

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

1.1 Kajian Pustaka

1.1.1 Budaya Organisasi

1.1.1.1 Pengertian Budaya dan Organisasi

Sebelum menjelaskan budaya organisasi, terlebih dahulu akan menjelaskan definisi budaya dan organisasi. Menurut Supartono (2004:31) budaya merupakan:

“manifestasi dari cara berfikir, sehingga menurutnya pola kebudayaan itu sangat luas sebab semua tingkah laku dan perbuatan, mencakup di dalamnya perasaan karena perasaan juga merupakan maksud dari pikiran.”

Kemudian Tampubolon (2004:184) mendefinisikan budaya adalah “segala sesuatu yang dilakukan, dipikirkan, dan diciptakan oleh manusia dan masyarakat, serta termasuk pengakumulasian sejarah dari objek-objek atau perbuatan yang dilakukan sepanjang waktu.”

Adapun Organisasi menurut Robbins (2001:4) sebagai berikut :

“suatu unit (satuan) sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama.”

1.1.1.2 Pengertian Budaya Organisasi

Pengertian Budaya organisasi menurut Sutrisno (2010:2) mendefinisikan budaya organisasi sebagai berikut:

“sebagai perangkat sistem nilai-nilai (values), keyakinan-keyakinan (beliefs) atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti

oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi”.

Sedangkan menurut Sondang Siagian (2012:27) menjelaskan budaya organisasi adalah:

“budaya organisasi adalah suatu sistem nilai dan keyakinan bersama yang dianut oleh semua pihak yang harus berinteraksi dalam rangka pencapaian tujuan. Budaya organisasi memiliki peran dalam menentukan struktur sebagai operasional yang membuahkan norma-norma perilaku.”

Menurut Nevizond Chatab (2007:10) “Budaya organisasi adalah suatu sistem dan makna/arti bersama yang dianut oleh para anggotanya yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya.”

Selain itu, menurut Luthans (2011:71) sebagai berikut:

“A pattern of basic assumptions-invented, discovered, or developed by a given group as it learns to cope with its problems of external adaptation and internal integration-that has worked well enough to be considered valuable and, therefore, to be taught to new members as the correct way to perceive, think, and feel in relation to those problems.”

Jadi kesimpulan budaya organisasi adalah suatu nilai yang dianut oleh suatu organisasi untuk melakukan kegiatannya sebagai pedoman perilaku dan untuk mencapai tujuannya.

1.1.1.3 Indikator Budaya Organisasi

Untuk mengukur konsep Budaya Organisasi, peneliti mengukur dengan menggunakan karakteristik. Berikut adalah karakteristik budaya organisasi menurut Denison, et al. (2012:14):

1. Misi (*mission*)
2. Keterlibatan (*Involvement*)
3. Adaptabilitas (*Adaptability*)
4. Konsistensi (*Consistency*)

Penjelasan dari karakteristik budaya organisasi menurut Denison, et al. (2012:14):

1. Misi (*Mission*)

Sejauh mana organisasi dan anggotanya mengetahui arah tujuannya, bagaimana mereka akan kesana, dan bagaimana setiap individu dapat berkontribusi untuk keberhasilan organisasi. Adapun pengukurannya, antara lain:

- a. Arah strategi (*Strategic direction*) yaitu strategi yang jelas memberikan makna, tujuan, dan arah.
- b. Tujuan dan Sasaran (*Goals and Objectives*) yaitu tujuan jangka pendek tertentu yang membantu setiap karyawan melihat bagaimana kegiatan sehari-hari terhubung pada visi dan strategi.
- c. Visi (*Vision*) yaitu mencakup inti nilai-nilai jangka panjang dan menangkap isi hati dan pikiran orang-orang dalam organisasi, sambil memberikan bimbingan dan arah.

