



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 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi (SI) dapat di definisikan sebagai serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2011). Hidayat (2012) menyatakan bahwa sistem adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Jogiyanto (2008) menyatakan bahwa Sistem Informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Vaasen (2009) menyatakan bahwa sistem informasi adalah cara yang terorganisir untuk memasukkan data, memproses data, dan menyediakan informasi yang ditujukan untuk pencapaian tujuan suatu organisasi. Chen (2010) menjelaskan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi baik kepada pihak internal maupun pihak eksternal untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisa dan visualisasi dalam suatu organisasi.

Soudani (2012) mengungkapkan Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah alat yang bilamana tergabung dalam ruang lingkup *Information and Technology system* didesain untuk membantu topik terkait manajemen dan kendali wilayah ekonomi-finansial perusahaan. Septianingrum (2014) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem untuk mengolah data keuangan dan data non keuangan yang masih bersangkutan untuk menghasilkan informasi berupa laporan keuangan yang ditujukan pihak *extern* dan manajemen untuk pengambilan keputusan. Romney (2013) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem informasi yang memproses data dan transaksi untuk menyajikan kepada pengguna informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis mereka. Vassen (2009) menyatakan penataan dan operasi perencanaan dan proses *control* yang bertujuan untuk menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dan akuntabilitas untuk *stakeholder* internal dan eksternal yang sesuai dengan kualitas kriteria yang ditentukan, menyediakan keadaan yang tepat untuk pengambilan keputusan yang tepat, dan memastikan tidak ada aset yang terbuang dari organisasi. Tananjaya (2012) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari manusia dan peralatan yang mengubah dan menjadi informasi yang akan dikomunikasikan kepada pengambil keputusan.

Dari definisi penjelasan sistem informasi dan Sistem Informasi Akuntansi, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem terintegritas yang memproses data-data finansial menjadi informasi yang

dibutuhkan untuk pengambilan keputusan di bagian ekonomi-finansial suatu organisasi.

Menurut Romney (2013), Sistem Informasi Akuntansi terdiri dari 6 komponen utama. Pertama adalah pengguna, yaitu sekumpulan orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi seperti pengolahan data. Kedua adalah prosedur dan instruksi, baik manual maupun otomatis. Di dalam proses dan instruksi ini termasuk pengumpulan, proses, dan penyimpanan data tentang aktivitas organisasi. Ketiga adalah data itu sendiri, yaitu data-data mengenai organisasi dan proses bisnis organisasi tersebut. Keempat adalah *software*, yang digunakan oleh pengguna melalui serangkaian prosedur dan instruksi untuk memproses data tersebut menjadi sebuah informasi. Kelima adalah *Information Technology infrastructure*, yang berisikan komputer, *peripheral devices*, dan *network communication devices* yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengirimkan data untuk diolah dan informasi untuk digunakan. Terakhir adalah kendali internal dan *security measures* yang melindungi data-data dalam Sistem Informasi Akuntansi.

Keenam komponen tersebut merupakan sebuah kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dengan terbentuknya sebuah sistem dari keenam komponen tersebut, proses bisnis sebuah perusahaan dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih efektif. Hal ini menjadi mungkin karena alur informasi yang dibutuhkan menjadi lebih lancar ke bagian yang membutuhkan informasi terkait, dan tidak butuh waktu yang terlalu lama untuk pengiriman data. Dan untuk itu,

proses data tersebut haruslah menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas untuk dapat digunakan oleh bagian terkait.

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem menurut Iranto dan Januarti (2012) menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan menganalisa ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan. Semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pengguna benar-benar merasa puas dengan adanya bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahu kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan (Tananjaya, 2012).

Wirahutama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem memerlukan indikator atau batas ukuran untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Kualitas sistem informasi dalam penelitian ini adalah kualitas *software* akuntansi yang digunakan. Kualitas *software* akuntansi dalam organisasi memiliki kaitan dengan kemampuan dan keahlian pemakai, pemahaman yang baik tentang *software* akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan.

Dalam mengukur kualitas sistem, Wirahutama (2011) menjelaskan ada seperangkat indikator untuk mengukur kualitas sebuah sistem melalui beberapa indikator, seperti:

1. 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 maupun 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.

2. 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.

3. 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 di persepsikan

adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan sistem. Pengguna 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 dibandingkan mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan pengguna.

4. 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.

