

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1.Kajian Pustaka

Dalam penelitian, kajian pustaka digunakan untuk mengkaji, menelaah dan juga sebagai dasar penguat dari penelitian yang akan diadakan. Apakah penelitian itu bernilai ataukah tidak biasanya dapat dilihat dari seberapa jauh dan seberapa runtut kajian pustaka yang disusun oleh peneliti.

2.1.1. Kualitas Sistem

2.1.1.1. Definisi Kualitas Sistem

Kualitas Sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas Sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

Menurut Sabrina Handayani (2022:10). yang mendefinisikan mengenai kualitas sistem adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem adalah kualitas dari sistem yang lebih menekankan kepada kemampuan kinerja hardware dan software dari sistem informasi yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna atas kegunaan dari sistem tersebut.

Sedangkan menurut Yogaswara Putra Utama (2021:49) menyatakan Kualitas sistem adalah ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah ciri karakteristik kualitas yang lebih menekankan pada kemampuan kinerja hardware dan software dari sistem informasi yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi tersebut.

2.1.1.2. Indikator Kualitas Sistem

Menurut Awan Setiawan., dkk (2022:45) pengukuran kualitas sistem ada 5 (lima) yaitu:

1. Kenyamanan akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. dengan tingginya tingkat kenyamanan suatu sistem informasi akuntansi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi akuntansi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

2. Keluwesan sistem

Sistem yang mempunyai kemampuan untuk mencapai suatu tujuan lewat sejumlah cara yang berbeda untuk mencapai keluwesan suatu sistem adalah bahwa sistem harus dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna, dan bukan pengguna yang harus menyesuaikan diri dengan kerangka sistem yang telah ditetapkan.

3. Integrasi

adalah penyebaran hingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

4. Waktu respon

Waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input dan tepatnya pengolahan input untuk menghasilkan data atau informasi.

5. Keamanan

Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

Indikator yang selanjutnya menurut Sabrina Handayani (2022:10)

Karakteristik Kualitas Sistem:

1. Kecepatan akses (*Response time*)

Jika akses suatu sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan.

2. Keandalan sistem (*Reliability*)

Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak untuk digunakan, keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

3. Fleksibilitas (*flexibility*)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan

pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini indikator kualitas sistem yang digunakan yaitu: (1) kenyamanan akses (2) keluwesan sistem (3) integrasi (4) keamanan akses (5) kecepatan akses

2.1.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

2.1.2.1. Definisi Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Damsar (2018:257) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut:

“Persepsi kemudahan penggunaan adalah aspek sosioteknis dari pemakaian suatu teknologi. Aspek sosiotektis merupakan suatu kondisi atau tingkat kemampuan (kelompok) individu dalam penggunaan. Secara demografis, semakin tinggi tingkat usia maka semakin sukar dalam adaptasi terhadap teknologi baru. Sebaliknya, semakin muda usia seseorang semakin mudah melakukan adopsi dan adaptasi terhadap teknologi”.

Sedangkan Menurut Indyah Hartimi Santi (2021:11) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut:

“Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa mudah percaya sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka pengguna tidak akan menggunakannya”.

Dan menurut Rahayu (2021:205) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi atas kemudahan penggunaan melihat bagaimana

pandangan pengguna terhadap kemudahan penggunaan aspek teknis atas teknologi”.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi akan bebas dari usaha terhadap kemudahan penggunaan atas teknologi yang digunakan semakin tinggi tingkat usia maka semakin sukar dalam adaptasi terhadap teknologi baru. Sebaliknya, semakin muda usia seseorang semakin mudah melakukan adopsi dan adaptasi terhadap teknologi.

2.1.2.2. Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Wahyu Hidayat (2019:30) Beberapa indikator yang dapat mengukur kemudahan penggunaan, yaitu:

1. Mudah diingat

Suatu kondisi dimana pengguna sistem informasi percaya bahwa penggunaan sistem informasi mudah diingat dalam penggunaannya.

2. Mudah dipelajari

Suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem informasi yang baru mudah untuk digunakan.

3. Mudah digunakan.

Suatu kondisi dimana suatu sistem mudah digunakan dalam penggunaannya.

4. Mudah untuk didapatkan.

Merupakan suatu kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan mudah untuk diperoleh.

