

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Theory Acceptance Model (TAM)*

Dalam penelitian ini, teori utamanya adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yaitu suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*User acceptance*) terhadap teknologi. Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi computer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang informasi adalah seperti TRA, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan TAM yang dikembangkan oleh Davis et al dalam Jogiyanto (2007) merupakan salah satu model penelitian yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, karena model penelitian ini lebih sederhana dan mudah diterapkan.

Model penelitian TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori. Pada awalnya teori inovasi difusi yang merupakan teori yang paling mendominasi penerimaan dan berbagai model penerimaan teknologi. TAM merupakan pengembangan TRA dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan yang mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi (Wijaya, 2015).

## 2.2 Kepuasan Pengguna

Kata dari kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti memiliki arti cukup baik dan *facio* yang memiliki arti yaitu melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) itu sendiri memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Definisi tersebut sangatlah sederhana, akan tetapi apabila dilihat dari sudut pandang manajemen dan perilaku konsumen istilah tersebut menjadi begitu kompleks. Kepuasan memiliki tiga komponen utama. Komponen utama tersebut yaitu sebagai berikut :

- a. Kepuasan pengguna merupakan respon (*emosional atau kognitif*).
- b. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakannya dan seterusnya).
- c. Respon yang terjadi hanya pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengamalan akumulatif, dan sebagainya).

Definisi dari kepuasan tidak lepas dari *chameleon effects* yang berarti definisi dari kepuasan sangat bervariasi antar individu dan antar situasi. Hal tersebut yang menyebabkan tidak adanya definisi yang baku bagi istilah kepuasan, terdapat berbagai macam variabel atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan. Tetapi pada tahun 2000 oleh Giese dan Cote mencoba mengajukan kerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu (Giese & Cote, 2000). Kerangka yang diajukan tersebut bukanlah definisi umum untuk istilah kepuasan. Dalam kerangka tersebut dapat mengidentifikasi domain konseptual kepuasan, menjabarkan komponen-komponen spesifik yang diperlukan dalam merumuskan definisi kepuasan dan menguraikan proses menyusun definisi yang spesifik kontekstual dan dapat dibandingkan antar riset.

Ada beberapa metoda yang dapat digunakan dalam mengukur dan memantau kepuasan pengguna atau pelanggan. Metoda tersebut dapat dilihat pada bagian berikut ini (Tjiptono & Chandra, 2005)

- a. Sistem keluhan dan saran : setiap organisasi yang berorientasi pada pengguna perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para penggunanya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.
- b. *Ghost Shopping* : salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna adalah mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura menjadi pengguna potensial produk organisasi internal maupun organisasi lain.
- c. *Lost customer analysis*: sedapat mungkin suatu organisasi menghubungi para pengguna yang berhenti menggunakan layanan dan produk mereka atau telah berpindah produsen agar organisasi memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi.
- d. Survei kepuasan pengguna : sebagian besar penelitian mengenai kepuasan menggunakan metoda survei. Pengukuran kepuasan pengguna melalui metoda ini dapat menggunakan berbagai cara seperti :
  1. *Directly reported satisfaction*: pengukuran menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.
  2. *Derived satisfaction*: pengukuran ini menggunakan beberapa pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama seperti tingkat harapan atau ekspektasi pengguna terhadap layanan atau sistem, yang kedua adalah persepsi pengguna terhadap layanan atau sistem yang sudah mereka rasakan.
  3. *Problem analysis*: pengukuran ini menggunakan cara dimana responden mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan sistem atau layanan dari organisasi dan saran-saran perbaikan.
  4. *Importance-performance analysis*: dalam teknik ini responden diminta untuk menilai kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja intitusi pada masing-masing atribut tersebut. Kepuasan pengguna yang sering digunakan sebagai gambaran kesuksesan dari sistem informasi tersebut yang dihubungkan dengan elemen pembentuk kesuksesan dalam aspek empiris dan konseptual (Bailey & Sammy W., 1983). Hal tersebut (kepuasan) yang memberikan sudut pandang lebih tinggi dari elemen-

elemen penentu kesuksesan yang sudah ada seperti penggunaan (*usage*) serta persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari sistem informasi tersebut. Penggunaan (*usage*) tidak mampu menjadi satu-satunya penentu dari kesuksesan suatu sistem informasi.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) memiliki definisi dari kepuasan adalah : Respon atau tanggapan dari konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas, namun juga dipengaruhi oleh faktor kualitas produk, harga, situasi, dan pribadi dari konsumen

### **2.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan dari berbagai macam sumber daya yaitu manusia dan juga peralatan yang memang dibuat untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunaannya (Bodnar,2010). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah susunan dari berbagai macam dokumen, catatan, peralatan termasuk komputer dan perlengkapannya, alat komunikasi, tenaga pelaksana serta seluruh laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen (Nugroho, 2010). Tujuan dari sistem informasi akuntansi adalah berguna untuk mengumpulkan, dan menyimpan, serta mengolah data keuangan dan akuntansi guna untuk menghasilkan laporan atau informasi yang dapat digunakan dari pihak yang berkepentingan guna untuk membuat keputusan bisnis. Dahulu sistem pencatatan dalam akuntansi kebanyakan melakukan pencatatan menggunakan sistem manual, namun seiring disrupsi bersamaan dengan revolusi industri, yang saat ini sebagian besar sistem informasi akuntansi yang sudah menggunakan otomatisasi.