2. Keterlibatan (*Involvement*)

Tingkat dimana individu/karyawan di semua fungsi organisasi didorong oleh perusahaan dalam berkomitmen pada pekerjaan mereka dan membangun serta tanggung jawab untuk terlibat dalam mencapai misi dan bekerja sama untuk memenuhi tujuan organisasi. Keterlibatan inipun, dinyatakan bahwa karyawan pada semua level akan merasakan bahwa mereka memberikan suatu kontribusi bagi kemajuan atau pencapaian tujuan organisasi.

Adapun pengukurannya, antara lain:

- a. Pemberdayaan (*Empowerment*) yaitu individu memiliki wewenang, inisiatif, dan kemampuan untuk mengelola pekerjaan mereka sendiri sehingga menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap organisasi.
- b. Orientasi tim (*Team orientation*) yaitu kerja sama tim yang selalu didorong sehingga ide-ide kreatif yang ditangkap dan dukungan karyawan satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Pengembangan kemampuan (*Capability development*) yaitu investasi dalam pengembangan keterampilan karyawan agar tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan bisnis yang sedang berlangsung yang dipraktikkan dengan berbagai cara, termasuk pelatihan, pembinaan, dan memberikan peran dan tanggung jawab baru.

3. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Suatu organisasi yang dapat beradaptasi, memiliki kemampuan untuk menerjemahkan permintaan pasar terhadap aksi. Mereka mengambil risiko serta memiliki kapabilitas dan pengalaman dalam menciptakan perubahan.

Adapun pengukurannya, antara lain:

- a. Menciptakan perubahan (*Creating change*) yaitu mampu menciptakan caracara adaptif untuk memenuhi perubahan kebutuhan. Hal ini dapat berupa membaca lingkungan bisnis,

bereaksi dengan cepat dengan tren saat ini, dan mengantisipasi perubahan masa depan.

- b. Fokus pelanggan (*Focus on the customer*) yaitu organisasi memahami dan bereaksi terhadap pelanggan dan mengantisipasi kebutuhan masa depan pelanggan.
- c. Pembelajaran organisasi (*Organizational learning*) yaitu organisasi menerima, menerjemahkan, serta menginterpretasikan sinyal dari lingkungan sebagai suatu pendorong akan adanya inovasi peningkatan pengetahuan serta pengembangan kapabilitas.

4. Konsistensi (*Consistency*)

Tingkat konsistensi organisasi dalam mengembangkan pola pikir mengenai “lakukan” dan “tidak lakukan”. Dalam komponen konsistensi ini, perilaku yang ada didasari pada nilai dasar organisasi, atasan dan bawahan mampu mencapai suatu kesepakatan walau berdasarkan pada sudut pandang yang berbeda, serta kegiatan organisasi yang berjalan secara terkoordinasi. Adapun pengukurannya, antara lain:

- a. Nilai inti (*Core values*) yaitu seperangkat nilai-nilai yang menciptakan rasa identitas yang kuat dan membantu karyawan dan pemimpin membuat keputusan yang konsisten dan berperilaku secara konsisten.
- b. Kesepakatan (*Agreement*) yaitu tingkat kesepakatan diantara perbedaan dan dapat mendamaikan perbedaan tersebut.

- c. Koordinasi dan Integrasi (*Coordination and Integration*) yaitu fungsi dan unit organisasi yang berbeda-beda mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama.”

1.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

1.1.2.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu sistem pengolahan data akuntansi yang terdiri dari koordinasi manusia, alat, dan metode berinteraksi dalam suatu wadah organisasi yang berstruktur untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi manajemen berstruktur. Suatu sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat bila sistem informasi akuntansi yang ada memiliki kinerja yang baik.

Pengertian 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”.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1), yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Yusuf menyatakan:

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan 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”.

Definisi sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2008:3), adalah sebagai berikut :

“sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi”.

Definisi Sistem informasi menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2014:57) sebagai berikut :

“Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang berfungsi untuk mengotorisasi dokumen, laporan dan data transaksi untuk menghasilkan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan suatu informasi keuangan yang berkualitas guna untuk pembuatan keputusan manajemen dan dapat memudahkan dalam mengelola kegiatan perusahaan.”

Berdasarkan definisi-definisi di atas Sistem Informasi Akuntansi adalah komponen atau sub-sub sistem yang saling berhubungan yang bertujuan untuk menyediakan dan mengolah informasi yang dihasilkan dengan sistem dan yang berkaitan dengan informasi keuangan.

2.1.1.2 Indikator Sistem Informasi Akuntansi

Adapun komponen-komponen sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:207), adalah sebagai berikut:

1. *Hardware*
2. *Software*
3. *Brainware*
4. *Prosedur*
5. *Database*
6. *Teknologi Jaringan komunikasi*

Azhar Susanto (2017:207) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

1. *Hardware* merupakan merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan

mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. Bagian-bagian *hardware* terdiri atas:

- a. Bagian Input (*Input Device*) Peralatan input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang dapat digunakan untuk memasukan data, seperti untuk memasukan data berbentuk teks (ASCII) atau berbentuk image (gambar), suara, video (gambar bergerak dan suara) dan penunjuk (pointer). Alat-alat ini umumnya baru bisa bekerja kalau ada driver (*hardware* dan *software*) yang bentuknya terpisah atau built in dalam motherboard.
- b. Bagian Pengolah Utama dan Memori CPU (*Central processing unit*) yang selama ini mungkin dikenal oleh anda adalah berbentuk kotak segi empat. Pandangan anda bisa dibenarkan beberapa puluh tahun yang lalu, tapi untuk saat ini berkat perkembangan teknologi, pandangan anda tersebut kurang tepat karena pada saat ini benda berbentuk kotak tersebut hanyalah merupakan rumah (BOX) dari CPU. CPU (*Central processing unit*) yang sesungguhnya ada didalam rumah, dan didalam rumah tersebut tidak hanya ada CPU (*Central processing unit*) akan tetapi juga ada komponen-komponen lainnya seperti :
 - 1) Processor (CPU sesungguhnya)
 - 2) Memory
 - 3) Motherboard

- 4) Hardisk
 - 5) Floppy Disk
 - 6) CD ROM
 - 7) Expansion Slots
 - 8) Devices Controller (Multi I/O, VGACard, Sound Card)
 - 9) Komponen lainnya (fan, baterai, connector, dll) Powersupply
- c. Bagian Output (*Output Device*) Peralatan output merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan output yang biasa digunakan seperti printer, layar monitor, head mount display (HMD), LCD, speaker, dll.
- d. Bagian Komunikasi Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah Network Card untuk LAN dan Wireless LAN, HUB/Switching dan access point wireless LAN, Fiber Optik dan Router dan Range Extender, Modem (Internal, Exsternal, PCMIA) dan wireless cardbus adapter, Pemancar dan penerima, Very small apertur satelit (VSAT) dan Satelit.
2. *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. Pengelompokan software meliputi:

- a. *Operating System* (sistem operasi) berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antara keyboard dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain. Contoh Microsoft Windows, Windows XP, dll.
- b. *Interpreter* dan *Compiler*
 - 1) *Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai penterjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia kedalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) perintah per perintah. Di masyarakat, interpreter ini lebih dikenal sebagai bahasa. Contoh microsoft Access, oracle, vixual fox pro, dll.
 - 2) *Compiler* berfungsi untuk menterjemahkan bahasa yang dipahami oleh manusia kedalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung satu file.
- c. Perangkat Lunak Aplikasi atau sering juga disebut sebagai ‘paket aplikasi’ merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. Software ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak tertentu (*Software house*) baik dari dalam maupun luar negeri yang umumnya berada di Amerika.

