabila pengguna sistem informasi dapat melakukan olah data sekaligus dalam 1 pekerjaan sehingga tidak melakukan pekerjaan yang berulang. Sebagai contoh pengguna sistem informasi melakukan input atas transaksi ke dalam jurnal. Dari jurnal-jurnal tersebut atas masing-masing akun langsung dapat diolah untuk dapat menghasilkan buku besar / *ledger*. Semakin efisien dari pekerjaan yang dapat dikerjakan sekaligus maka akan semakin cepat pula informasi tersebut dapat diberikan sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dari kompetitor.

4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau sistem informasi oleh orang-orang tertentu.

Integritas perlu untuk memproteksi data atau sistem informasi agar hanya orang-orang yang memiliki wewenang yang dapat mengakses data atau sistem informasi tersebut. Apabila data atau sistem informasi tersebut tidak diproteksi maka ada kemungkinan kalau data atau sistem informasi tersebut dicuri atau diacak-acak oleh pihak yang tidak berkepentingan seperti kompetitor yang berakibat strategi yang telah disusun oleh perusahaan tidak terlaksana sehingga kompetitor unggul dalam 1 tahap. Semakin tinggi tingkat pengawasan maka akan semakin juga kualitas dari sistem informasi.

5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh program. Sistem informasi yang sulit dipelajari dan dipahami oleh pengguna informasi maka akan menimbulkan kendala baru dalam proses pengolahan informasi. Sehingga semakin sulit sistem informasi yang digunakan maka akan semakin lama pula waktu yang dibutuhkan oleh pengguna informasi untuk dapat memahami sistem informasi untuk mengoperasikannya. Semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk memahami sistem informasi maka kemungkinan perusahaan tertinggal dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan strategi perusahaan semakin tinggi. Dapat

disimpulkan bahwa kemudahan dari penggunaan sistem informasi mempengaruhi dari kualitas sistem informasi.

6. *Maintainability*, data pada suatu isi (*content*) sebuah sistem informasi harus selalu di *update*, ditinjau dari sisi kebutuhannya.

Suatu sistem informasi agar dapat menghasilkan kualitas informasi yang baik data yang diberikan harus mempunyai data yang terbaru atau *update*. Sehingga apabila ada perubahan-perubahan data yang terjadi maka pengguna dapat mengubah secara langsung. Suatu sistem informasi dikatakan baik apabila data yang ada dapat di ubah sehingga informasi yang disajikan merupakan informasi yang terbaru.

7. *Flexibility*, usaha yang diperlukan untuk memodifikasi *software* operasional. Sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan berbeda-beda. Karena setiap perusahaan memiliki kebutuhan yang berbeda pula. Sebagai contoh sistem informasi untuk perusahaan jasa pasti berbeda dengan perusahaan dagang.

Sehingga sistem informasi yang baik harus dapat di modifikasi atau diubah sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan.

8. *Testability*, usaha yang diperlukan untuk menguji sistem informasi untuk memastikan apakah sistem informasi melaksanakan fungsi yang ditetapkan atau tidak. Sistem informasi yang baik pada saat dilakukan pengujian akan berjalan

sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan, tidak terjadi *crash*, *bug*, *hang* dan sebagainya.

9. *Portability*, usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari *hardware* / lingkungan sistem *software* tertentu agar dapat berfungsi pada *hardware* / sistem *software* yang lainnya. Sistem informasi yang telah dipasang pada suatu komputer harus dapat dipindahkan dan berfungsi ke komputer lainnya. Sebagai contoh perusahaan sebelumnya memasang sistem informasi di komputer yang menggunakan sistem operasi windows namun karena komputer tersebut terkena virus ataupun rusak, perusahaan mengganti tersebut mengubah nya menjadi sistem operasi linux atau sistem operasi lainnya. Sistem informasi tersebut harus dapat berfungsi di sistem operasi ataupun perangkat lain. Sehingga apabila terjadi kerusakan pada komputer atau sistem operasi, sistem informasi tersebut dapat dipindahkan dan berfungsi sepenuhnya.