#### **a. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tentu memiliki fungsi untuk mempermudah dalam akuntansi. Beberapa fungsi dari sistem informasi akuntansi (SIA) tersebut sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data aktivitas atau transaksi keuangan perusahaan
2. Memproses data keuangan menjadi sebuah informasi dalam pengambilan keputusan manajemen tentang sebuah perencanaan dan pengendalian usaha.
3. Melakukan kontrol yang lebih efektif dan tepat terhadap asset-aset perusahaan.
4. Pengawasan terhadap semua aktivitas keuangan perusahaan
5. Efisiensi terhadap biaya dan waktu terhadap kinerja keuangan.
6. Penyajian data keuangan yang sistematis dan akurat dalam periode akuntansi yang tepat.

Fungsi lain dari sistem informasi akuntansi (SIA) yaitu :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan bisnis organisasi secara efisien dan secara efektif . menangkap data transaksi pada dokumen-dokumen sumber.
2. Mencatat data transaksi kedalam jurnal-jurnal, dimana catatan tersebut dibuat secara kronologis dari apa yang sudah terjadi.
3. Memposting data dari jurnal ke buku besar, yang menyingkat data dengan data jenis rekening.
4. Menyediakan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan bagi manajemen dalam sistem manual, informasi ini disediakan dalam bentuk laporan kedalam dua kategori utama :
  - a. Laporan keuangan
  - b. Laporan manajerial
5. Menyediakan pengendalian internal yang memadai (cukup). Memastikan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem adalah handal dan dapat di percaya.
  - a. Memastikan bahwa aktivitas bisnis yang dilakukan efisien
  - b. Mengamankan kekayaan organisasi/perusahaan, termasuk data

Dilihat dari fungsi sistem informasi akuntansi di atas, dapat terlihat bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat membantu perusahaan dalam mengelola data-data dengan baik dan dengan tepat. Tidak hanya dapat menghemat biaya dan waktu, namun Sistem Informasi Akuntansi (SIA) juga memberikan dampak untuk kinerja selanjutnya dengan pengambilan keputusan yang tepat dari hasil Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

#### **b. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Tujuan sistem informasi akuntansi merupakan untuk penyajian informasi akuntansi kepada berbagai pihak yang membutuhkan informasi tersebut, baik dari pihak internal maupun pihak eksternal. Sistem akuntansi adalah sistem informasi, atau salah satu subsistem dari suatu sistem informasi organisasi tersebut (Hall, 2011). Tujuan dari sistem informasi akuntansi atau biasa disebut dengan SIA memiliki peran yang penting bagi bisnis. Dimana sistem informasi akuntansi yang dimaksud disini adalah sistem informasi yang berbasis komputerisasi guna untuk mengolah data keuangan yang berhubungan dengan data transaksi dalam suatu siklus akuntansi dan menyajikannya kedalam bentuk data laporan keuangan kepada manajemen perusahaan. Dimana sistem itu sendiri merupakan seperangkat elemen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yang mana memiliki sistem keterkaitan, integrasi dan tujuan yang sama serta memiliki beberapa sub sistem yang terdapat di dalamnya. Dengan definisi tersebut tak heran jika perusahaan yang menjalankan suatu bisnis pasti membutuhkan sistem informasi akuntansi untuk menunjang kinerja bisnisnya.

Berikut adalah uraian terkait tujuan dari sistem informasi akuntansi:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data-data tentang aktivitas dan transaksi.
2. Memproses data-data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan terkait perencanaan dan pengendalian bisnis.
3. Melakukan kontrol secara tepat terhadap aset perusahaan tersebut.
4. Efisiensi biaya dan waktu terhadap kinerja keuangan.
5. Penyajian data keuangan yang sistematis dan akurat dalam periode akuntansi yang tepat.

6. Mendukung kepengurusan (*stewardship*) manajemen suatu organisasi/perusahaan, karena manajemen yang bertanggung jawab untuk menginformasikan pengaturan dan penggunaan untuk sumber daya organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.
7. Untuk mendukung dalam pengambilan keputusan manajemen, karena sistem informasi memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk melakukan tanggung jawab pengambilan keputusan.
8. Dan, untuk mendukung kegiatan operasi dalam perusahaan hari demi hari. Sistem informasi membantu personil operasional untuk bekerja lebih efektif dan efisien.”

Sistem ini juga mengalami perkembangan-perkembangan, yang mulai dari konsep double entry book keeping sistem yang diperkenalkan oleh Lucas Paciolo pada abad ke-17, sampai sekarang masih sebagai sistem yang berbasis komputer, bahkan kini menjadi bagian integral dari keseluruhan sistem terpadu yang disebut enterprise information sistem.

