

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan

2.1.1.1 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Wicaksono (2021:33) persepsi kemudahan penggunaan adalah komponen penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada persepsi seseorang tentang seberapa mudah teknologi digunakan. Ada banyak faktor yang memengaruhi persepsi ini, seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya.

Jogiyanto (2019:933) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan teknologi akan mudah tanpa banyak usaha. Persepsi seseorang tentang kemudahan suatu sistem diukur berdasarkan tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut tidak akan membutuhkan banyak upaya dan minim kesalahan. Ketika teknologi yang digunakan lebih mudah dipahami, seseorang tidak perlu mengeluarkan upaya tambahan untuk meningkatkan kinerjanya, karena kemudahan penggunaan sistem tidak memerlukan kemampuan teknis yang tinggi.

Menurut Venkatesh dalam Pratama (2020:202), persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan

teknologi informasi adalah sesuatu yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar dari penggunanya.

Dengan demikian, berdasarkan definisi para ahli di atas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi pribadi seseorang tentang kemudahan penggunaan teknologi yang dipengaruhi oleh aksesibilitas, navigasi, dan antarmuka.

2.1.1.2 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Sun dan Zhang (2011) yang dinyatakan kembali dalam Setyo Ferry Wibowo *et al* (2015:444), dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan diukur menggunakan dimensi sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

Suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah untuk dipelajari.

2. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

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

3. Jelas dan mudah dimengerti (*Clear and Understandable*)

Suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa sistem jelas dan mudah untuk dimengerti.

4. Menjadi terampil (*Become Skillful*)

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

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dimensi persepsi kemudahan penggunaan ada empat, yaitu *Easy to Learn*, *Easy to Use*, *clear and understandable* dan *Become Skillful* yang akan dijadikan indikator pada penelitian ini.

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Bagranoff *et al.*, (2012:8) yang dinyatakan kembali oleh Lilis Puspitawati (2021:48) mendefinisikan Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

"An accounting information system is a collection of data and processing procedures that creates needed information for its users. AIS as a set of component that collect accounting data, store it for future uses, and process it for end users."

Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah sekumpulan data dan prosedur pengolahan yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Ini adalah serangkaian komponen yang mengumpulkan data akuntansi, menyimpannya untuk penggunaan di masa depan, dan memprosesnya untuk pengguna akhir.

Menurut Azhar Susanto (2017:72), sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

" Sistem Informasi Akuntansi dapat diartikan sebagai gabungan (integrasi) dari berbagai sub-sistem atau komponen, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mengolah data transaksi terkait masalah keuangan menjadi informasi keuangan."

Menurut Krismiaji (2015) yang dinyatakan kembali oleh Endaryati (2021:14), Sistem Informasi Akuntansi didefinisikan sebagai berikut:

"Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengolah data dan transaksi untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam perencanaan, pengendalian, dan pengoperasian bisnis".

Menurut Leslie (2017:4), berikut ini adalah definisi dari sistem informasi akuntansi:

"The accounting information system is the processes, procedures, and systems that capture accounting data from business processes; record

accounting data in the appropriate records; process detailed accounting data by classifying, summarizing, and consolidating; and report the summarized accounting data to internal and external users”.

Dengan kata lain, sistem informasi akuntansi adalah serangkaian prosedur dan sistem yang mengumpulkan data akuntansi dari aktivitas bisnis, mencatatnya dalam catatan yang tepat, memproses data tersebut secara menyeluruh dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikannya, serta melaporkannya kepada pihak internal dan eksternal.

Sebagai kesimpulan dari definisi Sistem Informasi Akuntansi yang diberikan oleh beberapa para ahli di atas, sistem informasi akuntansi adalah sistem berbasis komputer yang mengubah data transaksi menjadi informasi keuangan yang bermanfaat.

2.1.2.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Tiga tujuan utama sistem informasi akuntansi, menurut Mardi (2014:4) adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi kewajiban sesuai dengan wewenang yang diberikan (to fulfill obligations relating to stewardship). Dalam mengelola perusahaan, manajemen bertanggung jawab atas pengaturan sumber daya. Sistem informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan pihak eksternal melalui laporan keuangan konvensional dan laporan lain yang diminta, serta laporan internal yang diperlukan oleh seluruh jajaran dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengelolaan perusahaan.
2. Informasi yang dihasilkan bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen (to support decision making by internal decision makers) serta membantu pimpinan dalam membuat keputusan. Sistem informasi menyediakan data yang mendukung keputusan sesuai dengan tanggung jawab pimpinan internal.
3. Sistem informasi dibutuhkan untuk mendukung operasional harian perusahaan (to support the day-to-day operations). Ini memberikan data kepada setiap unit kerja di berbagai tingkat manajemen, sehingga meningkatkan produktivitas mereka.

