

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kontijensi

Teori kontijensi merupakan konsep yang dirumuskan oleh Drazin dan Van de Ven. Teori ini merupakan tiga pendekatan penting dalam riset kontijensi, yaitu seleksi (*selection*), interaksi (*interaction*), dan sistem (*sistem*). Teori kontijensi dalam arti luas menyatakan bahwa keefektivitasan organisasi yang merupakan suatu fungsi kesesuaian antara sistem lingkungan dimana suatu organisasi tersebut beroperasi. Teori kontijensi merupakan alat pertama dan yang paling terkenal untuk menjelaskan berbagai variasi dalam struktur organisasi (Paranoan, 2018). Sedangkan menurut Sari (2009), faktor kontijen secara tidak langsung menciptakan kebutuhan-kebutuhan dalam integrasi informasi yang dibutuhkan untuk koordinasi dan pengendalian organisasi.

Teori kontijensi mendukung terwujudnya efektivitas sistem informasi akuntansi. Penerapan teori dalam sistem informasi akuntansi erat kaitannya dengan efek teknologi, efek lingkungan, dan efek struktur organisasi. Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya untuk mengubah input berupa data yang berniali ekonomis menjadi suatu keluaran berupa informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu, dibutuhkan SIA yang didukung oleh teknologi informasi terbaru atau yang disebut sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Hal ini tentunya berlaku bagi organisasi seperti perguruan tinggi. Perguruan tinggi saat ini dituntut untuk melaksanakan prinsip pengolahannya sesuai dengan konsep yang ideal sehingga diperlukan terwujudnya efektivitas sistem informasi akuntansi

Struktur organisasi, lingkungan, dan teknologi informasi merupakan tiga faktor penting yang saling berhubungan dalam peningkatan kinerja dan efektivitas organisasi. Pendekatan teori kontijensi mengidentifikasi bentuk-bentuk optimal pengendalian organisasi dibawah kondisi operasi pengendalian organisasi tersebut. Pendekatan akuntansi pada akuntansi manajemen didasarkan pada

premis bahwa tidak ada sistem akuntansi secara universal yang selalu tepat untuk dapat diterapkan pada organisasi, tetapi hal ini tergantung pada faktor-faktor kondisi atau situasi yang dalam suatu organisasi (Otley, 1980).

Teori kontijensi dalam akuntansi manajemen menggambarkan suatu upaya untuk mengidentifikasi sesuai dengan sistem pengendalian dalam kondisi yang paling tepat. Seperti upaya untuk mengidentifikasi variabel kontijensi yang paling penting dan menilai dampaknya dalam sistem pengendalian (Faisal, 2014) tingginya penggunaan suatu sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi menandakan bermanfaat dan mudahnya suatu sistem informasi akuntansi, seseorang akan memanfaatkan sistem informasi akuntansi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

Berdasarkan penjelasan diatas diketahui bahwa kaitan teori kontijensi dengan penelitian yang saya ambil yaitu menjelaskan bahwa jika terwujudnya efektivitas sistem informasi akuntansi maka seseorang akan memanfaatkan sistem informasi akuntansi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

2.2 Variabel Dependen

2.2.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi dan dampak potensial dari sistem informasi akuntansi (Setyo dan Dessy, 2015).

Variabel ini diukur dengan indikator Doll dan Torkzadeh dalam Amalia (2016) adalah sebagai berikut: a) Kelengkapan adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang lengkap, b) Keakuratan adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat, c) Kemudahan adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi mudah digunakan, d) Ketepatan adalah kepuasan pengguna karena ketepatan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi.