### **c. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi**

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa SIA mampu menambah nilai bagi organisasi yaitu dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu perusahaan harus merancang SIA dengan baik. Sehingga akan memperoleh manfaat yang dapat digunakan untuk membantu menentukan strategi, seperti:

1. Memperbaiki kualitas dan untuk menghasilkan sistem yang lebih baik. Sebagai contoh SIA dapat mengawasi komputer secara otomatis. Pengguna sistem akan diberitahu jika proses yang berjalan melebihi dan kurang dari batas kualitas yang ditentukan. Hal ini dapat membantu instansi mempertahankan kualitas sistem.
2. Memperbaiki efisiensi. SIA dirancang dengan baik dapat membantu Anda memperbaiki efisiensi suatu proses karena dapat memberikan informasi yang lebih tepat waktu. Sebagai contoh yang bisa di ambil, instansi yang menggunakan pendekatan produksi just in time membutuhkan informasi yang konstan, akurat dan up to date mengenai perkembangan sistem mereka

3. Memperbaiki pengambilan keputusan. SIA juga dapat memperbaiki pengambilan keputusan dengan memberikan sebuah informasi dengan tepat waktu.
4. Berbagi pengetahuan. SIA yang dirancang dengan baik dapat mempermudah proses sharing atau berbagi pengetahuan dan keahlian. Selanjutnya dapat memperbaiki proses operasional instansi, dan bahkan dapat menjadi keunggulan kompetitif instansi.

Setelah mengetahui seberapa pentingnya sistem informasi akuntansi dan manfaat yang dapat diperolehnya, maka saat ini waktunya melakukan hal tersebut. Anda bisa menggunakan software akuntansi online untuk merancang sebuah sistem informasi akuntansi untuk usaha yang sedang dijalankan saat ini. Salah satu software akuntansi yang dapat membantu adalah Jurnal. Dengan menggunakan Jurnal data-data akuntansi dapat tercatat dengan rapi, dan tepat, serta *up to date*. Selain itu juga, Jurnal akan memudahkan karena penggunaannya mudah, dan aman, serta dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

Dari manfaat di atas, bahwa terlihat sistem informasi akuntansi (SIA) memiliki peran penting dalam kesuksesan sebuah instansi. Manfaat sistem informasi akuntansi untuk alat bantu dalam mengambil keputusan di berbagai fungsi dari manajerial yang merupakan hal yang sangat penting, untuk meningkatkan sistem kinerja keuangan di dalam instansi tersebut. Adanya sistem informasi akuntansi (SIA) yang baik, maka instansi dapat dilakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dapat disebabkan oleh pengendalian keuangan sehingga mampu menghasilkan tujuan yang diharapkan dengan instansi. Selain itu, informasi akuntansi juga menghasilkan pada sistem tersebut dapat dipertanggungjawabkan, yang nantinya dapat digunakan dalam pengambilan sebuah keputusan mengenai instansi (keuangan) maupun digunakan oleh pihak eksternal instansi dalam kegiatan tersebut.

#### **d. Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Akuntansi terdiri dari 6 blok yang sering disebut dengan information Sistem akuntansi merupakan salah satu sistem informasi di antara berbagai jenis sistem informasi yang digunakan oleh manajemen dalam mengelola instansi/perusahaan.

Setiap sistem terdiri dari blok-blok bangunan yang membentuk sistem tersebut. Komponen sistem informasi system building block yang terdiri dari masukan, model, keluaran, basis data, teknologi dan pengendalian.

Seseorang yang merancang dan mengembangkan blok tersebut mesti dapat bertanggung jawab menjadikan blok-blok tersebut menjadi sebuah bangunan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi untuk para pemakainya dan dapat disebut dengan sistem analisis (system analysis). Berikut uraian penjelasan dari masing-masing blok komponen sistem informasi akuntansi tersebut (Makruf , 2016).

#### 1. Masukan (*Input Block*)

Masukan adalah data yang masuk ke dalam sistem akuntansi beserta media dan metode yang digunakan untuk memasukkan data tersebut kedalam sistem. Masukan terdiri atas transaksi, pernyataan, permintaan, perintah dan pesan. Pada umumnya, memasukkan data harus mengikuti aturan mengenai identifikasi, otorisasi, tata letak dan pengolahannya. Cara untuk memasukkan masukan ke dalam sistem bisa berupa tulisan tangan formulir kertas, pengenalan fisik seperti sidik jari, papan ketik dan lainnya.

Contoh: Dalam sistem akuntansi untuk menghasilkan laporan keuangan, baik transaksi keluar maupun masukan. Tanggal transaksi, jenis produk, kuantitas, harga satuan, nama penjual merupakan masukan yang dimasukkan ke dalam sistem akuntansi guna menghasilkan informasi keuangan dari instansi tersebut. Mediana berupa bukti formulir faktur pembelian yang mempunyai format atau aturan tertentu untuk bukti.

#### 2. Model (*Model Block*)

Blok Model terdiri dari logico-mathematical model yang mengolah masukan data yang disimpan dengan berbagai macam cara untuk dapat memproduksi hasil yang dikehendaki atau keluaran. Kemudian, menjawab juga atas pertanyaan atau dapat meringkas atau menggabungkan data menjadi laporan yang ringkas.