Namun, menurut Mahatmyo (2014:12), ada tiga tujuan sistem informasi akuntansi:

1. Mendukung kegiatan operasional sehari-hari melalui Sistem Pengolahan Transaksi.
2. Membantu pengambil keputusan internal dalam membuat keputusan.
3. Memfasilitasi proses pengambilan keputusan untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan.

2.1.2.3 Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Hanif Al Fatta dalam Endaryati (2021:16-17), komponen utama dalam model sistem terdiri dari input, proses, dan output. Meskipun konsep ini sederhana, sistem dapat memiliki banyak masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem disebut sistem karena memiliki karakteristik atau sifat tertentu.

Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu sebagai berikut:

- a. Komponen Sistem (Component) adalah kumpulan bagian yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk sebuah sistem.
- b. Batasan Sistem (Boundary) merupakan area yang memisahkan suatu sistem dari sistem lain atau dari lingkungan kerjanya.
- c. Subsistem adalah bagian dari sistem yang beraktivitas dan bekerja sama untuk membentuk komponen dari sistem tersebut.
- d. Lingkungan Sistem adalah unsur-unsur di luar batas sistem yang dipengaruhi oleh operasi sistem tersebut.
- e. Penghubung Sistem adalah media yang menghubungkan satu subsistem dengan subsistem lainnya, memungkinkan sumber daya berpindah antar subsistem.
- f. Masukan Sistem (Input) adalah energi yang masuk ke dalam sistem, yang terdiri dari masukan perawatan dan sinyal; masukan perawatan memungkinkan sistem untuk beroperasi.
- g. Keluaran Sistem (Output) adalah hasil energi yang telah diolah, dibagi menjadi keluaran yang bermanfaat dan sisa pembuangan.
- h. Pengolahan Sistem (Process) adalah bagian dari sistem yang bertugas mengubah masukan menjadi keluaran.
- i. Objektif Sistem adalah tujuan yang ingin dicapai oleh sistem dan keberhasilannya diukur dari pencapaian tujuan tersebut.

Mardi (2016:74) menjelaskan beberapa karakteristik Sistem Informasi

Akuntansi sebagai berikut:

1. Ketersediaan (Availability): Sebuah sistem informasi memerlukan berbagai persiapan untuk berfungsi, namun yang terpenting adalah kemudahan akses layanan sistem secara cepat.
2. Keamanan (Security): Keamanan sistem informasi sangat vital karena dapat mencegah penggunaan sumber daya yang tidak diinginkan dan pencurian data.
3. Pemeliharaan (Maintanability): Sistem informasi akuntansi harus dapat dimodifikasi saat diperlukan tanpa mengganggu fungsi sistem lainnya, dengan pengawasan yang jelas untuk mendukung perubahan.
4. Integritas (Integrity): Sistem informasi yang berkualitas tidak hanya menghasilkan informasi yang lengkap, akurat, tepat waktu, dan terverifikasi, tetapi juga harus tetap terintegrasi dan berfungsi sepenuhnya tanpa dipengaruhi oleh elemen lain.

2.1.2.4 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney & Steinbart (2018:11), sistem informasi akuntansi terdiri

dari enam bagian:

- a. Orang yang memanfaatkan sistem.
- b. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, serta menyimpan data.
- c. Data yang berhubungan dengan organisasi dan aktivitas bisnisnya.
- d. Perangkat lunak yang berfungsi untuk mengolah data.
- e. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, periferal, serta perangkat khusus lainnya.
- f. Kontrol dan prosedur keamanan internal untuk menjaga keamanan sistem informasi akuntansi.

2.1.2.5 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Definisi Kualitas Sistem Informasi yang dinyatakan oleh Sacer et al yang

dinyatakan kembali dalam buku Lilis Puspitawati (2021:58) adalah:

“Kualitas Sistem Informasi Akuntansi merujuk pada kondisi di mana sistem informasi akuntansi dapat menghasilkan informasi akuntansi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi akuntansi yang berkualitas diperoleh dari penerapan sistem informasi akuntansi yang berkualitas.”

Menurut Laudon & Laudon (2016:100), kualitas sistem informasi akuntansi adalah *The quality information systems coordinate both the planned organizational changes and the development of technology, and suggests new business strategies and information-based products and services*. Yang berarti sistem informasi yang berkualitas mengoordinasikan perubahan organisasi yang direncanakan dan perkembangan teknologi, serta menyarankan strategi bisnis baru serta produk dan layanan berbasis informasi.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah kemampuan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan pengguna, mengoordinasikan perubahan organisasi, perkembangan teknologi, dan menyarankan strategi bisnis baru.