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 kerahasiannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

2.1.2.1 Kualitas *Software*

Software merupakan suatu sistem yang digunakan di dalam pengolahan data yang di *input* dan nantinya diproses menjadi *output* (Romney, 2013). *Software* sendiri terbagi oleh banyak tipe mulai dari *free ware*, *ERP*, *opensource*, *shareware*, dll. Yang digunakan untuk penelitian penulis adalah *ERP* atau dikenal sebagai *Enterprise resource planning software*. Menurut Stairs (2010), *Enterprise resource planning (ERP) software* merupakan bentukan dari tipe *enterprise application software* yang terintergrasi yang dapat mengatur operasional dari suatu bisnis di suatu perusahaan yang memiliki banyak anak perusahaan yang mampu mengatur banyak entitas, bahasa maupun mata uang dari banyak negara. Contoh penggunaan SAP biasanya digunakan untuk perusahaan besar, sedangkan untuk perusahaan kecil memakai *intuit's quickbooks and microsoft's office small business accounting* dalam membantu penyusunan *Account Payable*, *Account Receivable*, *Inventory*, *General Ledger*, *Journal*, dll. Menurut O'brien (2011), *Application software* memiliki 2 tujuan yaitu secara umum dan sesuai fungsi bisnisnya. Secara umum, program yang digunakan untuk memproses informasi yang biasa untuk pengguna akhir, seperti *spreadsheet*, *word processing*, *database*

management, dll. Secara fungsinya *software* yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan seperti SAP atau Oracle yang menyesuaikan dengan pasar bisnis atau bentuk usaha dari mereka, atau disesuaikan dengan divisi yang dimaksud seperti divisi *FA*, *HR*, *Inventory Control*, dan *Warehouse*. *Software* sendiri merupakan bermacam program yang digunakan untuk mengoperasikan dan memanipulasi *computer dan devices periperal* lainnya.

Richardus (2004) 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 *software* 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 *software* maka akan semakin baik kualitas dari *software*.

2. *Reliability* (keandalan), tingkat kemampuan *software* yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.

Tingkat keandalan dari *software* dapat diukur dengan sedikitnya *error* atau kesalahan dari *software* tersebut pada saat digunakan. Sebagai contoh ketika pengguna dari *software* meng-*input* banyaknya data yang akan diolah dapat dilihat apakah dari suatu sistem mengalami pengalaman *hang* atau *lag*, jika mengalami hal tersebut maka *software* tersebut dikatakan

tidak andal. Namun apabila hal tersebut tidak terjadi maka dapat dikatakan *software* yang digunakan handal.

3. *Efficiency* (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh *software* untuk melaksanakan fungsi tersebut. Suatu *software* dapat dikatakan efisien apabila pengguna *software* dapat melakukan olah data sekaligus dalam satu pekerjaan sehingga tidak memerlukan pekerjaan yang berulang. Sebagai contoh pengguna *software* melakukan *input* atas transaksi 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.
4. *Integrity* (integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu. Integritas perlu untuk memproteksi data atau *software* agar hanya orang-orang yang memiliki wewenang yang dapat mengakses data atau *software* tersebut. Apabila data atau *software* tersebut tidak diproteksi maka ada kemungkinan kalau data atau *software* tersebut dicuri atau diacak-acak oleh pihak yang tidak berkepentingan seperti kompetitor yang berakibat strategi yang telah dipersiapkan oleh perusahaan dapat tidak terlaksana sehingga kompetitor unggul dalam satu tahap ke depan. Semakin tinggi tingkat pengawasan maka akan semakin tinggi juga kualitas dari *software*.

5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan *output* oleh *software*. *Software* yang sulit dipelajari dan dipahami oleh pengguna *software* akan menimbulkan kendala baru dalam proses pengolahan informasi, sehingga semakin sulit *software* yang digunakan maka akan semakin lama pula waktu yang dibutuhkan oleh pengguna *software* untuk dapat memahami *software* yang dioperasikannya. Semakin waktu lama yang dibutuhkan untuk memahami *software* maka dapat terjadi kemungkinan perusahaan tertinggal dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan strategi perusahaan semakin tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan dari penggunaan *software* mempengaruhi kualitas *software*.
6. *Maintainability*, data pada suatu isi (content) sebuah *software* harus selalu di *update*, ditinjau dari sisi kebutuhan perusahaan. Suatu *software* agar dapat menghasilkan informasi dengan kualitas yang baik, data yang diberikan harus mempunyai data yang terbaru dan *ter-update*, sehingga apabila ada perubahan-perubahan data yang terjadi maka pengguna dapat mengubah secara langsung. Suatu *software* 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*. *Software* yang digunakan oleh perusahaan berbeda-beda. Karena setiap perusahaan memiliki kebutuhan yang berbeda pula. Sebagai contoh *software* untuk perusahaan jasa pasti berbeda dengan perusahaan dagang. Sebuah *software*

yang baik harus dapat dimodifikasi atau diubah sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan.