10. *Reusability*, tingkat kemampuan program/ bagian dari program yang dapat dipakai ulang dalam aplikasi lainnya, berkaitan dengan paket dan lingkup dari fungsi yang dilakukan oleh program. Informasi yang telah diolah oleh suatu sistem informasi, diolah kembali untuk disajikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan menggunakan microsoft excel atau sistem informasi lainnya. Sistem informasi yang baik, dari

informasi yang dihasilkannya harus dapat dipakai ulang di program lainnya, sehingga informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat diolah kembali dengan informasi dari program atau sistem informasi lainnya.

11. *Interoperability*, usaha yang diperlukan untuk menggabungkan satu sistem informasi dengan yang lainnya. Suatu sistem informasi yang baik dapat digabungkan dan terintegrasi dengan sistem informasi yang lainnya.

Kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pemakainya. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Sehingga pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani dan Adryan (2009), Harianto (2011), Tananjaya (2012) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

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

2.1.4. Kualitas Informasi

Kualitas informasi didefinisikan sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya (Zunaidi dkk, 2011). Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih, 2007). Menurut Winarno (2006) informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan.

Menurut O'Brien (2006) dalam Baridwan dan Hanum (2007) ada 3 dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu (*Time Dimension*), dimensi bentuk (*Form Dimension*) dan dimensi isi (*Content Dimension*).

1. *Time Dimension* (dimensi waktu informasi). Informasi yang disampaikan tepat waktu, *up to date*, disajikan berkali-kali sebanyak yang dibutuhkan dan dapat menyajikan untuk periode masa sekarang, masa lalu maupun masa yang akan datang.
2. *Content Dimension* (dimensi isi informasi). Informasi yang disampaikan harus bebas dari kesalahan, harus berhubungan dengan kebutuhan penggunanya, disajikan secara lengkap dan hanya menyajikan apa yang dibutuhkan penggunanya.
3. *Form Dimension* (dimensi bentuk informasi). Informasi yang disampaikan harus dalam bentuk yang mudah dimengerti, disajikan secara rinci, dapat diatur dalam aturan tertentu serta

dapat disajikan secara *narrative*, angka, grafik maupun media presentasi lainnya.

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Ong et al. (2009:399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki relevansi yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka (Istiniangsih dan Wijanto, 2008).

2.1.4.1 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 matematis. Menurut Mcleod dan Schell (2008:43), informasi yang dibutuhkan harus

akurat, untuk fitur standar dalam sistem informasi yang berkaitan dengan uang secara langsung seperti penagihan, piutang, penggajian dapat mencapai tingkat akurasi 100%, namun untuk fitur tambahan seperti proyeksi ekonomi jangka panjang dan laporan-laporan statistik data yang dipergunakan kurang dari 100% tingkat akurasinya, karena tingginya tingkat akurasi sistem pada fitur tambahan tersebut akan menambah biaya dari pengembangan sistem informasi tersebut. Akurasi menurut Hall (2007) adalah kebutuhan akan informasi yang bebas dari kesalahan. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya (Jogiyanto, 2005). 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 disajikan harus sesuai dengan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat. Semakin akurat suatu informasi yang dihasilkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, karena informasi yang diberikan kepada pengguna informasi berasal dari *output* sistem informasi

akuntansi yang digunakan sehingga memberikan manfaat bagi pengambilan keputusan yang tepat untuk perusahaan. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Koeswoyo (2006), dan Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

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

2.1.4.2 Ketepatan Waktu Informasi

Ketepatan waktu, artinya informasi harus tersedia pada saat diperlukan tidak bisa ditunda-tunda. Menurut Winarno (2006) tepat waktu adalah informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat. Tepat waktu menurut Mcleod dan Schell (2008:43) adalah informasi hendaknya tersedia untuk pengambilan keputusan sebelum situasi genting berkembang atau hilangnya peluang yang ada. Para pengguna sistem informasi setelah mendapatkan informasi, lalu menguraikan apa yang terjadi sekarang dan bagaimana tindak lanjut yang akan diambil oleh perusahaan. 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).