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sedangkan menurut Ives et al (1983) dalam Al Ghatani (1999) kepuasan penggunaan informasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan perlu dilihat seberapa jauh informasi yang disediakan. Dari penjelasan di atas dapat dikaitkan bahwa kepuasan pengguna merupakan harapan seseorang terhadap hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Menurut Julfi (2013) kepuasan pengguna yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang, dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Kesuksesan kualitas informasi yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang berkaitan dengan Kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi yang diperoleh semakin baik maka kepuasan pengguna atas sistem informasi juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat dikatakan andal jika memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan dapat memberikan kepuasan pada pemakainya (Surya, 2017)

Kegagalan suatu sistem informasi dapat terjadi karena ketidakmampuan suatu sistem informasi dalam memenuhi harapan pengguna. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, maka pengguna sistem informasi percaya dalam menggunakan sistem informasi tersebut dan jika pengguna sistem informasi beranggapan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, maka

mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem ini juga dapat berpengaruh terhadap *individual impact*.

Keberadaan sistem informasi baru akan menjadi semangat bagi individu dalam organisasi untuk bekerja lebih baik. Dampak organisasional itu terlihat dari distribusi informasi yang lebih cepat. Distribusi informasi yang lebih baik dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

2.3.1 Pengertian Sistem

Menurut Hall (2009) suatu sistem merupakan kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama. Oleh karena itu, sebuah sistem harus berisi lebih dari satu. Komponen-komponen yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan umum dari suatu sistem yaitu menghubungkan beberapa bagian dari sistem tersebut. Meskipun tiap bagian berfungsi secara independen dari yang lainnya, semua bagian tersebut melakukan tujuan yang sama.

Menurut Marshall dan Paul (2014) sistem merupakan serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem berfungsi menerima input (masukan), mengolah input, dan menghasilkan output (keluaran). Input dan output berasal luar sistem, atau berasal dari lingkungan sistem itu berada. Sistem yang mampu berinteraksi dengan lingkungannya akan mampu bertahan lama, begitu pula sebaliknya.

Pengertian sistem menurut Mardi (2011), berasal dari bahasa Latin (*system*) dan bahasa Yunani (*sustema*), merupakan suatu kesatuan komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem dapat diartikan sebagai pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen.

Menurut Susanto (2013) sistem merupakan kumpulan dari sub sistem atau bagian apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain

dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Menurut Romney dan Steinbart (2015) mengatakan bahwa sistem merupakan serangkaian dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem terdiri dari sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Berdasarkan pengertian diatas menunjukkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan terdiri dari beberapa komponen yang saling bekerja sama satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu tujuan sistem adalah dapat mengarahkan ke satu atau beberapa tujuan. Apakah suatu sistem dapat memberikan ukuran waktu, daya listrik, atau informasi, sistem tersebut harus tetap mengarah ke satu tujuan. Jika sebuah sistem tidak lagi mengarah ke sebuah tujuan, maka sistem itu harus diganti. (Hall, 2009).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain dan saling berhubungan. Sebuah sistem harus memiliki dua kegiatan, yaitu: pertama, adanya masukan (input) yang merupakan sebagai sumber tenaga untuk dapat beroperasinya sebuah sistem; kedua adanya kegiatan operasional (proses) yang mengubah masukan menjadi keluaran (output) berupa hasil operasi (tujuan atau sasaran atau target pengoperasian suatu sistem).

Sesuatu yang disebut sistem jika mempunyai ciri-ciri sebagai berikut (Azhar, 2013):

1. Tujuan sistem

Merupakan target akhir dari yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Sistem ada karena tujuan. Sistem dirancang karena tujuan yang ingin tercapai tidak menyimpang dari segala resiko yang terjadi dalam mencapai tujuan.

2. Batas sistem

Merupakan batas yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.

3. Komponen

Merupakan bagian dari suatu sistem baik fisik maupun abstrak.

4. Hubungan dan Khirarki Sistem

Merupakan hubungan antara subsistem dengan subsistem lainnya yang terjadi yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.

5. Input-proses-output

Ciri lain dari suatu sistem adalah melihat sistem dari sudut fungsi dasarnya yaitu: *Input*, Proses dan *Output*. Fungsi ini juga menunjukkan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada *input* dan *output*.

- *Input* adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam suatu sistem, *input* merupakan pemicu bagi sistem untuk melakukan proses yang diperlukan, input dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu : *Serial input*, *Probable input* dan *feedback input*.
- Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses mungkin dilakukan oleh mesin, orang, atau komputer.
- *Output* adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.