8. *Testability*, usaha yang diperlukan untuk menguji *software* untuk memastikan apakah *software* 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 *software* dari *hardware*/sistem operasi tertentu agar dapat berfungsi pada *hardware*/sistem operasi yang lainnya. *Software* 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 atau rusak, perusahaan dapat menggantinya dengan sistem operasi *Linux* atau sistem operasi lainnya. *Software* tersebut harus dapat berfungsi di sistem operasi ataupun perangkat lain, sehingga apabila terjadi kerusakan pada komputer atau sistem operasi, *software* tersebut dapat dipindahkan dan berfungsi sepenuhnya.
10. *Reusability*, tingkat kemampuan *software* /bagian dari *software* yang dapat dipakai ulang dalam *software* lainnya, berkaitan dengan paket dan lingkup dari fungsi yang dilakukan oleh program. Informasi yang telah diolah oleh suatu *software*, diolah kembali untuk disajikan kepada pihak-pihak yang

berkepentingan dengan menggunakan *Microsoft Excel* atau *software* lainnya. *Software* yang baik, dari informasi yang dihasilkannya harus dapat dipakai ulang di *software* lainnya, sehingga informasi yang dihasilkan oleh *software* dapat diolah kembali dengan informasi dari *software* lainnya.

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

2.1.3 Kualitas Informasi

Data adalah rekaman mengenai fenomena/fakta yang ada atau yang terjadi, sedangkan informasi data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat (Putri, 2012). Bagi sebagian nara sumber, data dan informasi mempunyai makna yang berbeda. Akan tetapi walaupun data dan informasi mempunyai makna yang berbeda, namun memiliki keterkaitan. Data mengarah pada fakta-fakta yang dikumpulkan, disimpan dan diproses. Setelah data dikumpulkan, merupakan tugas sistem informasi akuntansi untuk mengubah berbagai fakta tersebut agar dapat digunakan untuk membuat keputusan. Jadi informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan arti. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Informasi adalah suatu data yang dikumpulkan untuk mengambil suatu keputusan. Informasi memiliki lebih banyak makna karena informasi terkait dengan keterkinian sebuah hal (Putri, 2012).

Kualitas informasi didefinisikan sejauh mana data diproses menjadi suatu informasi yang bernilai, dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya (Zunaidi, Waluyo dan Agustine, 2011). Fendini, Kertahadi dan Riyadi (2013) mendefinisikan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Prasajo (2015) menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, dimana kualitas informasi akan berpengaruh pada ketepatan pengambilan keputusan. Kualitas informasi menurut Suharno, Astuti dan Kertahadi (2014) adalah hasil yang diperoleh dilihat dari atribut seperti informasi yang didapat melalui sistem, akurasi informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu dan kelengkapan informasi. Kualitas informasi dikatakan baik bila informasi tersebut mudah diperoleh dan tersedia dalam jumlah yang besar.

Jogiyanto (2008) menjelaskan bahwa kualitas sebuah informasi diukur dari 3 hal, yaitu:

1. Keakuratan, menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan sehingga tidak bias atau menyesatkan penggunanya (Zunaidi, Waluyo dan Agustine, 2011). Pendapat lain dari Vaasen (2009), informasi yang akurat adalah jika informasi tersebut benar secara sistematis. Hall (2011) menjelaskan akurasi adalah kebutuhan akan informasi yang bebas dari kesalahan. Informasi yang diberikan harus bebas

dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya (Jogiyanto, 2008).

2. Ketepatan waktu, menunjukkan bahwa informasi yang datang pada penerima atau pengguna tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan (Jogiyanto, 2008). Pendapat lain dari Zunaidi, Waluyo dan Agustine (2011) menyatakan bahwa ketepatan adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat.
3. Relevan, menunjukkan bahwa informasi yang ada harus memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi yang relevan menurut Zunaidi, Waluyo dan Agustine (2011) merupakan informasi yang dapat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan para pengambil keputusan. Relevan berdasarkan Jogiyanto (2008), berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Pendapat dari ahli yang lain, Kurniawan (2013), informasi harus relevan dimana informasi yang *predictable*, mempunyai *feedback value* serta tepat waktu. Informasi yang relevan pasti merupakan informasi yang tepat waktu, tetapi ketepatan waktu, tidak menjamin relevansi suatu informasi. Informasi juga dapat dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya.