Sedangkan Jogiyanto (2005) berpendapat bahwa tepat waktu adalah informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi. Karena, jika informasi yang tersedia tidak tepat waktu saat dibutuhkan maka pengambilan keputusan perusahaan telat sehingga kompetitor dapat mendahului strategi yang telah ditentukan perusahaan. Ketepatan waktu menurut IAI dalam PSAK no 1 (2012) adalah perusahaan yang sebaiknya mengeluarkan laporan keuangannya paling lama 4 (empat) bulan setelah tanggal neraca, akan tetapi untuk perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dituntut untuk mematuhi peraturan berdasarkan keputusan ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Laporan Keuangan (BAPEPAM-LK) nomor 36/PM/2003 tentang kewajiban pelaporan keuangan berkala yang mewajibkan perusahaan mengeluarkan laporan keuangan disertai laporan akuntan dengan pendapat yang lazim disampaikan kepada BAPEPAM-LK selambat-lambatnya pada akhir bulan ketiga setelah tanggal laporan keuangan tahunan. Jika ada yang melanggar maka akan ada sanksi berupa denda bahkan dikenakan suspensi.

Semakin cepat dan terbaru informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan dari pengguna sistem informasi karena dapat mempercepat pengambilan kebijakan perusahaan. Hal ini didukung dari hasil 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, dapat diajukan hipotesis :

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

2.1.4.3 Relevansi Informasi

Relevansi, informasi akuntansi dikatakan relevan jika dapat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan para pengambil keputusan (Kusuma, 2006). Informasi yang relevan pasti merupakan informasi yang tepat waktu, tetapi ketepatan waktu tidak menjamin relevansi suatu informasi. Informasi juga dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya (Romney, 2011). Menurut IAI dalam PSAK no 1 (2012) berpendapat bahwa informasi dalam laporan keuangan dikatakan relevan jika dalam proses pengambilan keputusan dapat mempengaruhi keputusan ekonomi pengguna dengan membantu mereka untuk mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini atau masa depan (*predictive*), menegaskan (*confirmatory*) atau mengoreksi keputusan mereka dimasa lalu. Menurut Mcleod dan Schell (2008:43) informasi memiliki

relevansi jika informasi tersebut memiliki hubungan dengan masalah yang dihadapi. Pengguna sistem informasi harus dapat memilih data yang diperlukan dengan proses sortir dengan memisahkan data-data yang dibutuhkan dengan data-data yang tidak dibutuhkan. Zunaidi, dkk (2011) mengemukakan bahwa relevan adalah isi sebuah laporan atau dokumen harus melayani suatu tujuan tertentu. Sedangkan Jogiyanto (2005) berpendapat bahwa relevansi informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Dengan demikian, laporan yang dibuat dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial. 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.

Pengukuran kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Jogiyanto (2007:15). Indikator yang digunakan antara lain akurasi *output*, ketepatan waktu *output*, dan relevansi *output*. Peningkatan kepercayaan pengguna sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka dan meningkatkan kepuasan akan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut (Istianingsih, 2007). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diajukan hipotesis :

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

2.2 Pengembangan Hipotesis

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

Kualitas dari sistem informasi berkaitan dengan informasi yang dihasilkannya. Sehingga semakin mudah dalam penggunaan, tingkat keandalan tinggi, tingkat kecepatan akses tinggi, tingkat fleksibilitas tinggi dan tingkat keamanan tinggi maka semakin tinggi juga kualitas dari sistem tersebut sehingga kualitas dari informasi yang dihasilkan juga semakin tinggi yang berakibat tingkat kepuasan pengguna sistem informasi juga semakin tinggi. Setiap informasi yang dibutuhkan harus memiliki tingkat

keakurasian yang tinggi dan bebas dari kesalahan-kesalahan (Hall, 2007). Karena semakin tinggi tingkat akurasi dari suatu informasi maka akan semakin bermanfaat bagi pengguna informasi tersebut. Sehingga pengguna sistem informasi merasa puas karena informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan akurat.

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan (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 Harianto (2011) dan 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 alternatif, yaitu:

Ha₅: Kualitas sistem informasi, akurasi, ketepatan waktu dan relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Gambar 2.1
Model Penelitian

