

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini, penulis akan menjabarkan mengenai definisi, indikator, beserta kesimpulannya.

2.1.1. Sistem Informasi Akuntansi

Berikut ini penulis akan menyampaikan definisi dan indikator sistem informasi akuntansi dari beberapa ahli beserta kesimpulan yang telah dibuat.

2.1.1.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu cabang ilmu dan juga penerapan secara praktis dari sistem informasi. Beberapa tokoh juga menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan bagian dari sistem informasi manajemen, dimana menggabungkan konsep sistem informasi dengan manajemen dan juga penghitungan pembukuan keuangan (Edu Pambudi, 2012:66).

Berikut ini adalah beberapa pengertian dari sistem informasi akuntansi menurut beberapa ahli manajemen, akuntansi, dan juga ahli dari sistem informasi:

Sistem informasi akuntansi menurut [Hery](#) (2016:355), yaitu:

“Sistem Informasi Akuntansi (*Accounting Information System*); merancang sistem pemrosesan data akuntansi. Data transaksi (input) diproses sedemikian rupa secara sistem menghasilkan sebuah informasi (output) yang berguna dalam proses pengambilan keputusan.”

Berikut ini definisi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:80), adalah:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Definisi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:72) adalah:

“Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan atau group dari sub sistem / komponen / bagian apapun baik fisik / nonfisik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang tentu akan berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai definisi sistem informasi akuntansi, maka bisa dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi mencakup segala bentuk [sistem informasi manajemen](#) yang membantu mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan menyediakan informasi akuntansi juga keuangan dalam sebuah perusahaan dalam sebuah proses transaksi akuntansi (Azhar Susanto, 2017:80). Sistem informasi akuntansi juga bisa disimpulkan menjadi komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan data dalam pengambilan keputusan atas aktivitas di dalam perusahaan (Edu Pambudi, 2012).

2.1.1.2. Indikator Sistem Informasi Akuntansi

Untuk mengukur konsep indikator sistem informasi akuntansi, peneliti menyampaikan indikator sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:207), sebagai berikut:

1. *Hardware*

Hardware merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

2. *Software*

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.

3. *Brainware* atau (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) SI/SIA merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

4. *Prosedur*

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulangulang dengan cara yang sama. Prosedur merupakan komponen dari sistem informasi baik itu sistem informasi manajemen atau sistem informasi akuntansi yang sering dilupakan, padahal tanpa prosedur yang benar sistem informasi sehebat apapun tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Jika prosedur telah diterima oleh pemakai sistem informasi maka prosedur akan menjadi pedoman bagaimana fungsi sistem informasi tersebut harus dioperasikan. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dapat dilakukan dengan baik. Aktivitas pada dasarnya melakukan suatu kegiatan berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki

tentang informasi tersebut karena itu aktivitas merupakan fungsi dari sistem informasi. Di perusahaan terdapat dua macam aktivitas seperti aktivitas bisnis dan aktivitas sistem informasi. Aktivitas bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan sehari-hari untuk mendukung tujuan organisasi. Sedangkan aktivitas dibidang sistem informasi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mendukung jalannya bisnis perusahaan agar bisa berjalan lebih baik. Para analis sistem perlu memahami kedua jenis aktivitas diatas, sebab suatu sistem informasi baik itu sistem informasi manajemen atau sistem informasi akuntansi tidak mungkin dapat dibangun atau dikembangkan tanpa memahami terlebih dahulu aktivitas-aktivitas bisnis yang selama ini berjalan di suatu organisasi perusahaan.

5. *Database*

Database merupakan kumpulan data-data akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap sesuai dengan kebutuhan kebutuhan pemakai, yang tersimpan didalam media penyimpanan di suatu perusahaan atau didalam perusahaan. *Database* yang dibangun harus dihitung perkiraan volumenya untuk dapat menentukan kapasitas hardisk yan dibutuhkan dan tipe prosesor yang cocok untuk menangani data sejumlah yang diperlukan. Dengan menentukan terlebih dahulu informasi yang diperlukan. Berdasarkan kebutuhan informasi tersebut maka harus diketahui bagaimana proses untuk menghasilkan informasi tersebut. *Database* yan digunakan harus sesuai atau ditunjang oleh prosedur yang cocok.