Vaasen (2009) menjelaskan bahwa pengguna informasi secara umum membutuhkan informasi untuk 3 tujuan, yaitu:

1. Informasi untuk delegasi dan akuntabilitas

Jika tanggung jawab pekerjaan seseorang sangat besar sehingga orang tersebut tidak dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal serta menyebabkan kurangnya *fairness*, dan jika memungkinkan untuk membagi *strategic business goals* menjadi beberapa *subgoals*, maka akan dapat dilakukan pembagian tugas. Dengan begitu, kekuasaan dan tanggung jawab menjadi dibagi sesuai dengan level hirarki manajemen untuk mencegah seseorang memiliki kendali yang tidak terbatas. Proses delegasi dan akuntabilitas ini dibuat menjadi lebih efektif dengan bantuan informasi.

2. Informasi untuk pengambilan keputusan

Untuk mengambil keputusan, seseorang membutuhkan informasi dan akan mengumpulkannya sebanyak mungkin untuk menguatkan dan mendukung keputusannya.

3. Informasi untuk mengoperasikan bisnis

Informasi ini lebih bertujuan untuk menjalankan fungsi organisasi sesuai yang dikehendaki. Informasi ini berpengaruh untuk berbagi pengetahuan untuk memungkinkan organisasi mencapai tujuannya, koordinasi antara unit organisasi, atau mengkomunikasikan keputusan yang diambil manajemen.

Sebuah informasi dapat dikatakan berkualitas bila informasi tersebut mengandung ketidakpastian paling rendah. Akan tetapi, informasi tidak dapat

terbebas sama sekali dari unsur ketidakpastian. Oleh sebab itu diperlukan perbandingan antara biaya untuk memperoleh informasi dengan manfaat yang diperoleh dengan adanya informasi itu sendiri (Putri, 2012). Vaasen (2009) juga menjelaskan bahwa sebuah informasi yang berkualitas haruslah merupakan sebuah informasi yang efektif dan efisien. Efektif disini berarti informasi itu tepat pada sasaran, dan sesuai dengan keadaan pasar guna pengambilan keputusan yang tepat. Efisien berarti informasi tersebut dapat diolah dengan cepat dan tidak menggunakan banyak sumber daya sehingga informasi tersebut dapat digunakan tepat pada saat dibutuhkan.

2.1.4 Kemampuan Pengguna Sistem Informasi

Menurut Rusmiati (2012), kapabilitas personal sistem informasi adalah kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai macam tugas dan pekerjaannya dengan kemampuan yang ada sehingga kegiatan karyawan tidak akan menyimpang jauh dari kegiatan badan usaha. Rusdi dan Megawati (2011) menjelaskan bahwa kapabilitas personal sistem informasi merupakan pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan, dimana kemampuan tersebut diperoleh dari pendidikan dan pengalamannya yang akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi dan akan terus menggunakannya untuk membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya. Pendapat lain dari Suwira dan Dewi (2014) mengemukakan bahwa kapabilitas personal sistem informasi adalah keahlian, kapabilitas, dan tingkat pengalaman dari seorang pengguna sistem informasi untuk mengoperasikan suatu program guna memenuhi tugas dan

kewajibannya. Sukmaningrum (2012) juga menjelaskan bahwa kemampuan sumber daya manusia dilihat dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai.

Mengutip dari dalam Septianingrum (2014), kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan diartikan sebagai dasar kebenaran atau fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan. Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari pengetahuannya mengenai sistem informasi akuntansi dan pemahamannya mengenai tugas dari pekerjaannya sebagai pengguna sistem informasi.

2. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan diartikan sebagai kesanggupan bawaan sejak lahir atau hasil praktek. Kemampuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada, kemampuan untuk mengoperasikan kebutuhan informasi, kemampuan mengekspresikan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan kemampuan menelaraskan kemampuan dengan tugas.