#### 3. Keluaran (*Output Block*)

Produk dari sistem informasi adalah output yang berupa informasi bermutu dan dokumen dibutuhkan untuk semua tingkat manajemen dan semua pemakai informasi, baik pemakai informasi internal maupun eksternal. Keluaran sistem akuntansi dapat berupa : faktur, surat pembelian, laporan pelaksanaan anggaran, pesan, perintah serta hasil pengambilan keputusan.

#### 4. Teknologi (*Technology Block*)

Teknologi merupakan alat penunjang sistem informasi akuntansi. Teknologi dapat menangkap masukan, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan data keluaran serta mengendalikan seluruh sistem. Dalam sistem akuntansi berbasis komputer, teknologi digolongkan menjadi tiga komponen yaitu komputer, penyimpanan data eksternal (*auxiliary storage*) telekomunikasi, dan perangkat lunak (*software*).

#### 5. Basis Data (*Data Base Block*)

Blok ini merupakan tempat menyimpan data yang digunakan untuk melayani kebutuhan pemakai informasi. Basis data dibedakan menjadi dua yaitu fisik dan logis. Secara basis, data fisik yaitu melalui media menyimpan data seperti flashdisk, pita magnetik kaset dan lainnya. Basis data logis adalah bagaimana struktur penyimpanan data sehingga menjamin ketepatan, ketelitian dan relevansi penyajian informasi untuk memenuhi kebutuhan pemakai.

#### 6. Pengendalian (*Control Block*)

Seluruh sistem informasi yang terkait harus mendapat perlindungan dari bencana, ancaman seperti kebakaran, kecurangan, penggelapan, ketidakefisienan, sabotase dan kemungkinan buruk lainnya. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengendalikan sistem informasi ini adalah:

- a. Penggunaan sistem pengolahan catatan.
- b. Penerapan pengendalian akuntansi.
- c. Pengembangan rancangan induk sistem informasi.
- d. Pembuatan rencana darurat.
- e. Penerapan prosedur pemilihan karyawan.
- f. Pembuatan dokumentasi lengkap tentang sistem.

g. Perlindungan bencana.

Dengan adanya komponen sistem informasi akuntansi, maka pengolahan data pencatatan semua transaksi keuangan tidak lagi menjadi rumit dan tersistem secara otomatis tanpa harus melewati sebuah proses perhitungan manual yang rumit dan rentan dengan kesalahan.

Dengan hadirnya Jurnal sebagai software akuntansi online, sebuah instansi/perusahaan tidak lagi memerlukan pembangunan sistem informasi akuntansi secara rumit dan mahal. Jurnal telah menyediakan sistem pengolahan akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan pengelolaan keuangan instansi/ perusahaan. Anda dapat mendapatkan semua jenis laporan keuangan yang Anda butuhkan, pengecekan biaya, stok, pembuatan faktur secara profesional dan dengan cepat dan akurat melalui fitur Cash Link.

Ada pun komponen lain dari Sistem Informasi Akuntansi Diantaranya sebagai berikut:

- a. *Goal and objective* tiap-tiap Sistem Informasi Akuntansi didesain untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. *Input*, data yang harus digabungkan dan dimasukkan sebagai data input pada suatu sistem, pada SIA input umumnya berupa data transaksi dan jurnal *entry*.
- c. *Output*, ialah informasi yang dihasilkan oleh sistem, output pada sistem yang dimasukkan kembali kedalam sistem sebagai input disebut *feedback*.
- d. *Data Storege*, merupakan tempat penyimpanan data pada Sistem Informasi Akuntansi.

#### **e. Pendidikan dan Pelatihan**

Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan program yang dirancang untuk dapat meningkatkan pengetahuan, dan kemampuan serta pemahaman pekerja (pegawai) terhadap keseluruhan lingkungan kerjanya. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) ini bertujuan untuk memberikan peluang kepada personil dalam meningkatkan keterampilan dan kecakapan mereka, terutama dalam bidang-

bidang yang berhubungan dengan kepemimpinan atau manajerial yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

Pengertian Pendidikan secara umum merupakan usaha yang terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu mengembangkan potensi dirinya untuk dapat memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, dan akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dalam dirinya. Sedangkan pengertian pelatihan adalah usaha terencana oleh organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran pegawai atas kompetensi yang berkaitan dengan pekerjaan. Pada umumnya pelatihan bertujuan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu yang relatif singkat. Pelatihan adalah bagian dari pendidikan. Pelatihan yang bersifat spesifik, dan praktis. Spesifik berarti pelatihan yang berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis berarti yang sudah dilatihkan atau dapat dipraktikkan.