3. *Brainware*

- a. SDM Sistem Informasi dan Organisasi 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. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dapat dikelompokkan kedalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

- 1) **Pemilik Sistem Informasi** Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya disamping bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan serta pemeliharaan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.
 - 2) **Pemakai Sistem Informasi** Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai akhir sistem informasi tersebut menentukan masalah yang harus dipecahkan, kesempatan yang harus diambil, kebutuhan yang harus dipenuhi, dan batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi. Mereka juga cukup memperhatikan tayangan aplikasi di komputer baik dalam bentuk form input maupun outputnya.
4. **Prosedur** merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang 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* 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 Telekomunikasi adalah 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. Komponen-komponen dan fungsi dari sistem telekomunikasi yaitu :
 - a. Fungsi sistem telekomunikasi
 - b. Pemroses komunikasi
 - c. Software komunikasi

1.1.3 Kepuasan Pengguna

1.1.3.1 Definisi Kepuasan Pengguna

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna.

Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa Kepuasan pemakai (user satisfaction) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Menurut Rainer and Harrison (2014) bahwa *“The end-user satisfaction is regarded as the individual’s attitude toward computer uses, or related activities required to perform tasks in an organization.”*

Pengertian diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisasi.

Kotler dan Keller (2012:177) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012:146) kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”

Selain itu, Daryanto dan Setyobudi (2014: 43) menjelaskan “kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.”

Berdasarkan beberapa di atas peneliti sampai pada pemahaman bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Jika pengguna sistem informasi akuntansi puas dan percaya akan sistem informai akuntansi, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.

1.1.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Akuntansi Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi seperti halnya dengan kepuasan pengguna sistem informasi lainnya. Kepuasan pengguna sistem informasi mendukung keberhasilan sistem informasi dan telah menjadi pengukur

dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Hal tersebut menunjukkan kalau pemakai sistem informasi merasa puas juga dianggap sebagai berhasilnya suatu sistem informasi termasuk sistem informasi akuntansi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi menurut Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014) yang dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean terdiri dari:

1. Kualitas pelayanan
2. Kualitas sistem
3. Kualitas informasi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew dalam Sudarmadi (2010) yaitu sebagai berikut:

1. “Kepentingan sistem (*importance of the system*)
2. Kualitas sistem (*system quality*)
3. Kualitas informasi (*information quality*)
4. Kegunaan (*usefulness*).”

Faktor-faktor diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan ataupun dikenal juga kepentingan sistem (*importance of the system*) merupakan hasil dari kinerja pelayanan sistem yang sesuai dengan harapan pengguna sistem sehingga sistem dianggap penting karena memberikan layanan yang dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan para pengguna.
2. Kualitas sistem (*system quality*) merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana

kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

3. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu merupakan informasi yang berkualitas dan dapat memuaskan pengguna sistem informasi.
4. Kegunaan (*usefulness*) merupakan manfaat untuk pengguna dalam penggunaan sistem informasi tertentu. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui peran kualitas pelayanan atau kepentingan sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan (*usefulness*) dapat memuaskan pengguna sistem informasi sehingga dapat mendorong kesuksesan penerapan sistem informasi. Dalam penelitian ini penulis meneliti kepuasan pengguna sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kegunaan yang dipersepsikan oleh pengguna (*perceived usefulness*) dan kualitas informasi.”

1.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan Sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas adalah budaya organisasi. Sistem informasi akuntansi berperan penting dalam suatu organisasi demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif dan efisien, maka Sistem informasi akuntansi harus di desain dengan mencerminkan nilai-nilai dari budaya organisasi karena budaya organisasi merupakan salah satu komponen penting yang dapat mempengaruhi desain suatu Sistem Informasi Akuntansi (Romney & Steinbart:2008).

Menurut Stair dan Reynolds (2010:53) budaya organisasi juga berpengaruh positif terhadap keberhasilan pengembangan sistem informasi yang baru. Kendall dan Kendall (2011:42) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan determinan penting tentang bagaimana orang menggunakan informasi dan sistem informasi.

Hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh budaya organisasi terhadap sistem informasi akuntansi pernah diteliti oleh Rapinah Cen (2013), hasil penelitian ini menunjukkan budaya organisasi mempengaruhi sistem informasi akuntansi.