3. Keahlian (*Skills*)

Keahlian diartikan sebagai kemampuan untuk mengekspresikan pekerjaan secara mudah dan cermat dan membutuhkan kemampuan dasar. Keahlian sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari keahliannya dalam

pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dan keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Pengetahuan dapat diperoleh dari pelatihan-pelatihan yang tersedia supaya pengguna bisa memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi sistem informasi (Hidayat, 2012). Dalam mengembangkan kemampuan personal karyawan, Dessler (2012) menjelaskan bahwa sebuah proses pelatihan dan program pengembangan karyawan terdiri dari 5 tahap, yaitu:

1. *Needs analysis*

Tahap pertama dalam mengembangkan kemampuan personal karyawan adalah manajemen perlu mengidentifikasi kemampuan seperti apa yang dibutuhkan oleh karyawan dalam pekerjaannya. Selanjutnya, menilai prospek dari kemampuan karyawan dan mengembangkan tujuan untuk memberikan pengetahuan dan kemampuan pada karyawan berdasarkan kekurangannya.

2. *Instructional design*

Pada tahap ini, manajemen mengembangkan sebuah *training program* setelah sebelumnya mengidentifikasi kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan karyawan dalam pekerjaannya, serta meninjau kekurangan yang dimiliki karyawan. Dalam training program ini, pihak manajemen mengembangkan teknik yang dianggap sesuai dengan kebutuhan dalam training program ini, seperti *OJT (On-the-Job Training)*, *Informal Learning*, dan *Apprenticeship Training*, atau bahkan teknik pelatihan

secara digital seperti menggunakan *Virtual Classroom* dan *Web-Based Learning*.

3. *Validation*

Tahap ketiga, tahap validasi merupakan tahap opsional. Tahap validasi ini dilakukan untuk mengeluarkan kesalahan-kesalahan yang mungkin lolos selama penyusunan *training program* dengan mempresentasikan terlebih dahulu *training program* yang telah disusun pada sejumlah kecil peserta agar kesalahan yang mungkin ada dapat teridentifikasi dan dikeluarkan dari *training program* sebelum *training program* tersebut diimplementasikan kepada peserta dengan jumlah yang lebih banyak. Tahap validasi ini menjadi opsional apabila *training program* yang disusun merupakan *training program* yang dibeli dari pihak ketiga yang mempunyai kemampuan dalam mengembangkan *training program* tertentu.

4. *Implementation*

Tahap implementasi merupakan tahap dimana pihak manajemen melaksanakan *training program* yang telah disusun sebelumnya pada para peserta *training program*.

5. *Evaluation*

Tahap evaluasi merupakan tahap dimana manajemen menilai apakah *training program* yang telah disusun dan dijalankan pada para peserta *training program* berhasil atau tidak.

2.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Jogiyanto (2007), kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Fendini, Kertahadi dan Riyadi (2013) mendefinisikan bahwa *End-User Satisfaction* sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi 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. Tananjaya (2012) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dilihat dari kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem tersebut, dimana sistem mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai. Apabila pemakai tidak menemukan kendala, maka pemakai akan merasa puas dan meningkatkan intensitas penggunaan *software* akuntansi. Kepuasan menurut Sudarno (2013) merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja atau hasil suatu produk berada dibawah harapan maka pengguna akan merasa tidak puas, namun jika kinerja atau hasil suatu produk memenuhi harapan maka pengguna akan merasa puas.

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang jika apa yang diinginkannya tercapai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Philip (2003) dalam Zunaidi, Waluyo dan Agustine, 2011). 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, Waluyo dan Agustine, 2011). Salah satu indikator kepuasan pengguna adalah dengan melihat kualitas informasinya atau hasil *output* dari sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas suatu informasi, akan menandakan semakin tingginya kepuasan pengguna.

Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011) menyatakan, kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Menurut Livari (2005) dalam Wirahutama (2011), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna.

End User Computer Satisfaction (EUCS) menurut Saputra dan Syafariani (2010) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna akhir suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computer satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model ini lebih mengukur kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem dari sisi pengguna sistem. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Saputra dan Syafariani

(2010), dimensi dalam mengukur EUCS (*End User Computer Satisfaction*) diukur melalui 4 dimensi, yaitu:

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 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 penggunaan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
4. *Dimensi Timeliness* (Waktu) yaitu pengukuran 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 diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.2 PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN MODEL PENELITIAN

2.2.1 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh kualitas *software* sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi.