Tujuan dan manfaat diklat agar terpenuhi maka metode program pendidikan dan pelatihan dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam hubungannya dalam pekerjaannya, serta merancang efektivitas program untuk memastikan apakah diklat yang dijalankan efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan. Sebagai contoh agar tujuan diklat dapat tercapai pegawai perintahkan atau aparatur negara, maka Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, pada pasal 31 yang mengatur tentang Pendidikan/Pelatihan (Diklat) pegawai. Untuk mencapai hasil guna yang sebesar-besarnya, diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan/pelatihan (diklat) jabatan pegawai. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan/Pelatihan (Diklat) Jabatan Pegawai pasal 2 dan 3, bahwa Diklat (Pendidikan/Pelatihan (Diklat) bertujuan agar:

- a. Peningkatan pengetahuan, dan keterampilan, serta sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara operasional dengan dilandasi kepribadian etika pegawai negeri sipil sesuai dengan kebutuhan instansi.
- b. Menciptakan aparatur yang dapat berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

- c. Memantapkan sikap dan semangat kepribadian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, pemberdayaan masyarakat,
- d. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola berpikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

#### **f. Dukungan Manajemen Puncak**

Pengertian Dukungan Manajemen Puncak, Manajemen tertinggi atau sering disebut pula manajemen puncak (top management) atau eksekutif kunci, misalnya dewan direktur, direktur utama, presiden direktur, dan para pejabat eksekutif lainnya. Manajemen puncak bertugas mengembangkan rencana-rencana yang lebih luas dan melakukan pengambilan keputusan strategis. Stephen (2005) menyatakan bahwa: “ Manajer (manager) menyelesaikan tugas melalui individu lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan. Manajer melakukan pekerjaan mereka dalam suatu organisasi (*organization*), yaitu sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.” Tugas manajemen puncak (top manajemen) adalah suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh manajemen tingkat atas yang umumnya berhubungan dengan ketrampilan konseptual. Manajemen puncak biasanya meliputi direktur utama, presiden direktur, wakil direktur utama atau general manager, CEO atau istilah lainnya yang berada pada posisi paling atas dalam tingkatan manajemen. Berikut ini beberapa tugas manajemen puncak:

1. Menyusun dan Menetapkan Rencana. Manajemen puncak berkewajiban untuk menyusun rencana dan kebijakan yang akan dijalankan oleh semua lapisan instansi/ perusahaan. Khususnya rencana jangka panjang dan kebijakan strategis instansi/ perusahaan. Contohnya menyusun dan menetapkan kebijakan investasi untuk kegiatan ekspansi instansi/perusahaan seperti perluasan peluang pekerjaan, pembangunan gedung baru, penggantian aktiva tetap, rencana target operasi dan rencana strategis yang lain. Rencana dan keputusan yang diambil oleh manajemen puncak kemudian

didistribusikan dan diberikan pelimpahan wewenang kepada manajemen yang berada pada tingkat dibawahnya untuk dijalankan.

2. Menentukan Tujuan sebuah Perusahaan. Manajemen puncak memiliki tugas yaitu untuk menentukan tujuan perusahaan secara umum, baik tujuan jangka pendek, atau menengah maupun jangka panjang. Biasanya, tujuan jangka panjang akan menjadi acuan terhadap tujuan jangka menengah dan jangka pendek perusahaan. Tujuan ini akan dimatangkan dengan cara merencanakan dan menghitung biaya yang diperlukan untuk menciptakan kualitas baru yang lebih besar. Seterusnya dijabarkan lebih detail lagi tujuan jangka pendek yang akan dilaksanakan untuk mendukung tujuan jangka menengah.
3. Mengatur Manajemen di Bawahnya. Manajemen puncak dapat dikatakan sebagai konseptor, pemikir, ataupun perencana. Apa hasil pemikirannya, apa rencananya, bagaimana konsepnya, terhadap sebuah instansi/perusahaan. Manajemen puncak hanya menyusun dan menetapkannya. Tidak menjalankannya. Yang menjalankan adalah manajemen dibawahnya. Yang menjadi menarik disini adalah bahwa para manajer dibawahnya terdiri dari beberapa orang. Setiap manajer memiliki karakter, tugas, peran, dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Tugas manajemen puncak ialah untuk mengatur, atau mengkoordinir semua manajer dibawahnya agar berada didalam sebuah kesatuan yang saling berkaitan dan bisa saling bekerja sama. Hal ini dapat dikatakan seperti dialog wayang, Manajemen puncak merupakan dalang, Manajemen dibawahnya ialah wayang, tiap-tiap tokoh wayang memiliki karakter, peran dan alur yang berbeda, Si dalang harus mampu memainkan dan mengatur si wayang agar bisa menghasilkan cerita yang menarik seperti yang dia inginkan Kembali ke perusahaan. Perbedaan dari karakter, peran, dan tugas serta pribadi manajer dibawahnya bisa menimbulkan masalah jika tidak bisa diatur oleh manajer puncak. Untuk menghasilkan kualitas yang baik membutuhkan , alat mesin yang bagus, tenaga kinerja yang kompeten dengan waktu yang cepat. Proses menghasilkan sistem berkualitas yang baik. Dari sisi manajer keuangan yang salah satu tujuannya yaitu untuk melakukan efisiensi biaya, maka hal tersebut bisa saja bertentangan dengan kebijakannya. Disinilah peran dari manajemen puncak diperlukan agar tidak terjadi konflik.

