

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Indriani dan Adryan (2009), menjelaskan bahwa sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan. Perguruan Tinggi (PT) sebagai unsur sektor pendidikan menggunakan teknologi informasi untuk merespon perubahan dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektivitas pengelolaannya. Alat bantu tersebut menjadi tidak efektif jika beberapa faktor-faktor penting lainnya terabaikan. Faktor tersebut menurut Curry (2002) adalah manusia, proses dan organisasi. Penelitian ini mencoba membahas tentang *reliability*, *ease of use*, *flexibility* dan *functionality* terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian apakah kualitas sistem yang terlihat dari *reliability*, *ease of use*, *flexibility*, dan *functionality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016), akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pemilihan *software* akuntansi harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian aplikasi *software* akuntansi akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dapat dijelaskan oleh variabel-variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* saling berpengaruh.

Penelitian yang dilakukan Supriatna (2012) ini berfokus pada pengujian pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna dalam model kesuksesan sistem informasi dengan konteks penggunaan yang bersifat mandatori pada penerapan sistem informasi keuangan daerah di setiap SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Responden yang diambil adalah para pengguna sistem informasi akuntansi (SIMDA Keuangan) yang sekaligus menggunakan informasi yang mewakili setiap SKPD yang ada di Pemerintah Kota Cimahi. Untuk kepentingan analisis, peneliti menentukan jumlah minimum respon sebanyak 50 responden, yaitu 10 kali dari jumlah jalur hubungan diantara variabel-variabel penelitian dan memenuhi ukuran minimal sampel yang dibutuhkan dengan menggunakan teknik *structural equation modeling* (SEM) berbasis *partial least squares* (PLS), yaitu diantara 30 sampai 100 sampel. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan Syaifullah (2010) bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas informasi akuntansi yang dikatakan berkualitas tinggi dari berbagai literatur. Terdapat tiga dimensi dari kualitas sistem informasi akuntansi yang dapat mempengaruhi informasi akuntansi yaitu efisiensi, kemudahan akses dan integrasi. Kualitas informasi akuntansi yaitu produk informasi yang berkarakteristik, atribut atau kualitas membantu membuatnya berharga bagi *user*. Informasi akuntansi memiliki tiga dimensi yaitu waktu, konten dan bentuk. Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas yang berguna dalam pengambilan keputusan yang efektif. Manfaat sistem informasi akuntansi dapat dievaluasi dari dampak perbaikan proses pengambilan keputusan yang telah diambil, kualitas informasi akuntansi, evaluasi kinerja dan pengendalian internal dan transaksi perusahaan.

Menurut Astuti (2012) tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas informasi pada kuesioner IPD (Indeks Pengajaran Dosen) *onlined* dapat diketahui dari empat faktor, yaitu intrinsik, kemampuan akses, kontekstual, dan representasi datanya. Sedangkan kepuasan penggunaannya ditentukan oleh kesesuaian informasi, kemudahan akses, komponen informasi, dan tampilan informasi tersebut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis adanya keterkaitan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna informasi kuesioner IPD *onlined* dan juga memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas informasi kuesioner IPD *online*. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan penghitungan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan

positif antara kualitas informasi pada kuesioner IPD terhadap kepuasan mahasiswa dan juga terdapat hubungan positif antara kualitas informasi IPD terhadap kepuasan dosen.

Penelitian yang dilakukan oleh Amrul dan Syar'ie (2005), penelitian ini ingin menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses pengembangan kualitas sistem dari sudut pandang persepsi pengguna akhir (*end-user*) terhadap kualitas sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah menentukan hubungan antara sistem informasi, partisipasi pengguna, pelatihan pengguna, keahlian pengguna, komunikasi pengguna, pengaruh pengguna, konflik pengguna. Penelitian ini menggunakan uji validitas data dengan uji regresi persial, hasil yang diperoleh ada yang signifikan dan ada yang tidak, tetapi signifikansi masih lebih banyak dari yang tidak signifikan.

Adapun persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di perusahaan. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada objek, jumlah sampel dan periode penelitian.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Pengembangan sistem informasi merupakan suatu proses perubahan dari sistem yang lama ke sistem yang baru. Pengembangan sebuah sistem informasi akan berdampak tidak baik apabila sistem yang baru tidak sesuai dengan keinginan pemakainya. Montazemy (1988) telah menetapkan bahwa kepuasan pengguna

sistem informasi sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi harus berorientasi kepada pemakai, karena pengembangan suatu sistem informasi akan mengalami kegagalan jika terjadi penolakan (*resistance*) dari pemakai.

Rusdi dan Megawati (2012), berpendapat bahwa tolak ukur keberhasilan sistem yang lain adalah penggunaan sistem oleh pemakai. Seorang pemakai akan selalu menggunakan sistem apabila ia merasakan manfaat dan kepuasan dalam menggunakan sistem tersebut, sehingga memungkinkan terjadi aktivitas timbal balik antara kepuasan pemakai dan penggunaan sistem terhadap keberhasilan sebuah sistem informasi yang sedang dikembangkan.

Menurut Ives et al. (1983), kepuasan pemakai informasi tersebut dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pemakai informasi juga didasarkan terhadap kemampuan personal atau dapat juga diartikan sebagai kemampuan pengguna. Dalam Soegiharto (2001), para peneliti mengasumsikan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir secara langsung mempengaruhi kinerja pengguna. Harapan yang dimaksud adalah pemakai bisa mendapatkan manfaat dari informasi yang dibutuhkannya

Harapan tersebut dapat dijelaskan oleh teori pengharapan (*Expectancy Theory*) yang dikembangkan oleh Victor Vroom pada tahun 1964 (Usmara 2006:58). Dalam Samosir (2012), teori tersebut menjelaskan bahwa seseorang akan termotivasi untuk berkinerja berdasarkan:

1. Pengharapan bahwa suatu kinerja tertentu akan menghasilkan sesuatu yang diinginkan oleh orang tersebut.
2. Pengharapan bahwa usaha yang dikerahkan akan menghasilkan kinerja yang diinginkan atau akan membuat perilaku yang diinginkan muncul.
3. Pengharapan bahwa perilaku yang diinginkan seseorang pasti mengarah ke berbagai hasil.

Jika ketiga dasar tersebut dihubungkan dengan proses pengembangan sistem informasi maka upaya dari keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem informasi akan mengarah kepada upaya pencapaian kinerja sistem informasi yang tinggi. Kinerja sistem informasi yang tinggi akan menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan dari pengembangan sistem dan tujuan organisasi.

1.2.2 Definisi Sistem

Menurut Wilkonson (2000:25) terdapat kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem sebagai berikut: “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.” Pendekatan sistem yang menekankan pada komponen atau elemennya mendefinisikan sistem sebagai berikut: “Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan

tertentu. Sedangkan menurut Romney dan Steimbart (2015:3) suatu sistem adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*interrelated*) atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai dan mendukung sistem yang lebih besar.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok elemen yang erat berhubungan satu dengan lainnya yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.2.1 Manfaat Sistem

Manfaat Sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan. Perguruan Tinggi (PT) sebagai unsur sektor pendidikan menggunakan teknologi informasi untuk merespon perubahan dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektivitas pengelolaannya.

Alat bantu tersebut menjadi tidak efektif jika beberapa faktor-faktor penting lainnya terabaikan. Faktor tersebut menurut Curry (2002) adalah manusia, proses dan organisasi. Mengabaikan faktor yang berperan penting dalam implementasi suatu teknologi informasi mengakibatkan terjadinya "*productivity paradox*", yaitu investasi besar tidak menghasilkan manfaat yang besar (Brynjolfsson dan Hitt, 1998). Optimalisasi pemanfaatan teknologi di PT menurut Wahid (2004) memerlukan perubahan pola pikir dan harus diikuti langkah-langkah perbaikan dan penyesuaian kualitas manusia, proses dan organisasi.

1.2.3 Definisi Informasi

Menurut Wilkonson (2000:5): ” *Information is intelligence that is meaningful and useful to persons for whom it is intended*”. Tujuan dari sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakaian dengan mengacu pada kondisi bahwa informasi yang digunakan relevan, tepat dan akurat. Menurut Kadir (2002:31) dan Mc Fadden, dkk (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2015:4), Informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi merupakan data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki pengambilan keputusan.