Software yang berkualitas menunjukkan bahwa *software* yang ada dapat diandalkan karena *software* tersebut berhasil memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengguna akan merasa bahwa *software* yang digunakannya akan membantu pengguna dalam kebutuhannya untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukannya, dan dengan demikian pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan padanya dengan cepat dan baik dan merasa puas dengan *software* yang digunakannya. Hasil penelitian Fendini, Kertahadi dan Riyadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal serupa juga didapat dalam penelitian Tananjaya (2012) dan Prasojo (2015), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diajukan hipotesis yaitu:

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

2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi.

Keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna menjadi tolak ukur dalam mengukur kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang sesuai kebutuhan pengguna akan membantu pengguna *software* dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian, pengguna *software* akan merasa puas karena informasi yang dihasilkan oleh *software* sesuai dengan kebutuhan pengguna *software*. Hasil penelitian Fendini, Kertahadi dan Riyadi (2013) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal serupa juga didapat pada penelitian Iranto dan Januarti (2012) dan Prasajo (2015) yang mendapat kesimpulan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diajukan hipotesis yaitu:

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

3. Pengaruh kemampuan pengguna sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Pendidikan dan pengalaman yang diberikan dan didapat oleh pengguna sistem akan membantu meningkatkan kemampuan pengguna sistem dalam mengoperasikan *software* yang digunakannya. Dengan memiliki kemampuan yang memadai untuk mengoperasikan sistem dengan benar, pengguna

software tersebut akan merasa puas karena pengguna merasa mampu untuk mengoperasikan *software* dengan baik dan cepat untuk membantu pengguna *software* dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil penelitian Rusdi dan Megawati (2011) mendapati hasil kemampuan pengguna sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil serupa juga didapat pada penelitian Perbarini (2012) yang menyatakan kemampuan pengguna sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian Rusmiati (2012) mendapat kesimpulan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diajukan hipotesis yaitu:

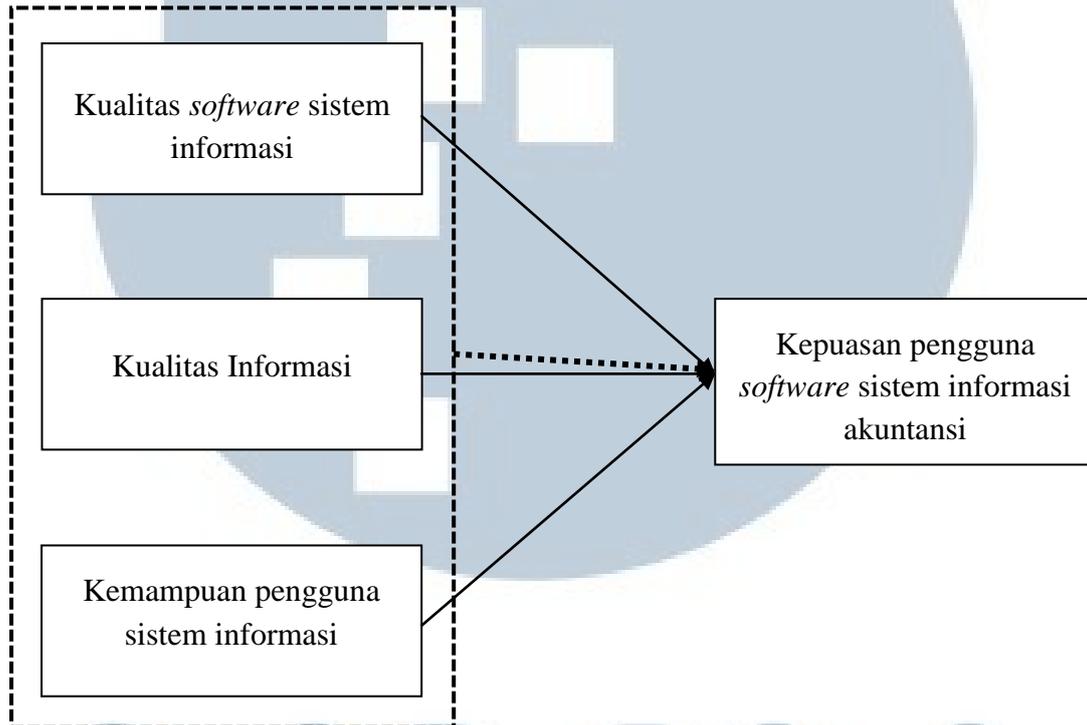
Ha₃: Kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi.



2.2.2 MODEL PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1 Model Penelitian



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA