

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Rukmiyati & Budiarta (2016), menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian yang dilakukannya adalah agar mengetahui bukti empiris yang berhubungan dengan keandalan, fleksibilitas, dan fungsionalitas system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir dari software akuntansi. Regresi linier berganda digunakan sebagai analisis data dalam penelitian ini, hasilnya adalah bahwa variabel keandalan, fleksibilitas, dan fungsionalitas system informasi akuntansi dapat menjelaskan variabel kepuasan pengguna akhir dari software akuntansi dan saling berpengaruh.

Penelitian dari Setyowati & Respati (2017), berfokus pada keandalan sistem, dan kemudahan pengguna system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna dan persepsi pengguna dalam model kesuksesan sistem informasi pada konteks penggunaan yang mempunyai sifat mandatori yang diterapkan pada sistem informasi keuangan daerah tiap SKPD pemerintah kota Cimahi. Penelitian ini mempunyai hasil bahwa keandalan sistem, dan kemudahan pengguna system informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan persepsi pengguna system informasi akuntansi.

Wibowo (2015), menguji faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengembangan kualitas sistem dari sudut pandang *end user* atau pengguna akhir terhadap kualitas sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah ada pengaruh signifikan antara keahlian pengguna, komunikasi pengguna,

pelatihan pengguna, konflik pengguna dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna akhir atau *end user*. Uji regresi persial digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, dan hasilnya adalah ada yang berpengaruh signifikan dan ada yang tidak, namun pengaruh signifikan masih cenderung lebih banyak dari pada yang tidak signifikan.

Khairrunnisa & Yunanto (2017), menjelaskan bahwa terdapat dua variable penting untuk menjelaskan variable kepuasan pengguna system informasi akuntansi yaitu kemudahan pengguna dan keandalan system. Dalam penelitiannya yang menggunakan regresi linier sebagai alat analisisnya dua variable tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

Setyo & Rahmawati (2015), menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dari kualitas sistem informasi akuntansi yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi, yakni integrasi, efisiensi, dan kemudahan akses. Kualitas informasi akuntansi merupakan atribut, produk informasi yang punya karakteristik, atau kualitas yang membantu membuatnya berharga bagi pengguna atau *user*. Tiga dimensi dari informasi akuntansi adalah bentuk, konten, dan waktu. Manfaat dari sistem informasi akuntansi bisa dievaluasi menggunakan variabel kualitas informasi akuntansi, dampak perbaikan proses pengambilan keputusan, transaksi perusahaan, evaluasi kinerja dan pengendalian internal. Dan hasilnya kesemua variable tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Utomo, Ardianto & Sisharini (2017), menggunakan kuesioner IPD (Indeks Pengajaran Dosen) online untuk menganalisis keandalan system informasi akuntansi dengan empat faktor, yaitu representasi data, intrinsik, kontekstual, dan

kemampuan akses. Sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna dapat diketahui dari faktor-faktor kemudahan akses, kesesuaian informasi, tampilan informasi, dan komponen informasi. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan system informasi akuntansi pada kuesioner IPD online berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya yakni dosen dan kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian saya dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah sama-sama menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sementara untuk perbedaannya adalah terletak pada variabel penelitiannya yaitu adanya variabel independen berbeda yakni kemudahan pengguna, keandalan, fungsionalitas dan fleksibilitas sistem informasi akuntansi, jumlah sampel, periode, lokasi dan objek penelitiannya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Pengharapan, (*Expectancy Theory*)

Kepuasan pengguna merupakan target utama dari pengembangan sistem informasi. Oleh karena itu jika terjadi penolakan (*resistance*) dari pengguna sistem, maka pengembangan sistem dapat dikatakan gagal. Pawirosumarto (2016), mengemukakan bahwa tolak ukur keberhasilan sistem adalah kepuasan dari penggunanya. Sistem informasi yang dikembangkan harus disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh penggunanya yaitu membantu dan mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, yang pada akhirnya membuat kinerja lebih efektif dan efisien.

Menurut Lailiyah & Wahyuningsih (2019), penggunaan sistem juga bisa digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Apabila pengguna sistem merasa

bahwa sistem tersebut bermanfaat bagi dirinya dan menimbulkan kepuasan karena membantu kinerjanya maka sistem tersebut secara otomatis akan selalu digunakan. Hal itu berarti bahwa keberhasilan sebuah sistem dipengaruhi oleh kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.

Al-maskari & Sanderson (2019), menjelaskan bahwa kepuasan dari para pengguna informasi bisa didefinisikan adanya kesesuaian antara harapan pengguna dengan hasil yang diperoleh pengguna, hal tersebut terjadi bisa juga dikarenakan dia ikut serta dalam mengembangkan sistem informasi tersebut.

Harapan dari pengguna tersebut bisa dijelaskan dengan *Expectancy Theory* (Teori Pengharapan) yang dikembangkan oleh Steers & Portner (1987), yang sebelumnya telah dicetuskan oleh Vroom (1964), dimana seseorang termotivasi berkinerja atas dasar :

1. Pengharapan bahwa perilaku yang diinginkan seseorang pasti mengarah ke berbagai hasil yang bertujuan mencapai kepuasan,
2. Pengharapan bahwa suatu kinerja tertentu akan menghasilkan sesuatu yang diinginkan oleh orang tersebut.
3. Pengharapan bahwa suatu usaha yang dikerahkan akan memunculkan perilaku yang diinginkan atau akan menghasilkan kinerja yang diinginkan dengan muara kepuasan.

2.2.2 Definisi Sistem

Mulyadi (2016:5) menyatakan bahwa sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya

melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Krismiaji (2015:4), Qotrun & Wibowo (2015), mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan komponen yang menjalin kerja sama demi tercapainya tujuan tertentu. Fungsi sistem adalah menerima input (masukan), input tersebut kemudian diolah, dan hasil dari olahan tersebut adalah output (keluaran). Dari penjelasan tersebut diatas kita dapat mengetahui bahwa input dan output berasal dari lingkungan sistem atau luar sistem tersebut. Oleh sebab itu, sistem akan menjalin interaksi dengan lingkungannya. Sebuah sistem yang bisa menyesuaikan dan mampu menjalin interaksi dengan lingkungannya akan bertahan dalam kurun waktu yang lama.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan subsistem, elemen, dan prosedur untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi.

2.2.2.1. Manfaat Sistem

Sejauh ini manfaat sistem terutama sistem informasi telah dirasakan oleh berbagai sektor, baik dari sektor industri, sektor perekonomian, sektor pemerintahan, sektor pendidikan, hingga merambah ke sektor perbankan. Menurut Krismiaji (2015:9), pengembangan sistem terutama sistem akuntansi memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai penyedia informasi bagi setiap aktivitas dalam mengelola kegiatan

usaha atau bisnis baru

2. Sebagai instrumen untuk memperbaiki struktur informasi, ketepatan penyajian dan mutu informasi hasil dari sistem yang sudah ada.
3. Sebagai instrumen untuk pengecekan intern dan pengendalian akuntansi, yakni penyedia informasi catatan lengkap tentang pertanggungjawaban dan kekayaan perusahaan serta memperbaiki tingkat keandalan (*reliability*) informasi akuntansi.
4. Sebagai instrumen untuk pengurang biaya/beban klerikal didalam menyelenggarakan catatan akuntansi

2.2.3. Definisi Informasi

Menurut Krismiaji (2015:13), informasi merupakan data yang telah diolah sehingga dapat memberi manfaat untuk pembuatan dan pengambilan keputusan. Data yang diolah tersebut adalah representasi dari suatu obyek. Sedangkan Carolina & Rapina (2015), mendefinisikan informasi sebagai data yang sudah diatur kemudian diproses hingga memberikan arti.

Susanto (2017:2) Mengemukakan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut”.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan diatas bisa disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang telah diolah, diatur dan diproses hingga memiliki arti yang dapat memberi manfaat untuk pembuatan dan pengambilan

keputusan.

2.2.3.1. Manfaat Informasi

Menurut Krismiaji (2015:14), Carolina & Rapina (2015), informasi yang bermanfaat ialah informasi yang mempunyai kualitas tinggi, yakni informasi yang bisa diakses di waktu yang tepat untuk kepentingan pengambilan keputusan, tentu saja hasil yang diharapkan adalah pemanfaatan alokasi dari sumber daya lebih tepat, respon yang lebih cepat, dan pengambilan keputusan yang jauh lebih baik dan tepat sasaran sehingga dapat meminimalisir biaya yang berakibat keuntungan bisa lebih tinggi.

Pengguna informasi akan merasa diuntungkan apabila informasi yang didapat membantu dan bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan, informasi seperti ini dinamakan informasi yang berkualitas tinggi (Suratini., et al, 2015).

2.2.4. Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Romney & Steinbart (2015:3) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai sekumpulan komponen atau perangkat sistem yang mempunyai fungsi pencatatan data-data transaksi, kemudian mengolah data tersebut menjadi informasi akuntansi dan menyajikan informasi akuntansi tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Pihak-pihak yang berkepentingan tersebut terdiri dari pihak internal (manajemen perusahaan) dan pihak eksternal (pemerintahan, investor, kreditor dan lain-lain).

Krismiaji (2015:29) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah sekumpulan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapat dari transaksi data untuk tujuan pelaporan internal kepada manajer untuk digunakan dalam

pengendalian dan perencanaan sekarang dan operasi masa depan serta pelaporan eksternal kepada pemegang saham, pemerintah dan pihak-pihak lainnya.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang mengolah data transaksi keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pengguna untuk pengambilan keputusan.

2.2.4.1. Jenis Sistem Informasi Akuntansi

Suratini., et al (2015), menjelaskan bahwa terdapat enam sistem informasi akuntansi berbasis komputer, yakni :

1. Electronic Data Processing (EDP), adalah pengolahan data elektronik yang menggunakan teknologi komputer sebagai instrumen untuk memproses data transaksi suatu entitas atau organisasi.
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM), berfokus pada penggunaan teknologi komputer sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan bagi para manajer untuk pengambilan keputusan.
3. Decision Support System (DSS), merupakan sistem pendukung keputusan yang dimulai dengan pemrosesan data ke dalam suatu sistem yang dinamakan format pengambilan keputusan yang berguna untuk kepentingan pengguna akhir.
4. Expert System (ES), merupakan sistem pakar atau ahli yang berbasis pengetahuan. Sistem ini memanfaatkan pengetahuan tertentu untuk digunakan dan bertindak layaknya konsultan ahli bagi para penggunanya.
5. Executive Information System (EIS), merupakan sistem informasi eksekutif

yang dibuat untuk kebutuhan strategis bagi manajemen puncak.

6. Sistem Informasi Akuntansi (SIA), adalah sistem akuntansi berbasis komputer yang di desain untuk mengolah data akuntansi menjadi informasi yang dibutuhkan bagi penggunanya.

2.2.4.2. Fungsi System Informasi Akuntansi

Romney & Steinbart (2015:7), menjelaskan bahwa fungsi system informasi akuntansi bagi entitas atau organisasi yakni :

- 1 Mengumpulkan dan menyimpan semua data berkaitan dengan aktivitas-aktivitas terkait entitas atau organisasi, aktivitas-aktivitas yang mempengaruhi sumber daya dan orang-orang yang terlibat dalam berbagai aktivitas, supaya para karyawan atau pegawai, pihak manajemen, dan pihak-pihak eksternal di luar entitas atau organisasi yang punya kepentingan bisa meninjau ulang (review) hal-hal yang telah terjadi,
- 2 Mengolah data menjadi suatu informasi yang bisa digunakan oleh manajemen dalam pembuatan keputusan berkaitan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan
- 3 Mempersiapkan pengendalian atau kontrol yang baik terkait aset-aset entitas atau organisasi, termasuk didalamnya data-data organisasi, agar data-data tersebut tersedia, andal dan akurat yang bisa digunakan disaat entitas atau organisasi membutuhkan.