Sedangkan menurut Sabrina Handayani (2022:8) beberapa indikator yang dapat mengukur persepsi kemudahan penggunaan, yaitu:

1. Mudah dipelajari.

Merupakan kondisi dimana kemudahan yang dirasakan pengguna sistem informasi mudah untuk dipelajari

2. Mudah terampil

Suatu kondisi dimana pengguna sistem informasi percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan menjadi individu yang terampil dalam penggunaannya.

3. Mudah dioperasikan

Merupakan kondisi dimana sistem informasi yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya.

Dalam penelitian ini indikator persepsi kemudahan penggunaan yang akan digunakan yaitu: (1) mudah diingat (2) mudah dipelajari (3) mudah didapatkan (4) mudah terampil (5) mudah dioperasikan.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

2.1.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Andriani Kusumawati (2018:26) menyatakan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah penilaian pengguna terkait kinerja keseluruhan dari layanan organisasi dan jasa. Terutama, kualitas pelayanan berfokus pada bagaimana memenuhi harapan pengguna, mengingat harapan bersifat dinamis, evaluasi juga bisa berubah seiring berjalannya waktu, dari orang ke orang dan dari budaya ke budaya”.

Sedangkan menurut Iendy Zelviean Adhari (2021:82) menyatakan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkatan dimensi dari layanan tersebut secara keseluruhan memuaskan pengguna atau pelanggannya, sehingga setiap badan usaha dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya untuk membedakan dengan badan usaha lainnya”.

Dan menurut Zulfatul Choiriyah (2021) menyatakan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan totalitas karakteristik produk atau jasa, sumber daya manusia, proses layanan dan lingkungan dimana layanan tersebut diberikan guna memenuhi kebutuhan spesifik dan harapan pelanggan”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan penilaian pengguna terkait kinerja keseluruhan dari layanan organisasi dan jasa sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya untuk membedakan dengan badan usaha lainnya.

2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zaenal Mukarom & Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator pelayanan yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam penelitian ini indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu: (1) *reliability* (2) *tangibles* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *emphaty*.

2.1.4. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1. Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Fendi Hidayat (2020:35) menyatakan kepuasan pengguna sistem informasi adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi.

Sedangkan menurut Ulric J.Gelinas (2018:668) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“User satisfaction of accounting information systems is how users view accounting information systems in real terms, not on the quality of the system technically, if the accounting information system can benefit the user in carrying out his business processes, then satisfaction will be obtained by the user in realizing his goals”.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tolak ukur yang menggarisbawahi keseluruhan dari pengalaman antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi akuntansi. Jika sistem informasi akuntansi dapat menguntungkan pengguna dalam menjalankan proses bisnisnya, maka kepuasan akan diperoleh oleh pengguna dalam mewujudkan tujuannya.

2.1.4.2. Indikator Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Ikhyanuddin (2021:57) mengemukakan tiga indikator kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu :

1. Efisiensi (*Efficiency*) Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi akuntansi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi akuntansi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.
2. Keefektifan (*Effectiveness*) Keefektifan sistem informasi akuntansi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi tersebut. Keefektifan sistem informasi akuntansi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.
3. Kepuasan (*satisfaction*) Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

Sedangkan menurut Hendri Hermawan., dkk (2021:185) mengemukakan empat indikator kepuasan pengguna sistem informasi yaitu :

1. *Content* adalah kepuasan pengguna dilihat dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna dari keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dalam penelitian ini indikator kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu: (1) efisiensi (2) keefektifan (3) kepuasan (4) *accuracy* (5) *timeliness*

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Awan Setiawan (2022:46) menjelaskan kaitan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sebagai berikut:

“Kualitas sistem menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi, pengguna sistem informasi akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat”.

Menurut Ikhyanuddin (2021:53) menjelaskan kaitan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sebagai berikut.

“Semakin tinggi kualitas sistem tentunya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individu, serta meningkatkan produktivitas organisasi. Maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, semakin tinggi kualitas sistem tentunya akan menyebabkan kepuasan dan penggunaan yang lebih tinggi. pengguna sistem informasi akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat.

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Putu Lisa Ernawatiningsih dan I Putu Edy Arizona pada tahun 2021, menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki efek positif pada kepuasan pengguna. Pengguna sistem informasi akuntansi percaya pada sistem yang mereka gunakan, dan merasa bahwa menggunakan sistem informasi akuntansi tidak sulit, mereka percaya bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat yang lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Risa Aulia (2018), menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujian secara parsial, variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Sistem Aplikasi Produk (SAP).

Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Agung Kepakisan Mandala dan Ida Bagus Putra Astika (2019), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT XYZ. Pengujian pengaruh pengalaman terhadap kualitas sistem dilakukan dengan melihat hasil uji statistik t. Tingkat probabilitas (sig.) T variabel pengalaman adalah $0,002 < = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa kualitas sistem memiliki efek positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT XYZ.

2.2.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Hadion Wijoyo (2021:7) menjelaskan kaitan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi sebagai berikut. Kepuasan pengguna sistem informasi tentunya ditentukan oleh seberapa besar kemudahan pengguna yang diberikan sesuai kebutuhan pengguna sistem informasi tersebut. Sedangkan menurut Herman Tolle (2017:59) Suatu sistem informasi harus mengdepankan pada peningkatan kepuasan pengguna dengan cara meningkatkan kemudahan penggunaan agar kesenangan didapat oleh pengguna sistem informasi.

Dan menurut Aditya Wardhana (2022:4) menjelaskan kaitan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana inovasi produk dan layanan sistem informasi akuntansi yang dirasakan pengguna sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi untuk menggunakannya kembali”.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan dari pemakaian sistem tersebut. Karena dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, para pengguna dapat memaksimalkan penggunaan suatu sistem informasi akuntansi dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih.

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elisabeth Octaviana Tri Setyowati dan Agustini Dyah Respati (2017), menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Artinya, pengguna akan lebih puas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi untuk mengelola data keuangan jika mereka dapat dengan mudah menggunakan sistem informasi akuntansi. Oleh karena koefisien positif sebesar 0,433 dan signifikan pada level 1% maka hipotesis penelitian secara statistik terdukung.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh I Made Suarta dan Iga Oka Sudiadnyani (2015), menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan menggunakan SIA menjadi faktor penentu bagi penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi akuntansi.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting dan Andre Nugraha (2019), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial (individu) antara citra merek, promosi, kemudahan penggunaan, kualitas informasi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BCA sakuku.

2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Muhammad Tajuddin (2016:9) menjelaskan kaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut.

“Umumnya, penilaian kualitas pelayanan dilihat dari seberapa puas pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi. Pengujian kualitas pelayanan sistem informasi dianggap penting untuk menentukan komponen layanan apa saja yang akan diperoleh pengguna. Kepuasan akan mengukur gap antara harapan dan iuran yang diterima untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik atau buruk”.

Sedangkan menurut Indra Bastian (2021:249) menjelaskan kaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut.

“Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam penilaian pengguna terhadap seberapa baik layanan yang diberikan serta sesuai dengan harapan pengguna. Operator layanan sering menilai kualitas pelayanan dari seberapa besar kepuasan yang didapatkan oleh penggunanya”.

Dan menurut Sri Mulyani (2019:221) menjelaskan kaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan dapat diukur, dipahami dan dijadikan suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kepuasan yang diberikan kepada pengguna sistem informasi akuntansi, baik pengguna yang baru pertama kali maupun yang sudah berulang ulang menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut”.

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pengguna dalam menentukan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pengguna akan menilai kualitas sebuah layanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pengguna akan beralih ke penyedia sistem informasi lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna dan memberikan layanan yang lebih baik.

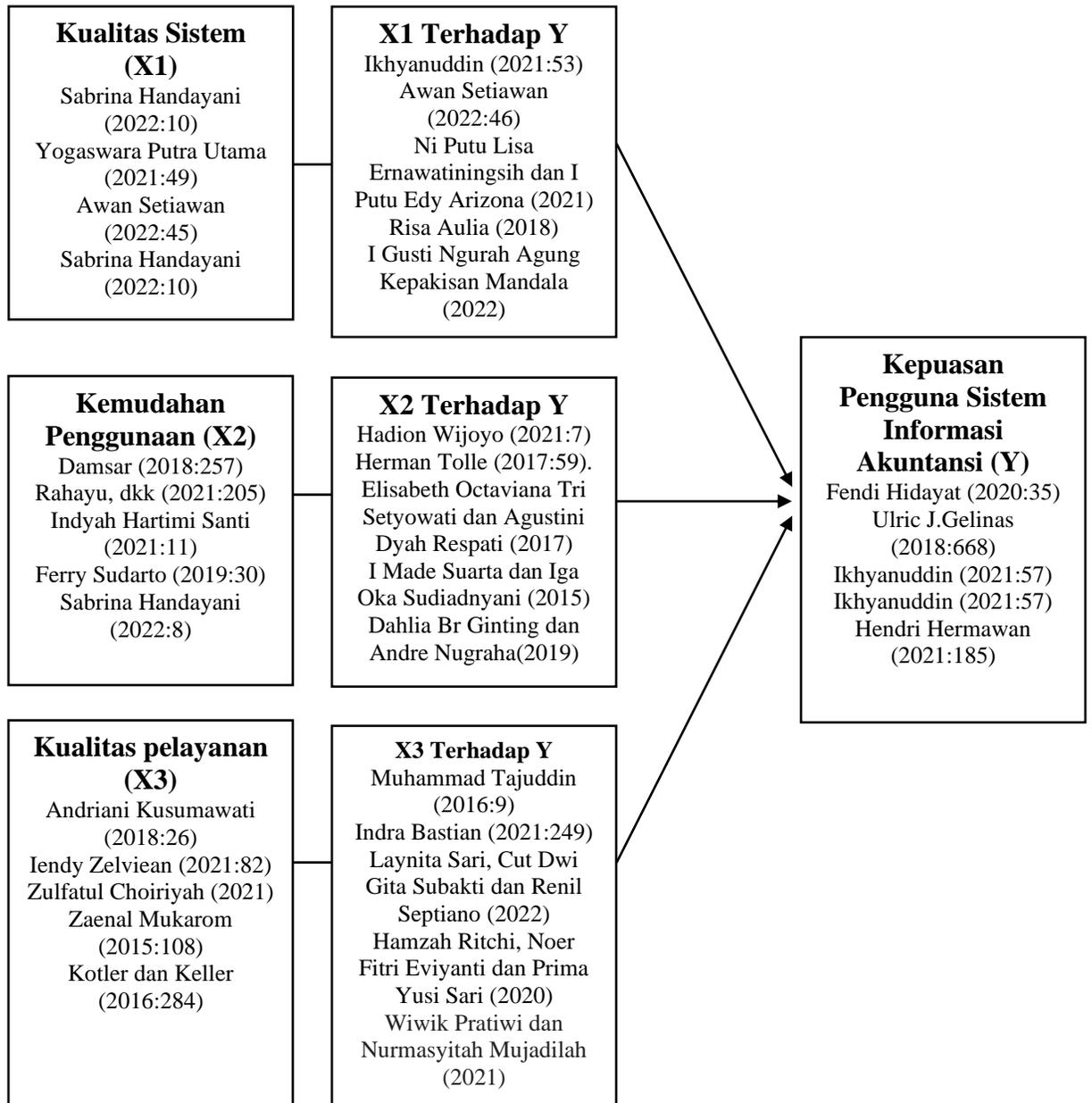
Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Laynita Sari, Cut Dwi Gita Subakti, dan Renil Septiano (2022). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Jika kualitas pelayanan tinggi maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem informasi akuntansi yang akan meningkatkan penggunaan sistem informasi akuntansi.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamzah Ritchi, Noer Fitri Evayanti, dan Prima Yusi Sari (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nilai T-hitung sebesar 2,907 lebih tinggi dari nilai T-tabel sebesar 1,665. Mengikuti kriteria pengujian hipotesis, H_0 ditolak, dan H_a diterima. Ini berarti bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Pratiwi dan Nurmasiyah Mujadilah (2021), menunjukkan bahwa Karena nilai t hitung ($7,294$) $>$ t tabel ($1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$, maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna BCA yang menggunakan Aplikasi Berbasis *Mobile Banking*.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut diatas, maka penulis dapat memetakannya seperti pada Gambar 2.1 dibawah ini :

Gambar 2.1
Pradigma Penelitian



2.3. Hipotesis Penelitian

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

H1: Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Informasi Akuntansi berbasis elektronik.

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis elektronik.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem Informasi Akuntansi berbasis elektronik.