### **g. Keterlibatan Pemakai**

Menurut Soegiharto (2001) diungkapkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan: 1. “Memberikan sebuah penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat informasi pengguna 2. Memberikan keahlian tentang organisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian yang biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi 3. Menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima atau tidak penting 4. Meningkatkan pemahaman pemakai akan sistem yang ada.” Dalam tahap ini, analisis sistem bertanggung jawab untuk pengembangan rancangan umum aplikasi-aplikasi sistem, dalam hal ini dibutuhkan partisipasi dari pemakai. Analisis sistem bekerja sama dengan pemakai untuk mendefinisikan kebutuhan informasi spesifik mereka. Kebutuhan-kebutuhan tersebut kemudian dikomunikasikan ke fungsi 16 perancangan sistem. Dalam tahap ini penting bagi analisis untuk menetapkan hubungan kerja dengan pemakai, karena kesuksesan sistem baru sangat tergantung pada penerimaan pemakai.

Menurut Komara (2005) Keterlibatan pemakai yaitu: “Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi itu sendiri atau anggota dari kelompok pengguna target dalam SIA. Pemakai sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi akan menimbulkan keinginan dari pemakai untuk menggunakan SIA sehingga pemakai merasa akan lebih memiliki sistem informasi yang digunakan sehingga kinerja sistem informasi akuntansi dari sistem yang digunakan menjadi meningkat dan efektif. “

### **h. Formalisasi Pengembangan Sistem**

Formalisasi merupakan prosedur yang didesain untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh suatu instansi, yaitu tingkat dimana suatu instansi menggunakan prosedur tersebut, termasuk petunjuk serta komunikasi yang bersifat tertulis. Formalisasi menunjukkan kejelasan terhadap peraturan serta prosedur yang dilaporkan dan didokumentasikan sehingga dapat berguna untuk

memastikan keseragaman dalam proses bisnis. Formalisasi pengembangan sistem ialah susunan secara terstruktur dan formal serta pendokumentasian pengembangan sistem secara sistematis, (Dalimunthe, 2014).

Tujuan penyusunan dan pendokumentasian secara terstruktur ialah untuk dikomunikasikannya segala sesuatu yang berkaitan dengan pengembangan sistem, baik itu mengenai pengoperasian, tujuan, maupun komponen, (Dalimunthe, 2014). Formalisasi pengembangan merupakan pendokumentasian dalam proses pengembangan sistem secara sistematis yang setelah itu dikonfirmasi dengan dokumen yang ada. Gustiyan, (2014) berpendapat bahwa semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di instansi akan 17 meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Formalisasi pengembangan sistem informasi berarti pemberitahuan akan tahap-tahap dari proses pengembangan sistem yang tercatat secara sistematis, dan secara aktif melakukan penyesuaian terhadap catatan (Almilia dan Brilliantien, 2007). Dalam pengembangan sistem informasi, sangat memerlukan adanya formalisasi untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Fung Jen (2002) mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di perusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

#### **i. Kualitas Informasi**

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dari suatu aplikasi sistem informasi, apakah sistem tersebut menghasilkan informasi yang baik atau tidak bagi pengguna. Kualitas informasi (*information quality*) yang baik, direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang diperoleh dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas Informasi lebih fokus pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, dan relevansi, serta urgensi dari informasi yang dihasilkan,. Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *authenticity*, *accuracy*, *completeness*, *uniqueness* (*nonredundancy*),

*timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness, dan informativeness* (Weber,1999). Semakin bagus kualitas informasi, maka semakin tepat pula keputusan yang diambil. Kualitas informasi akuntansi dapat dikatakan :

1. Dapat dikatakan dimengerti Informasi dapat dimengerti oleh pemakai karena dinyatakan dalam bentuk dan dengan istilah yang disesuaikan dengan batas pengertian atau pengetahuan pemakai.
2. Dapat dikatakan Relevan Agar informasinya relevan, maka dipilih metode-metode pengukuran dan pelaporan akuntansi yang akan membantu para pemakai dalam pengambilan keputusan yang memerlukan penggunaan data akuntansi.
3. Dapat dipercaya Dapat dipercayanya suatu informasi akuntansi tergantung pada tiga hal, yakni dapat diuji, netral, dan menyajikan yang seharusnya dapat diuji. Informasi dapat diuji kebenarannya oleh para penguji independen dengan menggunakan metode pengukuran yang sama. Netral. Informasi harus diarahkan kepada kebutuhan umum pemakai dan tidak bergantung pada kebutuhan dan keinginan pihak-pihak tertentu. Menyajikan yang seharusnya, Informasi akuntansi dikatakan dapat dipercaya bila informasi tersebut memang berasal dari kondisi ekonomi atau kejadian yang seharusnya terjadi, menyatakan yang sebenarnya.
4. Nilai prediksi Informasi tentang keadaan di masa sekarang atau kinerja di masa lalu bisa memiliki nilai prediksi. Artinya, dapat digunakan sebagai dasar memprediksi masa depan.
5. *Feedback* (umpan balik) dapat berubah prediksi,serta pembenaran, atau penolakan terhadap perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.
6. Informasi harus disampaikan dengan tepat waktu atau sedini mungkin agar dapat digunakan sebagai salah satu dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan pada sebuah perusahaan dan guna untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut.
7. Dapat dibandingkan,atau konsisten Bisa dibandingkan dimaksudkan agar pembaca laporan keuangan dapat lebih mudah mengetahui persamaan dan perbedaan diantara perusahaan-perusahaan yang bersangkutan. Dengan prosedur dan prinsip yang sama, perbedaan antara dua perusahaan sejenis

akan disebabkan oleh keadaan ekonomis perusahaan yang bersangkutan, bukan oleh perbedaan dalam aplikasi prinsip dan prosedur.