6. Lingkungan

Merupakan faktor-faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam yaitu : lingkungan eksternal (diluar sistem diluar organisasi) dan lingkungan internal (diluar sistem didalam organisasi).

2.3.2 Pengertian Informasi

Menurut Romney dan Steinbart (2016), mengatakan informasi (*information*) yaitu data yang sudah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Menurut Wing (2006) informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan. Data adalah representasi suatu obyek.

Menurut Azhar (2013) informasi adalah hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Sedangkan menurut Puspita dan Anggadadi (2011) informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi adalah data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai

yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan (Mardi,2011).

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang diolah dan diproses menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi pihak yang menerima serta dapat bermanfaat dalam pembuatan keputusan. Dalam bertindak atau membuat suatu keputusan, menyelesaikan suatu permasalahan dan akan dapat mengurangi resiko yang sering menghambat manajemen mencapai suatu tujuan perusahaan maka Informasi ini akan digunakan.

Menurut Marshall dan Paul (2014) karakteristik yang membuat informasi berguna dan berarti yaitu sebagai berikut :

1. Relevan
Mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan, serta menegaskan atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.
2. Reliabel
Bebas dari kesalahan atau bias yang menyajikan kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat.
3. Lengkap
Tidak menghilangkan aspek penting dari suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.
4. Tepat waktu
Diberikan pada waktu yang tepat bagi pengambilan keputusan dalam mengambil sebuah keputusan.
5. Dapat dipahami
Disajikan dalam format yang dimengerti dan jelas.
6. Dapat diverifikasi
Dua orang yang idependen dan berpengaruh dibidangnya, dan masing-masing menghasilkan informasi yang sama.
7. Dapat diakses
Tersedia untuk pengguna ketika mereka membutuhkannya dan dalam format yang dapat digunakan.

2.3.3 Pengertian Akuntansi

Menurut Azhar (2013) Akuntansi merupakan sistem Informasi yang menghasilkan informasi atau laporan untuk berbagai kepentingan baik individu atau kelompok tentang aktivitas /operasi/peristiwa ekonomi atau keuangan suatu organisasi. Akuntansi merupakan seni dalam mencatat, menggolongkan dan meringkas transaksi yang bersifat keuangan, transaksi dan peristiwa yang berhubungan dengan kegiatan keuangan dan menginterpretasikannya hasil dari proses tersebut (Wibowo, 2016)

Sedangkan menurut Sofyan (2011) mendefinisikan akuntansi sebagai seni pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran dengan cara tertentu dan dalam ukuran moneter, transaksi, dan kejadian-kejadian yang umumnya bersifat keuangan dan termasuk menafsirkan hasil-hasilnya. Akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang digunakan untuk mengubah data dari transaksi menjadi informasi keuangan.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah suatu proses yang bertujuan untuk menghasilkan informasi atau laporan-laporan keuangan melalui pencatatan, pelaporan, penggolongan, pengikhtisaran, dan meringkas atas data-data ekonomi yang dapat digunakan pengguna dalam pengambilan keputusan.

Menurut Hall (2009) akuntansi memiliki fungsi akuntansi yaitu sebagai berikut :

1. Mengolah sumber daya informasi akuntansi keuangan perusahaan. Fungsi ini memainkan peran penting di perusahaan. Akuntansi menangkap dan mencatat berbagai pengaruh keuangan dari berbagai transaksi perusahaan.
2. Mendistribusikan informasi transaksi ke personel operasional untuk mengoordinasikan banyak tugas penting.
3. Aktivitas akuntansi berkontribusi langsung pada operasi bisnis, meliputi pengendalian persediaan, akuntansi biaya, penggajian, utang usaha, piutang usaha, penagihan, akuntansi aktiva tidak lancar, dan buku besar.