2.2.3.1. Manfaat Informasi

Informasi yang berkualitas berguna untuk membantu para pemakai informasi dalam membuat keputusan yang bermanfaat (Gellinas, 2012: 19). Informasi yang berkualitas diperoleh pada saat yang tepat untuk pengambilan keputusan, dimana hasilnya adalah keputusan yang lebih tepat, alokasi sumber daya yang lebih tepat dan waktu respon yang lebih baik, sehingga dapat mengurangi biaya dan menimbulkan keuntungan (Laudon dan Laudon, 2007: 13). Informasi akuntansi yang tidak berkualitas dapat mengakibatkan keputusan yang diambil oleh user tidak berkualitas sehingga dapat menimbulkan kerugian (Huang et al, 1999).

1.2.4 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Wilkonson (2000:12) mendefinisikan sistem informasi akuntansi adalah sistem informasi, jelasnya akuntansi merupakan penerapan teori umum informasi terhadap masalah ekonomik dan efisien. Akuntansi juga membentuk sebagian besar informasi umum yang dinyatakan secara kuantitatif. Dalam konteks ini, akuntansi menjadi bagian dari sistem informasi umum dari suatu kesatuan yang beroperasi sekaligus menjadi bagian dari suatu bidang dasar yang dibatasi oleh konsep informasi.

Menurut Mulyadi (2001:3), sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2015:10), menyatakan definisi akuntansi sebagai berikut : “Suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur, dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan”.

1.2.5 Jenis Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi menganjurkan penggunaan teknologi komputer dalam organisasi untuk menyajikan informasi kepada pemakai. Secara teori sebenarnya komputer tidak harus digunakan dalam suatu sistem informasi, tetapi pada prakteknya sekarang sudah tidak mungkin lagi sistem informasi yang sangat

kompleks itu dapat berjalan dengan baik jika tanpa komputer. Sistem informasi yang akurat dan efektif dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan *computer based information processing*.

Sistem informasi berbasis komputer merupakan kelompok keras dan lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer merupakan sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk memberikan informasi bagi semua tingkat manajemen. Menurut Bodner dan Hopwood (2001:4), terdapat beberapa sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer, yaitu :

1. *Electronic Data Processing (EDP)* atau *Pengolahan Data Elektronik* adalah pemanfaatan teknologi komputer untuk melakukan data transaksi dalam suatu perusahaan.
2. *Sistem Informasi Manajemen (SIM)* menguraikan pengguna teknologi komputer untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan para manajer.
3. *Decision Support System (DSS)* atau *Sistem pendukung keputusan* adalah data diproses kedalam format pengambilan keputusan bagi kepentingan pemakai akhir. DSS mensyaratkan penggunaan model-model keputusan dan basis data khusus, dan benar-benar terpisah dari sistem pengolahan data.
4. *Expert System (ES)* atau *Sistem pakar* adalah sistem informasi basis pengetahuan yang memanfaatkan pengetahuannya tentang bidang aplikasi tertentu untuk bertindak seperti seseorang konsultan ahli bagi

pemakainya. ES berbeda dengan DSS karena DSS membantu pemakai dalam pengambilan keputusan, sedangkan ES membuat keputusan.

5. *Executive Information System* (EIS) atau Sistem informasi eksekutif dibuat bagi kebutuhan informasi strategis manajemen tingkat puncak. Banyak informasi yang digunakan oleh manajemen puncak datang dari sumber diluar sistem informasi organisasi, EIS menyediakan akses yang mudah untuk memilih informasi yang telah diproses oleh sistem informasi organisasi bagi manajemen puncak.
6. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sebagai sistem yang berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi, tetapi istilah SIA lebih di luar itu guna mencakup siklus-siklus pemrosesan transaksi, pengguna teknologi informasi dan pengembangan sistem.

Menurut Wahyono (2004:30), Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer memiliki beberapa keunggulan, yaitu sebagai berikut :

1. Proses pengolahan yang cepat
2. Tingkat akurasi informasi yang dihasilkan cukup tinggi
3. Efisiensi sumber daya manusia

1.2.6 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2004:3) ada tiga fungsi utama dari sistem informasi akuntansi bagi perusahaan, yaitu :

- a. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh

aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas, agar pihak manajemen, para pegawai, dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang (*review*) hal-hal yang telah terjadi.

- b. Memproses data menjadi informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang memungkinkan bagi pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, mengeksekusi perencanaan dan mengontrol aktivitas.
- c. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset dari organisasi, termasuk data. Untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan dan data tersebut akurat dan dapat dipercaya.

Sedangkan fungsi lainnya dari Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2005:96), adalah untuk menyediakan pengendaliannya yang memenuhi tujuan-tujuan berikut :

- 1 Semua transaksi diotorisasi dengan benar
- 2 Semua transaksi yang dicatat adalah valid (benar-benar terjadi)
- 3 Semua transaksi yang valid dan diotorisasi telah dicatat.
- 4 Aset (kas, persediaan, dan data) dijaga dari risiko kehilangan atau pencurian.
- 5 Aktivitas bisnis dilakukan secara efisien dan efektif.

Menurut Baridwan (1991:7), penyusunan sistem akuntansi untuk suatu perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa faktor-faktor yang penting sebagai berikut :

- a. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip cepat yaitu bahwa sistem akuntansi harus mampu menyediakan informasi yang

diperlukan tepat pada waktunya, dapat memenuhi kebutuhan, dan dengan kualitas yang sesuai.

- b. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip aman yang berarti bahwa sistem akuntansi harus dapat membantu menjaga keamanan harta milik perusahaan. Untuk dapat menjaga keamanan harta milik perusahaan maka sistem akuntansi harus disusun dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip pengawasan intern.
- c. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip murah yang berarti bahwa biaya untuk menyelenggarakan sistem akuntansi itu harus dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal, dengan kata lain dipertimbangkan *cost and benefit* dalam menghasilkan suatu informasi.

1.2.7 Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Rata (2007), pengembangan sistem informasi akuntansi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi.

Menurut Wilkinson (1997:12) terdapat beberapa tahap siklus pengembangan sistem informasi akuntansi:

1. Perencanaan sistem, meletakkan landas bangun untuk sistem informasi yang baru atau yang direvisi. Dalam tahap ini disiapkan rencana sistem induk serta usulan atau proposal proyek sistem untuk menjalankan rencana tersebut.
2. Analisis sistem, mensurvey dan menganalisis sistem informasi yang sedang dipakai untuk menentukan jenis informasi yang dibutuhkan pemakai dari sistem baru dan persyaratan teknik untuk sistem tersebut.

3. Pengkajian dan pemeliharaan sistem, mencakup analisis manfaat biaya yang terinci untuk rancangan sistem yang dipilih.
4. Implementasi sistem, terdiri dari langkah-langkah seperti perlengkapan rincian untuk rancangan yang baru, pengangkatan dan pelatihan (*training*) karyawan baru, penginstalasian dan penyajian peralatan baru serta penerapan awal dari sistem baru itu.
5. Pengoperasiaan sistem, mencakup operasi rutin, pemeliharaan dan manajemen dari sistem yang baru atau yang ditingkatkan.

1.2.8 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Pada implementasi sistem kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu ukuran kesuksesan (Jawad & Reeves, 1997). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya (Sutardji dan Maulidyah, 2006). Sementara Kotler (2002: 42) memberikan definisi bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan pengguna merupakan seberapa mudah dan lancar pengguna sistem dalam melaksanakan aktivitasnya/pekerjaannya tanpa mengalami kendala. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi (Zviran et al, 2005). Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (Bergensen, 2008).

1.2.9 Pengembangan Hipotesis

1.2.9.1 *Reliability* Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Basuki dan Abdurrachman (2001) menyatakan bahwa keandalan itu digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama. Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi. Kriteria ini juga dapat diterapkan didalam sistem *e-commerce* (Molla dan Licker, 2001). Sabherwal et al (2006) dan DeLone and McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem salah satunya diistilahkan dengan keandalan. Keandalan dalam sistem mencerminkan kualitas sistem perangkat lunak (Yuadi, 2008). Keandalan suatu sistem informasi merupakan keunggulan sistem yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dan akurat. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: *Reliability* mempunyai pengaruh terhadapkepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

1.2.9.2 *Ease of Use* Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Menurut Davis (1989) kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Dengan demikian penggunaan teknologi sistem informasi tidak membutuhkan usaha yang keras (Venkatesh dan Morris, 2000). Hal ini

menunjukkan bahwa individu akan lebih suka berinteraksi dengan teknologi jika mereka beranggapan teknologi tersebut tidak membutuhkan usaha kognitif yang terlalu besar. Implementasi kemudahan penggunaan ini akan terlihat bahwa seseorang akan bekerja lebih mudah dengan menggunakan teknologi informasi dibandingkan bagi mereka yang tidak menggunakannya.