8. *Materiality* (cukup berarti) Tuntutan prinsip akuntansi dapat diabaikan jika laporan keuangan tersebut dianggap penting bagi pemakai laporan keuangan tersebut. Jadi, jika tuntutan prinsip akuntansi bisa diabaikan selama tidak menyebabkan terjadinya kesalahan laporan yang mempengaruhi keputusan/penilaian pembaca laporan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

**Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Yuliana (2017)	Kinerja sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung	Variabel Independen (X): 1.pendidikan pelatihan 2. Dukungan manajemen puncak 3.Keterlibatan pemakai 4.Formulasi pengembangan sistem  Variabel Dependen (Y): 1.Kepuasan Pengguna(y)	Terdapat pengaruh positif Pendidikan Pelatihan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh dukungan manajemen puncak Terhadap Kepuasan Pengguna. Terdapat pengaruh positif Dukungan Manajemen Puncak terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif Keterlibatan Pemakai terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif Formalisasi Pengembangan Sistem terhadap kepuasan pengguna.

<p>Nurul Megawati (2017)</p>	<p>Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (sia)</p>	<p>Variabel Independen (X):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Keterlibatan pengguna</li> <li>2.Kapabilitas personal SI</li> <li>3.Ukuran organisasi</li> <li>4.Dukungan top manajemen</li> <li>5.Formalisasi pengembangan</li> </ol> <p>Variabel Dependen (Y):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kepuasan pengguna</li> <li>2.Penggunaan SI</li> </ol>	<p>Terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SI terhadap kinerja SIA.</p> <p>Terdapat pengaruh positif signifikan kapabilitas personal SI terhadap kinerja SIA. Terdapat pengaruh positif signifikan ukuran organisasi terhadap kinerja SIA.</p> <p>Terdapat pengaruh positif signifikan dukungan top management terhadap kinerja SIA.</p> <p>Terdapat pengaruh positif signifikan formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja SIA</p>
<p>Rini Handayani, (2007)</p>	<p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi</p>	<p>Variabel Independen (X):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekpektasi kinerja,</li> <li>2.Ekspektasi usaha,</li> <li>3.Pengaruh sosial,</li> <li>4. Minat pemanfaatan sistem informasi (SI),</li> </ol> <p>Variabel Dependen (Y):</p>	<p>Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Ekstektasi Usaha memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Pengaruh Sosial memiliki pengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan SI. Kondisi - kondisi yang memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI. Minat Pemanfaatan SI memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan SI</p>

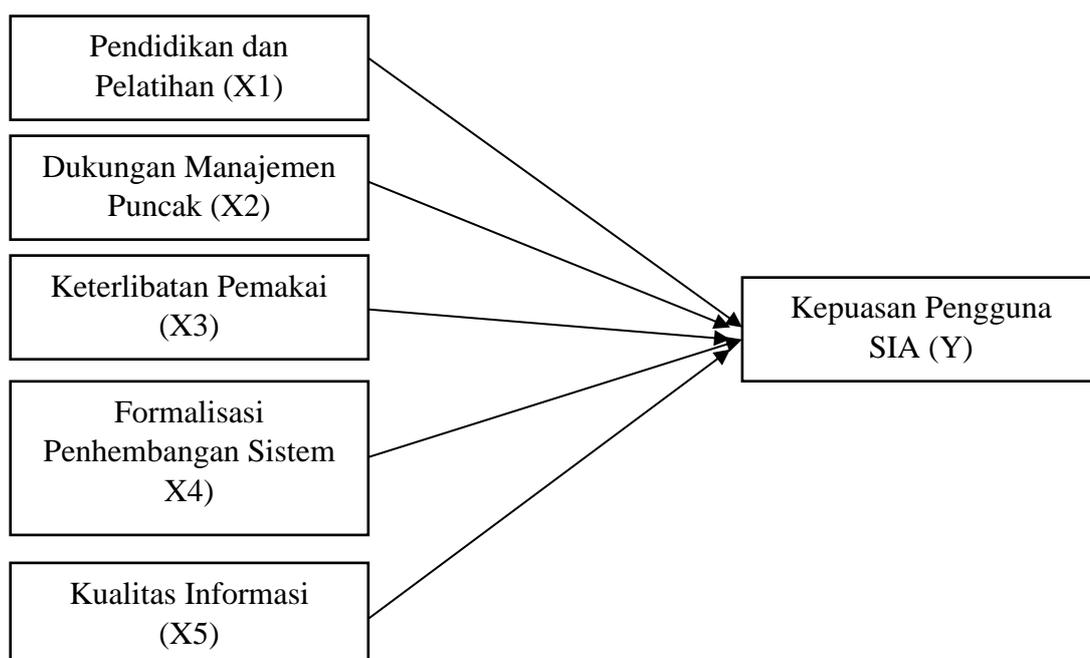
		1.Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai dan Penggunaan SI.	
Putu Yoga Artanaya dan I Ketut Yadnyana (2016)	Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dengan kemampuan pemakai sebagai variabel moderasi	Variabel Independen (X): 1. Kemampuan pemakai 2. Partisipasi pemakai  Variabel Dependen (Y): 1.Kinerja sistem informasi akuntansi	Partisipasi Pemakai Mempengaruhi Kinerja SIA . Kemampuan pemakai Memperkuat Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kinerja SIA
Afianny Suroto 2017	Pengaruh partisipasi pengguna, kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi	Variabel Independen (X): 1. Partisipasi pengguna 2. Kemampuan pengguna 3. Dukungan manajemen puncak  Variabel Dependen (Y): 1.Kinerja sistem informasi	Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada CV Sindunata. Kemampuan Pengguna berpengaruh Terhadap Kinerja Sistem Informasi akuntansi Pada pada CV Sindunata. Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh Terhadap Kinerja Sistem Informasi Pada CV Sindunata.