Para akuntansi akan banyak terlibat melalui tiga cara yaitu sebagai berikut (.Hall, 2009) :

1. Akuntansi sebagai pengguna sistem : sebagai pengguna akhir, para akuntan harus menyediakan gambaran yang jelas mengenai berbagai kebutuhan mereka pada para ahli yang mendesain sistem mereka.
2. Akuntansi sebagai desainer sistem : banyak akuntansi yang tidak mengerti akan desainer sistem menyerahkan tanggungjawabnya kepada para ahli komputer yang mendesain sistem di perusahaan. Para ahli komputer sering kali tanpa pelatihan akuntansi atau bisnis, untuk menjalankan penuh tanggungjawab atas desain sistem informasi akuntansi.
3. Akuntansi sebagai auditor sistem : audit adalah pembuktian independen yang dilakukan oleh auditor, yang menyatakan opini mengenai kewajaran laporan keuangan perusahaan. Audit dilakukan oleh auditor eksternal dan auditor internal.

2.3.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Marshall dan Paul (2014) Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang pengumpulan , penyimpanan dan pengolahan data keuangan dan akuntansi yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Sistem yang umumnya berbasis komputer dan metode untuk melacak kegiatan akuntansi dalam hubungannya dengan sumber daya teknologi informasi disebut juga sebagai Informasi akuntansi.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2010) mengatakan bahwa “Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan dari sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”. Menurut Romney (2014) “Sistem informasi akuntansi yaitu suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan intruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan”.

Menurut Mardi (2011) “Sistem informasi akuntansi yaitu suatu kegiatan yang terintegrasi yang menghasilkan laporan dalam bentuk data transaksi bisnis yang diproses dan disajikan sehingga menjadi sebuah laporan keuangan yang memiliki arti bagi pihak yang membutuhkannya”. Menurut Azhar Susanto (2017) definisi “Sistem Informasi Akuntansi yaitu kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”.

Dari pengertian diatas mengenai sistem informasi akuntansi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang terdiri dari berbagai formulir catatan, dan laporan yang telah disusun menghasilkan suatu informasi keuangan yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan.

Selain itu terdapat enam komponen dari sistem informasi akuntansi (Marshall dan Paul, 2014) yaitu :

- a. Orang yang menggunakan sistem.
- b. Prosedur dan intruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
- c. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data
- e. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat periferal, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi.
- f. Pengendalian intern dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi.

Dari keenam komponen tersebut dapat memungkinkan sistem informasi untuk menemui tiga fungsi bisnis penting, yaitu sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya manusia, dan personel organisasi.

2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk menggunakan aset dan data organisasi.

Sistem informasi akuntansi dapat memberikan bantuan dalam semua tahap pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah suatu aktivitas yang kompleks dan multi langkah. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi dapat membantu meningkatkan pengambilan keputusan dalam beberapa cara (Marshall dan Paul, 2014) sebagai berikut :

1. Dapat mengidentifikasi situasi yang membutuhkan tindakan manajemen.
2. Dapat mengurangi ketidakpastian dan memberikan dasar untuk memilih diantara alternatif tindakan.
3. Dapat menyimpan informasi mengenai hasil keputusan sebelumnya, yang memberikan umpan balik bernilai yang dapat digunakan untuk meningkatkan keputusan dimasa yang akan datang.
4. Dapat memberikan informasi akurat yang tepat waktu.

2.3.5 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2013), dalam pengolahan data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan merupakan tujuan utama sistem informasi akuntansi yang dibangun. Menurut Mardi (2011), terdapat tiga tujuan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

- a. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfill obligations relating to stewardship*). Pengelolaan perusahaan selalu mengacu pada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Setiap informasi yang dihasilkan merupakan suatu yang berharga bagi pengambil keputusan manajemen (*to support decision making by internal*

decision makers). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai dengan pertanggungjawaban yang ditetapkan.

- c. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari (*to-day-to-day operations*). Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.

2.3.6 Kualitas Sistem Informasi

Karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri merupakan pengertian menurut DeLone dan McLean (1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang berarti tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini terlihat bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa dalam menggunakan sistem tersebut dianggap mudah, maka mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kualitas sistem informasi menurut Setyono (2013), adalah kualitas *software* akuntansi yang terdiri dari *reability*, *understandability*, dan *userfrendliness*. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa, kualitas sistem informasi yaitu kualitas sistem yang diinginkan oleh pengguna dari sistem informasi tersebut. Terdapat tiga level asumsi dasar model multidimensial kesuksesan sistem informasi yaitu, tingkat teknis, semantik dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan artinya Informasi berada tingkat sistematis.

Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact*, dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan. DeLone dan McLean beranggapan

bahwa kepuasan pengguna dan penggunaannya secara pribadi dan bersama-sama dapat mempengaruhi kualitas sistem dan kualitas informasi. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*).

Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik yang saling terkait dan dianggap secara langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak tersebut ini dapat mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku penggunaan mendukung teknologi tersebut. Diperlukannya indikator dalam kualitas informasi untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Suatu sistem informasi dirancang untuk dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang maksimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

3. *Reabilty* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan.

4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa suatu sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Pengguna akan merasa lebih puas dalam menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna tersebut

5. *Security* (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat jelaskan baik jika keamanan sistem tersebut dapat digunakan. 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

2.3.7 **Kualitas Informasi**

Menurut O'Brien (2005) kualitas informasi didefinisikan sebagai tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002). Liu dan Arnett (2000) mengungkapkan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dari adanya potensi yaitu menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes *et al.*, 2003).

Menurut Rai (2002) kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan yang berupa informasi. Menurut Weber dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), kualitas informasi merupakan anggapan pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang dilihat dari beberapa karakteristik yaitu: *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *authenticity* dan *comprehensibility*. Romney dan Steinbart yang diterjemahkan oleh Fitrinasari dan Kwary (2004) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas sebagai berikut:

1. Relevan

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi, atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

2. Andal

Informasi itu andal jika dari kesalahan atau penyimpangannya secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

3. Lengkap

Informasi itu lengkap jika meninggalkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

2.3.8 *Perceived Usefulness*

Davis (1989) menjelaskan mengenai bahwa dalam meningkatkan prestasi kerja seseorang sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dalam penggunaan suatu subyek tertentu dengan kemanfaatan (*usefulness*). *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. pengertian diatas menjelaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan seseorang dalam proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi tersebut bermanfaat baginya, maka pengguna sistem informasi akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Davis dan Fred (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan mampu meningkatkan kinerja dan *output* dari sistem informasi yang digunakan. Dimana semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reabilitas yang baik, suatu sistem tersebut maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna sistem informasi tersebut. *Perceived usefulness* adalah melihat pandangan pengguna sistem terhadap dampak yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi dalam meningkatkan kinerja mereka. Indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran *perceived usefulness* yaitu sebagai berikut:

1. Waktu

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.

2. Peningkatan Kinerja

Peningkatan kinerja dengan menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari jumlah tugas yang mampu diselesaikan secara keseluruhan.

3. Produktivitas Pemakai

Produktivitas pemakai dalam menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari tugas yang mampu diselesaikan dalam sehari.

4. Efektivitas Pemakai

Efektivitas pemakai menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari jumlah waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.

5. Keyakinan Kinerja

Keyakinan kinerja dalam menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari kemudahan dalam penggunaannya.

6. Kemanfaatan

Kemanfaatan dalam menggunakan sistem aplikasi perbankan dilihat dari manfaat yang diperoleh dalam pekerjaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Ringkasan penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jufli (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap		