DeLone dan McLean (2003), Illias et al., (2007)., Xiao dan Dasgupta (2002), Yeo et.al., (2002), Zviran et al., (2005) menganggap variabel ini sebagai salah satu variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara, Rai et al., (2002) menyatakan bahwa *ease of use* merupakan salah satu variabel yang mendefinisikan kualitas sistem. Berdasarkan hasil beberapa penelitian tersebut, maka hipotesis kedua penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H2: *Ease of Use* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.2.9.3 Flexibility Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Gable et al., (2003) menyatakan bahwa fleksibilitas sebagai salah satu kriteria dalam melihat keberhasilan pada sistem suatu perusahaan. Fleksibilitas, digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak ini untuk diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer (Basuki dan Abdurrachman, 2001). Jika *Flexibility* sistem semakin tinggi maka pengguna sistem sangat mampu menerapkan di setiap pekerjaan apa pun. Sehingga setiap pekerjaan mampu diselesaikan satu sistem dan sangat menguntungkan user. Apakah sistem mudah untuk dimodifikasi dan apakah cukup mudah untuk

menambah atau menghapus komponen (Santoso et al., 2007). Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H3 : *Flexibility* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap
Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.2.9.4 *Functionality* Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Santoso et al., (2007) menyatakan bahwa *functionality* melihat pada apakah suatu sistem itu sudah sesuai dengan kebutuhan. DeLone dan McLean (2003) dalam model sistem informasi terbarunya memasukkan variabel ini sebagai salah satu variabel pengukur kualitas sistem. Senada dengan itu, Olsina (2008) dalam salah satu karakteristik kualitas website akademik juga memasukkan variabel ini sebagai salah satu pengukur kualitas sistem akademik. Karena fungsionalitas sistem juga sangat berpengaruh, dimana jika user menggunakan suatu sistem seringkali fungsinya diharapkan dapat diterapkan di setiap bidang pekerjaan sehingga penerapan dan fungsinya dapat sesuai. Dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

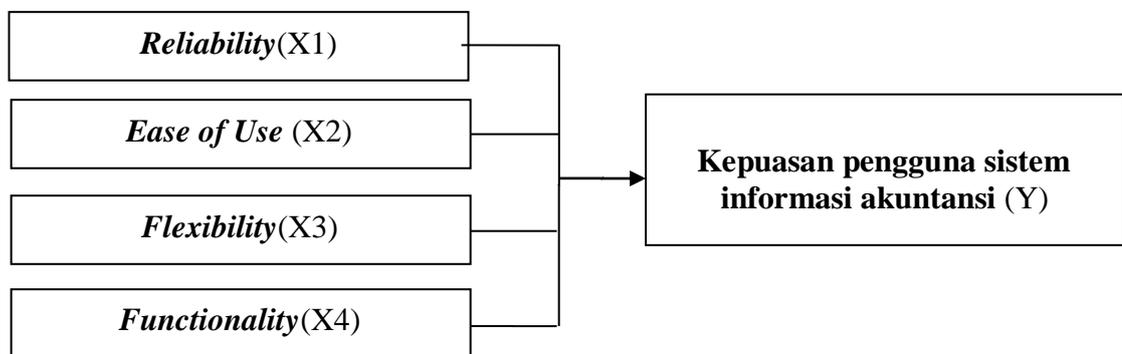
H4 : *Functionality* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap
Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini adalah hasil dari pemikiran peneliti setelah mengkaji tentang latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan yang dicapai sebagai dasar logika untuk mencari jawaban dari masalah tersebut.

Penelitian ini berusaha menjelaskan mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Variabel independen yang digunakan yaitu, *Reliability*(X1), *Ease of Use*(X2), *Flexibility* (X3), dan *Functionality*(X4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan pengguna (Y).



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

Alur kerangka konseptual dari variabel *Reliability* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, variabel *Ease of Use* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, variabel *Flexibility* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, variabel *Functionality* sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.