6. Jaringan komputer dan komunikasi

Komponen-komponen yang digunakan dalam jaringan komunikasi data satu sama lain harus berintegrasi secara harmonis atau bersinergi membentuk jaringan komunikasi data dalam sistem informasi akuntansi. Komponen jaringan komunikasi data yang harus bersinergi misal antara hubungan yang digunakan, saluran komunikasi dan *Network Card (LAN Card)*. Keharmonisan teknologi yang digunakan dalam jaringan komunikasi harus sesuai dengan *hardware* yang digunakan.

Selain itu, adapun indikator sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2014:11), yaitu untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, maka indikator sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Orang yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi computer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA.
6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA.

Dari kedua sumber tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penulis akan mengambil indikator sistem informasi akuntansi mengenai *hardware* (peralatan fisik berupa dokumen), *software* (perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data), dan *brainware* (masyarakat yang terlibat dalam pengambilan kuisisioner) (Azhar Susanto, 2013:58).

2.1.2. Kualitas Sistem

Berikut ini penulis akan menyampaikan definisi dan indikator kualitas sistem dari beberapa ahli beserta kesimpulan yang telah dibuat.

2.1.2.1. Definisi Kualitas Sistem

Kualitas memiliki banyak makna bagi setiap orang sehingga pengertian kualitas akan dapat berbeda, hal tersebut disebabkan karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya (Goetsch & Davis, 2007). Salah satu pengertian kualitas dikemukakan oleh Goetsch & Davis dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2007:209) berdasarkan sudut pandangnya sebagai berikut:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Adapun definisi kualitas sistem menurut Puspitawati, Lilis., Sri Dewi Anggadini (2011:33), adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem secara keseluruhan adalah sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan.”

Berdasarkan pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah keadaan yang dapat memenuhi atau lebih dari yang diharapkan atas suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan (Tjiptono, 2007). Bagi suatu perusahaan, kualitas dari berbagai hal perlu

diperhatikan baik itu kualitas produk, kualitas jasa/pelayanan, kualitas fasilitas perusahaan, kualitas pegawai, maupun kualitas sistem informasi (Bariroh, 2015). Berbagai hal yang dimiliki oleh perusahaan apabila berkualitas maka dapat memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan (Freddy Rangkuti, 2013:55). Selain itu, penulis juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem (Freddy Rangkuti, 2013:55).

2.1.2.2. Indikator Kualitas Sistem

Ada beberapa indikator kualitas sistem menurut para ahli yang disebutkan dalam penelitian ini. Indikator kualitas sistem menurut Romney et al. (2016:14) yaitu:

“Indikasi dari kualitas sistem adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja.”

Selain itu, indikator kualitas sistem menurut Jogiyanto (2007:13), adalah:

1. Realibility (Reliabilitas Sistem), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. Flexibility (Fleksibilitas), sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.

3. Response Time (Kecepatan akses), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

Sedangkan indikator kualitas sistem menurut Nelson *et al.* (2005:206)

yaitu sebagai berikut:

“Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima, yaitu: Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan; Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah; Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis; Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem; Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.”

Dari beberapa sumber tersebut, penulis akan meneliti mengenai reabilitas sistem (dapat mengukur sistem yang dioperasikan), fleksibilitas sistem (dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna), dan kecepatan akses (dapat diukur melalui kecepatan pemrosesan) (Rangkuti, 2016).

2.1.3. Kepuasan Pengguna

Berikut ini penulis akan menyampaikan definisi dan indikator kepuasan pengguna dari beberapa ahli beserta kesimpulan yang telah dibuat.

2.1.3.1. Definisi Kepuasan Pengguna

Seorang pelanggan atau pengguna, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Philip Kotler, 2002:42). Berikut ini definisi kepuasan pengguna atau pelanggan menurut Rangkuti, Freddy (2013:7) yaitu sebagai berikut:

“Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Berdasarkan pengertian ini, maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.”

Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177)

mengatakan bahwa:

“Kepuasan konsumen adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.”

Lalu pengertian kepuasan pelanggan menurut Westbrook dan Reilly (2008), yaitu sebagai berikut:

“**Kepuasan pelanggan** (*customer satisfaction*) adalah respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta [pasar](#) secara keseluruhan.”

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan (Tjiptono, 2000:101). Pelanggan yang puas terhadap barang atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali barang atau jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari (Styaningsih, 2015). Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (Irawan, 2003:37).

2.1.3.2. Indikator Kepuasan Pengguna

Berikut ini indikator kepuasan pelanggan menurut McGill et al dalam Wirahutama (2011), yaitu:

1. Efisiensi.
Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan mereka dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat
2. Keefektivan.
Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.
3. Kepuasan.
Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Kebanggaan menggunakan sistem.
Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi.

Adapun indikator kepuasan pengguna menurut Nadeak (2007), adalah sebagai berikut:

1. Isi (*content*), menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai.
2. Akurasi (*accuracy*), merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.
3. Format (*format*), merupakan tampilan suatu sistem informasi.

Dari beberapa indikator kepuasan pelanggan/pengguna menurut teori, dapat disimpulkan bahwa penulis akan mengambil indikator kepuasan pengguna mengenai isi, akurasi, dan format (Nadeak, 2007).

2.2. Kerangka Pemikiran

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Pengguna yang merasa puas atas sebuah sistem informasi, maka kinerjanya dalam pengelolaan perusahaan akan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan (Freddy Rangkuti, 2013:50).

Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, atau dengan kata lain sistem informasi yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya (DS Hendini, 2019). Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan (A Utami, 2018). Apabila

informasi berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhannya, maka mereka akan puas (Amir, 2005).

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk menyiapkan informasi yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data transaksi yang berguna bagi semua pengguna baik di dalam (internal) maupun di luar (eksternal) perusahaan (Naifudin, 2019)

2.2.1. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara teori, Farida Jaspar (2011: 19) mengemukakan dalam suatu sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen sebagai jasa harus mempunyai hubungan erat, dimana konsumen merupakan partisipan aktif dalam terbentuknya proses pelayanan. Dan Fandy Tjiptono (2012: 125) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan pengaruh sistem informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna menurut Hasibuan, A. W. (2018:44) yaitu:

“Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan sistem, pengaruh lainnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan secara efektif, karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok. Karena suatu organisasi tidak ingin penerapan sistem informasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal, tapi tidak memberikan dampak yang positif terhadap perusahaannya, ataupun pemanfaatannya tidak dapat dilakukan secara maksimal.”

Dari kedua sumber tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa keberhasilan studi sistem informasi akuntansi telah menjadi salah satu yang sulit dipahami untuk didefinisikan (Azhar Susanto, 2005:227). Taksonomi ini berpendapat enam dimensi utama atau kategori keberhasilan SIA, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi (Budiarta, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Endraria (2018) yaitu dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan pembayaran online.

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Siti Kurnia Rahayu (2012) penelitian menemukan bahwa budaya organisasi dan struktur organisasi berpengaruh terhadap implementasi AIS.

2.2.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.

Kualitas suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan, kualitas yang baik biasanya menghasilkan kepuasan yang tinggi pula dan demikian juga halnya dengan sistem informasi, semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi pula kepuasan dari pengguna sistem tersebut sehingga kualitas sistem biasanya tertuju pada efektifitas dan efisiensi dari kinerja sistem informasi (Istianingsih, 2008).

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem informasi yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Apabila sistem pada perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut dalam

melaksanakan tugasnya karena sistem informasi tersebut menunjang efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaannya (Freddy Rangkuti, 2013:60). Hal tersebut menunjukkan sistem informasi yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi (Umar Nirman, 2016).

Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

“Semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.”

Pernyataan diatas menyatakan semakin tinggi suatu sistem termasuk sistem informasi ataupun sistem lainnya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih tinggi dan mempengaruhi peningkatan produktivitas individu untuk meningkatkan produktifitas organisasi (Freddy Rangkuti, 2013:55).

Ada pula menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009:34) mengenai hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

“Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, pasti berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.”

Menurut Herliyanti, M. (2016) pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran online adalah sebagai berikut:

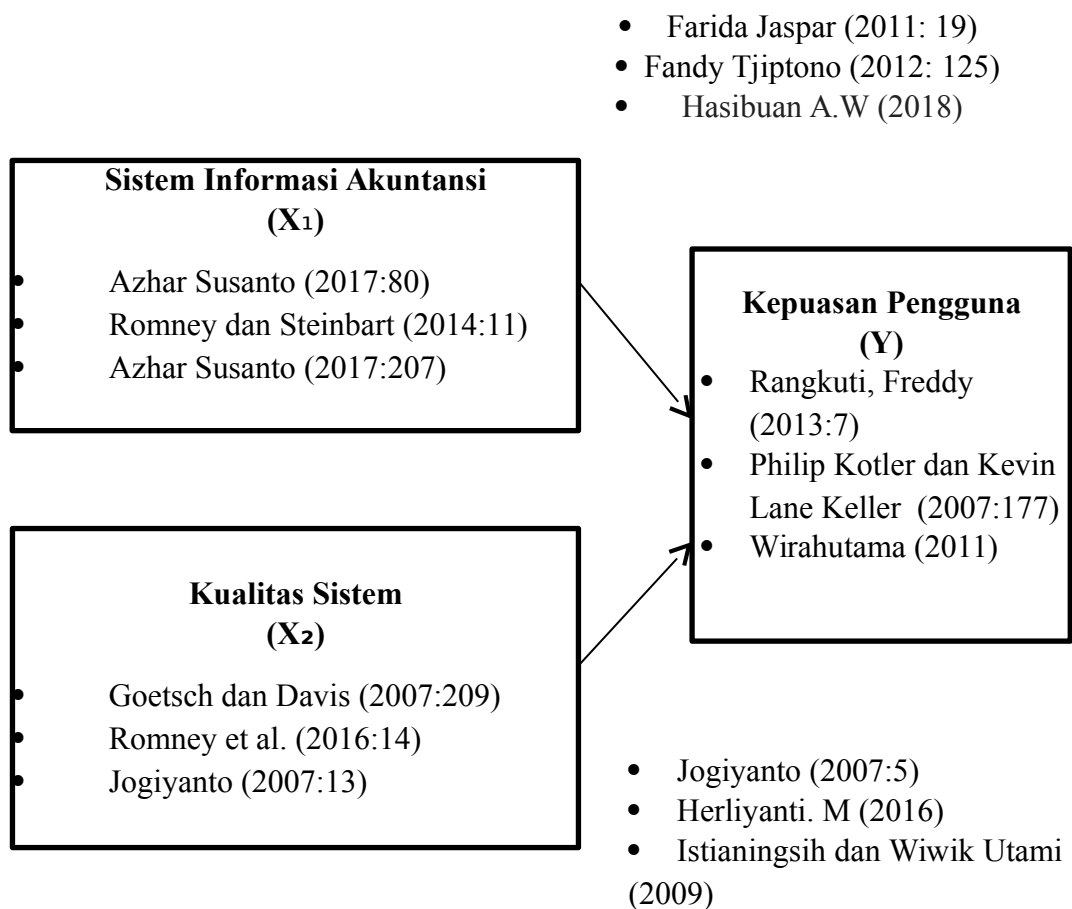
“Apabila sistem informasi pada perusahaan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi akan selalu menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya karena sistem informasi tersebut menunjang efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaannya. Hal tersebut

menunjukkan sistem informasi yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem informasi.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui apabila kualitas sistem yang baik, maka pengguna sistem informasi tersebut akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Freddy Rangkuti, 2013:55). Sistem yang berkualitas dapat memuaskan para pengguna karena mereka dapat meningkatkan kinerja mereka pada pelaksanaan tugasnya (Freddy Rangkuti, 2013:57). Kepercayaan pemakai terhadap sistem yang digunakan, informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan, akan dapat meningkatkan kinerja bisnis, meningkatkan performa keputusan, hal-hal tersebut yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem (Freddy Rangkuti, 2013:56).

Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T (2018) membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Herlambang, M., Riyadi, R., & Dewantara, R. Y. (2017) membuktikan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.



2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013: 96).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti dapat mengambil keputusan sementara (hipotesis) adalah sebagai berikut:

- H1: Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
- H2: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.