		akuntansi	
--	--	-----------	--

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang dapat diajukan oleh penulis untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil teoritis seperti yang telah diuraikan diatas. Untuk lebih mudah melakukan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar 2.1 berikut ini :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.6 Bangunan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian diatas, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

### **2.6.1 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Pendidikan adalah keseluruhan proses teknik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkakan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan atau kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Pendidikan dan pelatihan memiliki pengertian yang sama dengan pengembangan yang merupakan proses peningkatan kerja. Pengaruh pendidikan pelatihan terhadap kepuasan pengguna di kutip dari Hasibuan (2006), pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sedangkan pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seseorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

Sumber daya manusia harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensinya dapat berkembang secara maksimal. Sumber daya manusia yang diperlukan pada saat ini adalah sumber daya manusia yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada teknologi sekarang ini. Dalam kondisi tersebut pribadi manusia yang berkualitas semakin penting untuk memenangkan persaingan, agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan melalui pengembangan pegawai yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan. Dalam penelitian Hasibuan (2006) pendidikan dan penelitian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian Annisa (2016) pendidikan dan penelitian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian Yuliana (2017) pendidikan dan penelitian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

### **2.6.2 Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna. Manajemen puncak adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman dengan komitmen dalam hal waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung kegiatan system informasi. Tarimushela (2012) menyatakan semakin besar dukungan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi karena ada hubungan positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Hal ini menunjukkan dalam penelitian Tarimushella (2012) bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian Yuliana (2017) bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan dalam penelitian Amri (2009) menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H<sub>2</sub>: dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi

### **2.6.3 Pengaruh Keterlibatan Pemakai terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Pengaruh keterlibatan pemakai terhadap kepuasan pengguna. Pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan suatu sistem informasi akan meningkatkan kinerja dari sistem informasi tersebut. Menurut Tarimushela (2012), keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna. Keterlibatan pemakai yang sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya keterlibatan pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. *User* atau pengguna yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari pemakai (*user*) tersebut. Dalam penelitian Tarimushella (2012) menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dan penelitian Amri (2009) keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian Hasibun (2006) bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H<sub>3</sub>: keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system infromasi akuntansi

#### **2.6.4 Pengaruh Formulasi Pengembangan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Pengaruh formalisasi pengembangan sistem terhadap kepuasan pengguna formalisasi pengembangan sistem semakin tinggi di dalam perusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan ada hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi (Amri,2009). Pengembangan sistem dapat berarti menyusun sistem baru untuk menggantikan system yang lama secara keseluruhan atau untuk memperbaiki sistem yang lama atau memperbaiki sistem yang sudah ada. Sistem Informasi Akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Pada bidang akuntansi perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah merubah pemrosesan data yang semula manual menjadi secara otomatis. Berarti penugasan dalam proses pengembangan sistem yang didokumentasi secara sistematis dan dikonfirmasi dengan dokumen yang ada, dan akan mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi. Sejarah pengembangan sistem komputer menunjukkan bahwa hasil positif lebih sering didapat jika proses pengembangan sistem distruktur secara formal, didokumentasikan, dan disesuaikan dengan teknik-teknik pengendalian manajemen. Dalam penelitian Amri (2009) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian Tarimushella (2012) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan penelitian Yuliana (2017) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H<sub>4</sub> : formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

### **2.6.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Beberapa dimensi untuk Universitas Sumatera Utara menilai mengenai kualitas informasi ini adalah: *authenticity, accuracy, completeness, uniqueness (nonredundancy), timeliness, relevance, comprehensibility, precision, conciseness, dan informativeness*. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Pengujian lain yang telah dilakukan yakni pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian yang mereka ajukan menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi secara tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi, maka diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Dalam penelitian Tarimushela (2012) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian Amri (2009) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian Amilia (2017) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H<sub>5</sub> : kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system infomasi akuntansi.