Dalam penelitian *Claver, et.al* (2001) menyatakan bahwa hasil penelitian dari penelitiannya adalah budaya organisasi memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian Mahdi Salehi et al (2011) menyatakan bahwa hasil penelitian dari penelitiannya adalah budaya organisasi berimplikasi signifikan terhadap sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan teori-teori sebagai konsep dalam penelitian ini yang telah disebutkan di atas dan beberapa hasil penelitian terakhir yang mendukung teori tersebut maka dapat dikatakan bahwa budaya organisasi mempengaruhi sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna 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.”

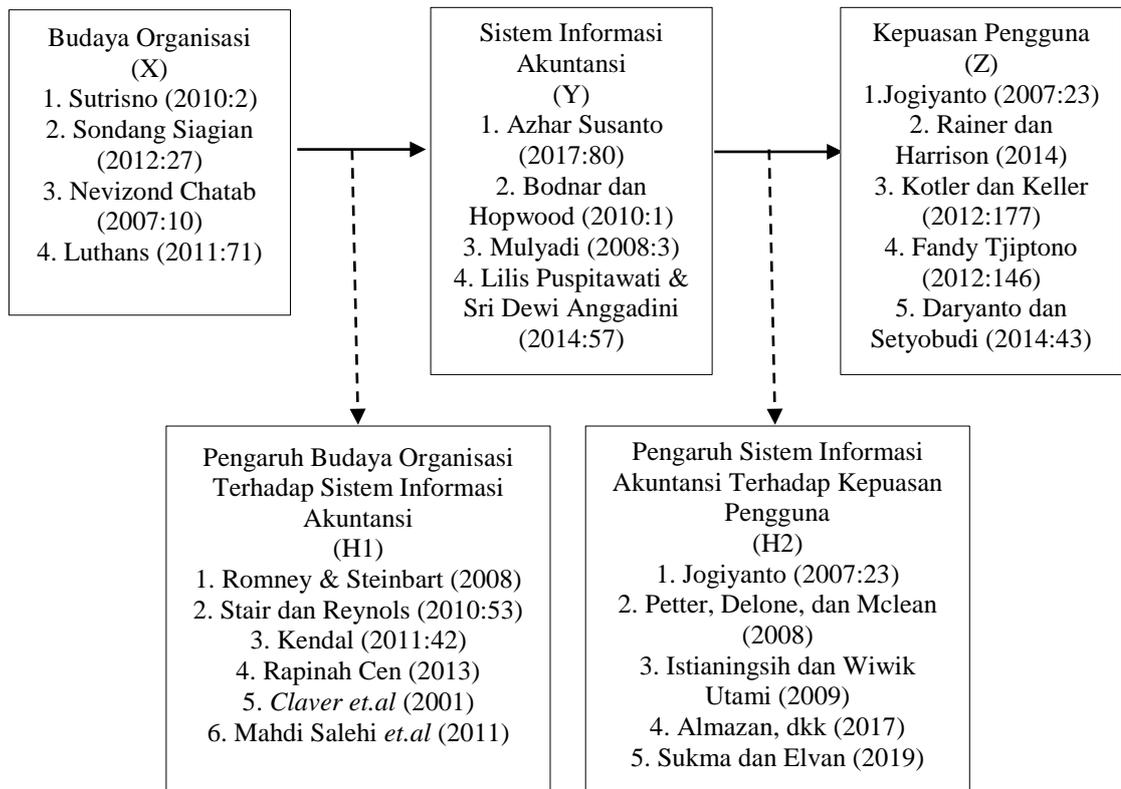
Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan Sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas adalah Kepuasan Pengguna. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2008). Sehingga apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan penggunanya.

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 produktvitas organisasi.

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

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

Hasil penelitian Almazan, dkk (2017) mengenai pengaruh sistem informasi terhadap organisasi menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut berasal dari persepsi pengguna bahwa sistem tersebut mudah digunakan, user-friendly, cepat, dan cocok dengan sistem lain yang digunakan dalam institusi tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh Sukma dan Elvan (2019) dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penulis mengemukakan hipotesis secara parsial dan simultan sebagai berikut :

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.