2.2.5. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Hanadia, Rahayu, & Zutilisna (2017), mengemukakan bahwa pengembangan

sistem informasi akuntansi bisa diartikan sebagai proses yang dilakukan untuk mengubah ataupun memodifikasi setiap bagian maupun keseluruhan sistem informasi akuntansi. Romney & Steinbart (2015:12), menjelaskan ada beberapa tahap dalam siklus pengembangan sistem informasi akuntansi, yakni :

1. Perencanaan sistem. Merupakan dasar bagi sistem baru maupun sistem lama yang diperbaiki untuk dikembangkan. Pada tahapan ini sistem induk, usulan ataupun proposal proyek disiapkan untuk menjalankan perencanaan sistem.
2. Menganalisis sistem. Menganalisis sistem informasi kemudian digunakan untuk mengetahui jenis informasi seperti apa yang dibutuhkan pengguna dan apa saja persyaratan teknisnya.
3. Mengkaji dan memelihara sistem. Berisi analisis terkait biaya dan juga manfaat dari rancangan sistem telah dipilih secara terperinci.
4. Implementasi sistem. Mencakup tahapan-tahapan dalam mengangkat dan memberi pelatihan (training) bagi karyawan atau pegawai baru, melengkapi rincian untuk rancangan baru, menginstal dan menyajikan berbagai peralatan baru serta implementasi awal penerapan sistem baru.
5. Mengoperasikan sistem. Sistem yang dioperasikan mencakup operasi rutin, pemeliharaan sistem dan juga manajemen sistem baru ataupun sistem lama yang ingin ditingkatkan.

2.2.6. Kepuasan Pengguna System Informasi Akuntansi

Juwandi, & Africano (2018), mendefinisikan kepuasan sebagai sebuah perasaan seseorang atau individu yang muncul sesaat setelah membandingkan antara kesan atau persepsinya terhadap hasil dari kinerja suatu produk serta harapan-

harapannya. Perasaan seseorang yang muncul bisa berupa perasaan senang maupun kecewa.

Napitupulu & Dalimunthe (2016), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Sedangkan Novitasari (2016), mengartikan kepuasan sebagai keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang, berhasil mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau dibutuhkan.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap system informasi akuntansi yang digunakan dan output yang dihasilkan oleh system informasi akuntansi tersebut. kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena manfaat yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu system informasi akuntansi, secara tersirat mereka puas dengan system informasi akuntansi yang dimaksud.

2.2.7. Pengembangan Hipotesis

2.2.7.1. Kemudahan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Mudah berarti memperlancar usaha, tidak rumit, cukup sederhana, tidak sukar, tidak berat, gampang. Ketika kita menggunakan sesuatu dengan mudah berarti kita tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakannya. Artinya ketika suatu system yang digunakan membuat kemudahan bagi penggunanya maka system tersebut dapat dikatakan berhasil, dan harapan ketika system telah berhasil memperlancar pekerjaan atau kegiatan penggunanya maka timbullah perasaan puas setelahnya.

Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai tingkatan atau level kepercayaan seseorang terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan, apakah sistem informasi akuntansi tersebut mudah untuk dipahami atau sebaliknya (Ridhawati, Masrifani, & Rani, 2016). Oleh sebab itu Sari & Syamsuddin (2017), menjelaskan bahwa pengguna dapat dikatakan mudah menggunakan sistem informasi ketika pengguna tersebut tidak membutuhkan usaha yang keras dalam penggunaan teknologinya. Implementasi dari penjelasan tersebut dapat terlihat ketika seseorang yang menggunakan teknologi sistem informasi akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan mereka yang tidak menggunakannya. Dengan kata lain pengguna akan merasa puas (Napitupulu & Dalimunthe, 2016).

Sedangkan Swandewi, Ariyanto, & Dewi (2017), menjelaskan bahwa kemudahan pengguna merupakan salah satu variabel yang menjelaskan atau mendefinisikan kualitas sistem informasi itu sendiri. Pengguna sistem informasi akuntansi akan sangat terbantu apabila sistem tersebut tidak mempersulit penggunanya dalam menyelesaikan pekerjaan. Apabila sistem dapat dioperasikan dengan cukup gampang dan tidak membutuhkan usaha lebih untuk menggunakannya maka secara otomatis tugas-tugas dari penggunanya dapat

terselesaikan dalam waktu yang relative lebih cepat, bersamaan dengan terselesaikan tugas-tugas tersebut rasa puas juga akan mengikuti.

Berdasarkan penelitian tersebut diatas, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H1: Kemudahan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi

2.2.7.2. Keandalan System Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan Pengguna System Informasi Akuntansi.

Sesuatu dapat dikatakan andal ketika memberikan hasil yang sama pada ujian atau percobaan yang berulang. Andal bisa juga berarti dapat dipercaya, sangat kuat, tidak gampang menyerah, mempunyai kemampuan diatas rata-rata. Suatu system apabila digunakan tiap hari dan selalu memberikan hasil yang sama baiknya setiap digunakan, maka system tersebut dapat dikatakan andal. System yang andal tidak akan menghambat pekerjaan penggunanya. Kepuasan muncul bersamaan dengan pekerjaan yang terselesaikan.

Keandalan suatu sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan perangkat teknologi yang bisa beroperasi dalam jangka waktu yang lama tanpa mengalami kendala berupa gangguan ataupun error (Amelia & Pratomo, 2016). Informasi dikatakan andal apabila secara akurat mencerminkan atau mewakili aktivitas-aktivitas di dalam entitas dan juga terbebas dari kesalahan dan penyimpangan (Aldholay, Isaac, Abdullah, & Ramayah, 2018).

Sementara menurut Sudarsono (2015), keandalan sistem merupakan cerminan dari kualitas sistem teknologi perangkat lunaknya. Hal yang hampir sama juga

diungkapkan Efiloğlu Kurt, (2019) dan Tam & Oliveira, (2016) yang menjelaskan bahwa keandalan merupakan variabel yang menjelaskan kualitas sistem. Sistem informasi yang andal dapat menyelesaikan pekerjaan penggunaannya dalam waktu yang lebih cepat dan tingkat keakuratan yang lebih tinggi. Sistem informasi akuntansi yang andal akan memberikan dampak positif terhadap penggunanya. Pekerjaan tidak akan terhambat dan membantu menyelesaikan tugas penggunanya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketika pengguna sudah merasakan manfaat dari keandalan system tersebut maka muaranya adalah timbulah perasaan puas.

Dengan mengacu pada penjelasan tersebut, maka hipotesis yang kedua adalah: H2: Keandalan system informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

2.2.7.3. Fungsionalitas Sistem Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan pengguna System Informasi Akuntansi.

Upaya menjadi sesuatu yang berguna, dapat beroperasi sesuai dengan fungsinya, dan memberikan manfaat bagi penggunanya merupakan istilah yang dipakai untuk menjelaskan fungsionalitas. Fungsionalitas system berarti suatu system yang digunakan mampu bekerja dan memberikan manfaat bagi penggunanya sesuai dengan fungsi utama system tersebut. Apabila system tersebut fungsi utamanya adalah untuk mengolah transaksi keuangan maka hasilnya adalah harus berupa laporan keuangan.

Menurut Hadi, Widiartha, & Arimbawa (2018), bahwa fungsionalitas suatu sistem informasi dapat dilihat dari kesesuaian sistem informasi tersebut dengan

kebutuhan penggunaannya. Rivaningrum & Mahmud (2015), menjelaskan bahwa variabel fungsionalitas dapat menunjukkan tingkat kegunaan dan manfaat system pada penggunaannya. Begitu juga Leonardo & Sparta (2015), yang menyatakan fungsionalitas system merupakan manfaat system berdasarkan fungsi dimana system tersebut digunakan untuk menunjang pekerjaan penggunanya.

Pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi diharapkan sesuai dengan fungsinya, dimana fungsi tersebut dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya, harapannya adalah muncullah rasa puas bersamaan dengan manfaat yang didapat. Berikut ini adalah hipotesis yang ketiga :

H3: Fungsionalitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

2.2.7.4. Fleksibilitas Sistem Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan Pengguna System Informasi Akuntansi.

Fleksibilitas bisa berarti kelenturan, keluwesan, ketidakcanggungan, kemampuan untuk luwes, mudah dan cepat menyesuaikan diri. System yang fleksibel berarti system tersebut mampu dengan cepat menyesuaikan diri apabila digunakan kedalam berbagai jenis teknologi. Fleksibilitas system akan membantu pengguna apabila ada penambahan perangkat atau sesuatu yang dibutuhkan didalam sistem untuk menghasilkan keterbaruan. System yang baik adalah system yang mempunyai tingkat fleksibilitas yang tinggi artinya sistem informasi akuntansi tersebut dapat digunakan untuk berbagai organisasi dengan karakteristik berbeda disamping memiliki tampilan yang menarik dan menyenangkan.

Amelia & Pratomo (2016), mengungkapkan bahwa fleksibilitas dapat

diterjemahkan sebagai kemampuan dari perangkat lunak yang bisa diimplementasikan ke dalam berbagai jenis dan spesifikasi sistem komputer. Salah satu indikator keberhasilan sistem informasi adalah adanya fleksibilitas dari sistem tersebut, system yang fleksibel akan menunjang keefektifan dan keefesiensian pekerjaan penggunanya, dimana ketika butuh perubahan sedikit pada system maka tidak mengganggu system informasi akuntansi secara keseluruhan (Appelbaum, Kogan, Vasarhelyi, & Yan, 2017).

Novitasari (2016), menerjemahkan fleksibilitas sebagai suatu tampilan yang menyenangkan dari system informasi akuntansi, tampilan yang tidak kaku dan cenderung menarik akan membuat system informasi akuntansi terlihat lebih fleksibel dan tidak terlalu formal, hal tersebut membuat system informasi akuntansi cenderung lebih sering digunakan daripada yang mempunyai tampilan monoton atau kaku.

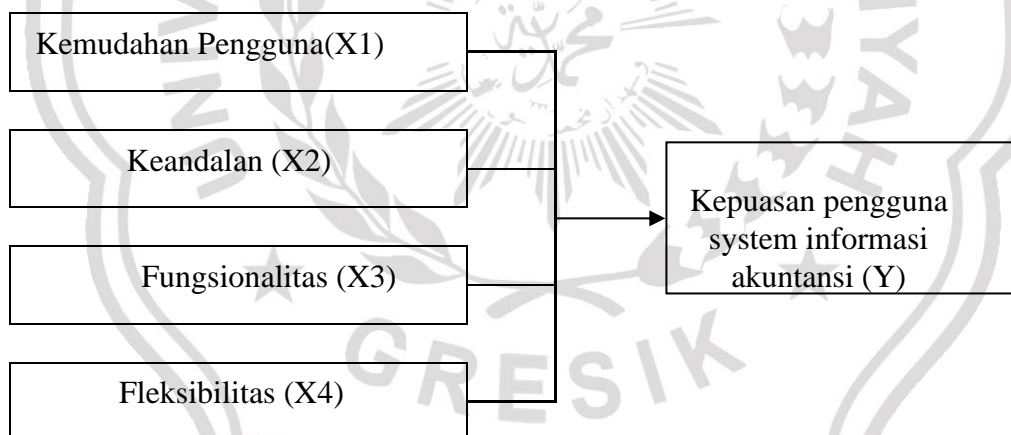
Hadi et al., (2018), menambahkan bahwa fleksibilitas sistem dapat diterjemahkan sebagai kemampuan sistem yang cukup mudah untuk dimodifikasi, baik menambah ataupun menghapus komponen. Ketika system sudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya maka system tersebut mampu memberi data secara cepat guna menunjang keberhasilan pengguna system tersebut dan hasil akhirnya adalah tercipta rasa puas.

Berdasarkan hal tersebut diatas Hipotesis Keempat yang dapat diajukan adalah H4: Fleksibilitas system informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan hasil dari pemikiran peneliti, dimana sebelumnya peneliti mengkaji terlebih dahulu tentang latar belakang, kemudian rumusan masalah, serta tujuan yang akan dicapai sebagai landasan logika untuk menemukan jawaban dari masalah tersebut.

Penelitian ini berusaha untuk menjelaskan Pengaruh Kemudahan Pengguna, Keandalan, Fungsionalitas, dan Fleksibilitas System Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan Pengguna System Informasi Akuntansi. Berikut adalah variabel-variabel independennya: Kemudahan Pengguna (X1), Keandalan (X2), Fungsionalitas (X3), dan Fleksibilitas (X4). Sedangkan variabel dependennya yakni Kepuasan Pengguna (Y).



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

Alur kerangka konseptual dari variabel kemudahan pengguna system informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Variable keandalan system informasi akuntansi berpengaruh

signifiikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Variable fungsionalitas system informasi akuntansi berrpengaruh signifiikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi, dan variabel fleksibiilitas system informasi akuntansi berrpengaruh signifiikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