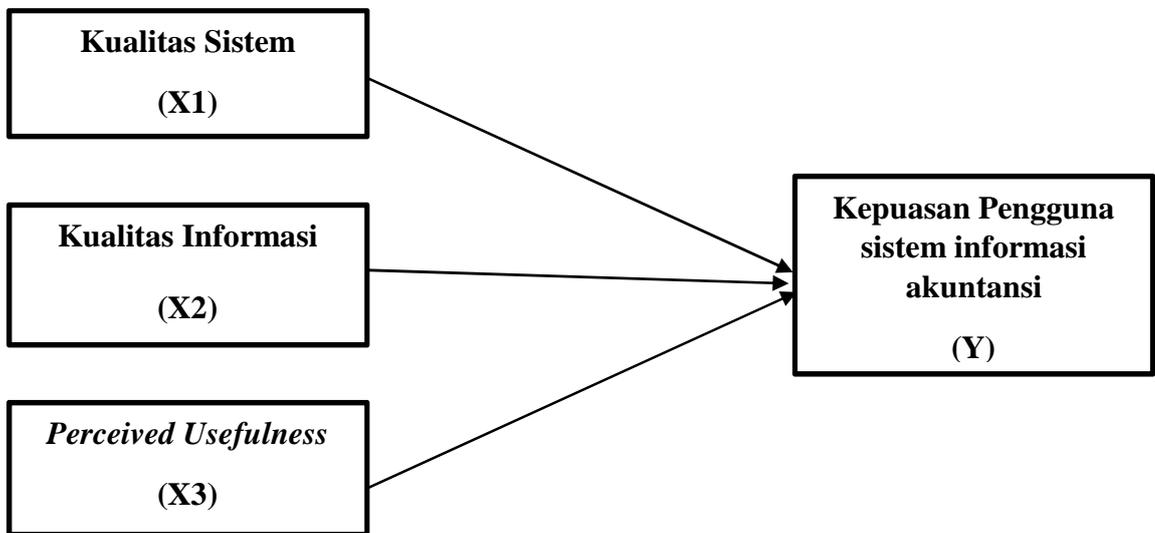
		Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi		
2.	Rukmiyati & Budiarta (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi.
3.	Surya (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived</i>	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived</i>	kualitas sistem informasi akuntansi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan

		<p>Ussefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi</p>	<p>Ussefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi</p>	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan perceived usefulness secara parsial mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi</p>
4.	Fardela 2017	<p>Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan</p>	<p>Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan <i>Perceived</i></p>	<p>kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan <i>perceived usefulness</i></p>

		<i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	<i>Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software Akuntansi</i>	berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software akuntansi</i> .
5.	Ida Bagus (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Hasil penelitian adalah Kualitas sistem informasi akuntansi , kualitas informasi dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
6.	Asrina Waty Hasibuan	Pengaruh Kualitas	Kualitas Sistem	Kualitas sistem

	(2018)	Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	Informasi, Kualitas Informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan kualitas informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
--	--------	--	--	---

2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis



Gambar 2.1 kerangka pemikiran

2.6 Bangunan Hipotesis

Hipotesis adalah praduga atau dugaan dari suatu penilaian dan harus dibuktikan kebenarannya Sangadji dan Sopiah (2010). Maka hipotesis merupakan suatu rumusan yang menyatakan adanya hubungan tertentu atau antar dua variabel atau lebih. Hipotesis ini bersifat sementara, dalam arti dapat digantikan dengan hipotesis lain yang lebih benar berdasarkan pengujian.

2.6.1 Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Susanto, 2013). Unsur-unsur yang terintegrasi tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari Hardware, Software, Brainware, Prosedur, Database dan Jaringan komunikasi (Susanto, 2013).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Asrina (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian (Rukmiyati dan Budiarta, 2016) dari hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Nurhayati, 2016 menemukan hasil yang sama dalam penelitiannya dimana kualitas sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut anggapan pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi tersebut. Maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

2.6.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya (Jogiyanto, 2005). Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan (Susanto, 2013).

I gede (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Simon (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian (Rukmiyati dan Budiarta, 2016) dari hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian (Jufli,2013) kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Surya (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi secara parsial mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Fradela (2017) dan Monica (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun berbanding terbalik terhadap penelitian Asrina (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

H3 : Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.6.3 *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna

Perceived usefulness merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Fradela (2017) menyatakan *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan sistem informasi akuntansi. Rukmiyati dan Budiarta (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Kartika dan Anton (2016) juga menyatakan hal yang sama dimana *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prakosad (2017) *perceived usefulness* secara parsial mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Monica (2018) dalam penelitian

nya juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir software akuntansi. Namun berbanding terhadap penelitian Asrina (2018) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dari pernyataan tersebut diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3: *Perceived Usefulness* berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi