BAB II
KAJIAN PUSTA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Guna mencapai tujuan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan kajian pustaka. Kajian pustaka ini dilakukan pada buku teks, jurnal dan penelitian-penelitian sebelumnya. Pada bab kajian pustaka dijelaskan mengenai kata kunci pada penelitian dan pada penelitian ini adalah *kualitas sistem informasi akuntansi*, *kualitas informasi akuntansi* dan *kepuasan pengguna*. Hasil dari kajian pustaka ini akan dijadikan dasar untuk menetapkan variabel penelitian.

2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses dan mengumpulkan data serta transaksi untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukanya. Berikut Definisi Sistem Informasi Akuntanis menurut para ahli, Menurut Gelinas dan Dull (2012:667), bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah subsistem khusus dari system informasi yang mampu mengoleksi, memproses, dan melaporkan informasi yang berhubungan dengan aspek keuangan dalam suatu peristiwa bisnis. Selanjutnya menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2014:57) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang berfungsi untuk mengotorisasi dokumen, laporan dan data transaksi yang menghasilkan laporan serta dikoordinasi untuk menghasilkan suatu informasi keuangan yang berkualitas untuk menciptakan keputusan manajemen dan dapat memudahkan dalam mengelola kegiatan perusahaan.

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2018:72), bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan."

Selanjutnya menurut Marshall B. Romney & Paul John Steinbart (2015:10), bahwa sistem informasi akuntansi adalah:

> "Sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan megolah data untuk mengahsilkan informasi bagi pengambil keputusan."

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang memproses dan mengumpulkan data serta menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukanya.

2.1.1.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2008:16) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *hardware, software, brainware,* prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data.

2.1.1.3 Indikator Sistem Informasi Akuntansi

Adapun indicator system informasi akuntansi, menurut DeLone dan McLean (2003), indikator-indikator dari sistem informasi akuntansi antara lain:

1. Adaptasi *(Adaptability).*
2. Ketersediaan (*Availability).*
3. Keandalan Sistem *(Reliability).*
4. Waktu Respon (*Response Time).*

5. Kegunaan (*Usability).*

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Selain pengertian dari system informasi akuntansi adapun pengertian dari kualitas system informasi, berikut pengertian kualitas system informasi akuntansi menurut para ahli. Menurut Romney & Steinbart (2016:12) Mengemukakan Kualitas Informasi Akuntansi sebagai berikut "Indikasi dari kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidak pastian mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan".

Azhar Susanto (2013:16), Menyatakan bahwa kualitas system infromasi akuntansi adalah sebagai konsep yang harus diintegasikan dengan semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas. Unsur-unsur tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari hardware, software, brainware, prosedur, database dan jaringan komunikasi.

Sedangkan Menurut Jogiyanto (2014:10) mengemukakan pengertian Kualitas Informasi Akuntansi "Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut: relevan, tepat waktu, akurasi, kelengkapan, ringkas.

Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna".

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan integrasi dari semua unsur dan sub unsur yang merupakan karakteristik kualitas dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien sehingga mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan.

2.1.2.2 Indikator kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat beberapa indicator kualitas system informasi akuntansi, adapun indicator nya menurut Marcus Heidmann (2018:81), antara lain sebagai berikut :

1. Integration.
2. Flexibility.
3. Accesibillity.
4. Formalization.

Sedangkan indicator kualitas system informasi akuntansi menurut DeLone dan McLean (2003:26) antara lain :

1) Adaptasi (Adaptability) Adaptability suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Adaptability yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah diadaptasikan di dalam organisasi perusahaan dan mudah di adaptasi oleh pengguna.
2) Ketersediaan (Availability) Sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan dan digunakan dengan mencantumkan pada pernyataan atau perjanjian tingkat pelayanan.

3) Keandalan Sistem (Reliability) Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.
4) Waktu Respon (Response Time) Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.
5) Kegunaan (Usability) Usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari software.

2.1.3 Kualitas Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Informasi Akuntansi

Informasi akuntansi yang berkualitas adalah informasi yang memberikan manfaat bagi para pengambil keputusan, adapun pengertian kualitas informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:14), menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan.

Sedangkan menurut Marshall B. Romney dan Paul Steinbart (2012:5), bahwa kualitas informasi akuntansi adalah data yang telah diatur dan diposisikan untuk memberikan makna kepada pengguna.

Selanjutnya menurut Gelinas *et* al (2011:19), bahwa kualitas informasi akuntansi adalah informasi yang memberikan manfaat bagi para pengambil keputusan. Pengguna memiliki kriteria khusus untuk kualitas informasi untuk

menentukan kualitas keputusan dengan memberikan tambahan penekanan pada relevansi, ketepatan waktu, akurasi, dan kelengkapan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi merupakan menilai atau memahami isi dari kualitas akuntansi agar informasi akuntansi yang disajikan dalam bentuk laporan keuangan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Informasi Akuntansi

Adapun indikator dari kualitas informasi akuntansi menurut Rudianto (2012:21-22), bahwa indicator kualitas informasi akuntansi antara lain :

1. Dapat dipahami.
2. Relevan.
3. Materialitas.
4. Keandalan.
5. Kelengkapan.
6. Pertimbangan.
7. Dapat dibandingkan.
8. Tepat Waktu.

Sedangkan menurut James O' Brien dan George M. Marakas (2010:351), indicator informasi akuntansi yang berkualitas adalah sebagai berikut :

1. Accuracy.
2. Relevance.
3. Completeness.
4. Scope.

5. Performance.
6. Timelines.
7. Conciseness.

Selanjutnya indicator dari kualitas informasi akuntansi menurut McLeod dan Schell (2007:46), antara lain sebagai berikut :

- Akurat .
- Tepat Waktu.
- Relevan.
- Lengkap.

2.1.4 Kepuasan Pengguna

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut Romney dan Steinbart (2012:637). Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi system.

Sedangkan menurut Insap Santoso (2009:78), menyatakan bahwa pengertian kepuasan pengguna adalah merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud. Selanjutnya menurut Jogiyanto (2007:23), bahwa kepuasan pengguna yaitu adalah respon pengguna/pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna atas kemampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dapat memuaskan pengguna.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Terdapat beberapa indicator dari kepuasan pengguna, adapun indicator kepuasan pengguna menurut McGill et al (2003), bahwa kepuasan pengguna meimiliki indikator sebagai berikut:

1). *Efficiensy* (Efisiensi).

2). *Effectiveness* (Keefektivan).

3). *Satisfaction* (Kepuasan).

4). *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem).

Selanjutnya indicator dari kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean (2003:7), bahwa kepuasan pengguna memiliki indicator sebagai berikut :

1. *Repeat Purchases* (Kepuasan Informasi).

2.Repeat Visit (Kepuasan Menyeluruh).

Selain itu terdapat lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009:5), yaitu sebagai berikut:

1) Isi (*Content*), dimensi ini ditinjau melalui isi dari sistem berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna serta informasi yang diperoleh dari sistem. Selain itu, dimensi ini mengukur hasil informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.
2) Akurasi (*Accuracy*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdarkan

keakuratan data saat di *input* ke dalam sistem kemudian diolah menjadi sebuah informasi. Pengukuran ini dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah saat mengolah data dari pengguna.

3) Format (*format*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan atau estetika dari antarmuka sistem, menariknya format informasi yang dihasilkan sistem, serta bagaimana tampilan sistem apakah dapat memudahkan pengguna saat mengaksesnya.
4) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dimensi ini mengukur pengguna berdasarkan kemudahan pengguna dalam mengakses atau menggunakan sistem saat proses-proses seperti memasukan dan mengolah data atau mencari informasi yang dibutuhkan.
5) Ketepatan Waktu (*Timeliness*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dikategorikan sebagai sistem *real-time*, yaitu saat permintaan atau *input* yang oleh pengguna akan langsung diproses dan akan menampilkan *output* secara cepat.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Infromasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Kenneth C.Laudon & Jane P. Laudon (2007:14), menjelaskan kaitan antara kualitas system informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi, sebagai berikut. "*With the implementation of the quality of accounting information system will produce the quality of accounting information which is also used by the user in making decisions".* Dengan penerapan kualitas sistem informasi akuntansi akan

menghasilkan kualitas informasi akuntansi yang juga digunakan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013:87) menjelaskan kaitan antara kualitas system informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi, sebagai berikut. "*Informasi Akuntansi* berkualitas yang dihasilkan oleh *Sistem Informasi Akuntansi* yang baik (berkualitas) tidak akan menyesatkan para pengambil keputusan saat mengelola organisasinya, dan mampu mendeteksi potensi resiko sejak dini (*Early Warning System*)."

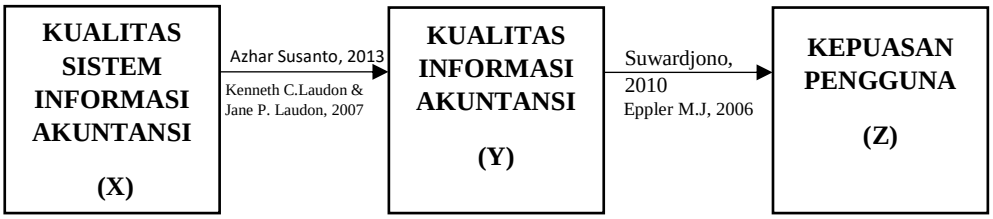
Dalam hasil pengujiannya yang dilakukan oleh BL Handoko, S Sabrina, E Hendra (2017), Zahroh, Aminatuz (2018), A Susanto (2017) hasilnya menyatakan bahwa kualitas system informasi akuntansi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Suwardjono (2010:155), menjelaskan bahwa kaitan antara kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna, sebagai berikut. "Kualitas informasi akuntansi yang dapat memberikan kebermanfaatan dan diyakini oleh pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan informasi akuntansi tersebut."

Sedangkan menurut Eppler MJ. (2006:365), menjelaskan bahwa kaitan antara kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna, sebagai berikut. "Kualitas informasi adalah kata yang menggambarkan karakteristik informasi yang membuat informasi yang berguna bagi pengguna, kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna."

Dalam hasil pengujiannya yang dilakukan oleh S Anjarwati, A Apollo (2019), AR Prandhana, N Nurhayati, E Haimatusadiah (2019), Wicaksono, Mispiyanti (2019), Rini Arianti (2017) hasilnya menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berpikir

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti berasumsi mengambil keputusan sementara (hipotesis) adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi.

H2: Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.