2.1.2.6 Indikator Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Krismiaji (2015:114), beberapa komponen kualitas sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Adaptasi (*Adaptability*): Kemampuan sistem informasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan guna memenuhi kebutuhan pengguna, mudah diadaptasi dengan organisasi perusahaan, dan dapat disesuaikan dengan pengguna lain. Adaptabilitas menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki kualitas yang baik.
2. Ketersediaan (*Availability*): Pernyataan atau perjanjian tentang tingkat layanan yang menunjukkan bahwa sistem dapat digunakan dan dioperasikan.
3. Keandalan (*Reliability*) Sistem: Sistem informasi yang berkualitas adalah yang dapat diandalkan. Jika sistem dapat diandalkan, maka sistem tersebut layak digunakan. Dalam konteks ini, keandalan sistem informasi berarti sistem dapat terlindungi dari kerusakan dan kesalahan.
4. Waktu Respon (*Response Time*): Kecepatan atau ketepatan sistem dalam menanggapi permintaan informasi.
5. Kegunaan (*Usability*): Upaya yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari perangkat lunak.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa komponen kualitas sistem informasi akuntansi ada lima, yaitu adaptasi, ketersediaan, keandalan, waktu respon dan kegunaan yang akan dijadikan indikator pada penelitian ini.

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 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Rahayuningsih (2015:9) kepuasan pengguna adalah tujuan awal suatu perusahaan. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai kemampuan pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Schnaars bahwa menciptakan rasa kepuasan pelanggan atau pengguna adalah tujuan pembentukan perusahaan. Kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna merasa puas.

Kotler, Philip, & Keller (2016:33) mengatakan definisi mengenai kepuasan pengguna sebagai berikut:

“User satisfaction is a reflection of how well a product performs in comparison to expectations. If the customer is not satisfied with the performance, they will be disappointed. The customer is satisfied if it meets their expectations. The customer is thrilled if it surpasses them”.

Kepuasan pengguna adalah cerminan dari seberapa baik kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi. Jika pelanggan tidak puas dengan kinerjanya, mereka akan kecewa. Pelanggan puas jika memenuhi harapan mereka. Pelanggan sangat senang jika melampaui harapan mereka.

Romney dan Steinbart (2018:637) mengatakan bahwa kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan dasar pengguna atau upaya

untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Kepuasan pengguna mengacu pada ketersediaan informasi pengguna yang berkaitan dengan sikap atau respons pengguna terhadap interaksi sistem.

Menurut Nasir (2013) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai keinginan sebuah kelompok pengguna untuk memanfaatkan teknologi informasi yang dirancang untuk membantu mereka dalam pekerjaan mereka. Akibatnya, semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai dengan sistem TI yang baru, semakin besar keinginan mereka untuk mengubah praktik penggunaan yang sudah mereka gunakan saat ini, serta semakin besar usaha yang dilakukan untuk memulai sistem TI yang baru secara nyata. Namun Pikkarainen (2004) mengatakan perubahan sistem akan tidak menghasilkan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan atau organisasi jika pengguna menolak sistem teknologi informasi.

Dari definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai kepuasan pengguna itu penilaian atas kinerja produk dalam hubungannya dengan harapan. Pengguna yang puas akan merasa kebutuhan mereka terpenuhi, meningkatkan loyalitas, dan mengurangi risiko perubahan sistem.

2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller yang dinyatakan kembali oleh Tjiptono (2014:369-370), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan harus memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan kritik, keluhan, dan saran kepada perusahaan. Ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti kartu komentar, telepon layanan konsumen, dan kotak saran. Sehingga perusahaan tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan saat

mereka menggunakan barang atau jasa perusahaan, mereka dapat memperbaiki masalah yang ada dengan cepat menggunakan data ini.

2. *Ghost/mystery shopping*

Ghost atau *mystery shopping* dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang, yang dikenal sebagai *ghost shoppers*, untuk bertindak sebagai pelanggan potensial untuk perusahaan dan pesaing. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi tentang kekuatan dan kelemahan perusahaan dan perusahaan pesaingnya. Selain itu, tanggung jawab *ghost shoppers* adalah untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawan bekerja.

3. *Lost customer analysis*

Untuk mengetahui masalah dan memperbaikinya segera, bisnis harus menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli barang atau jasa dan beralih ke pesaing.

4. Survei kepuasan pelanggan

Banyak perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengetahui seberapa puas pelanggan mereka. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengetahui apa yang dipikirkan dan pikirkan pelanggan tentang mereka.

2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Pengguna

Indikator dari kepuasan pengguna menurut Tjiptono (2006) yang dinyatakan kembali oleh Amna Mawardi (2022:49), bahwa kepuasan pengguna memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pengguna diukur dengan menanyakan apakah pengguna ingin membeli atau menggunakan kembali aplikasi tersebut.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pengguna diukur dengan menanyakan apakah pengguna akan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan pengguna ada tiga, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesiediaan merekomendasikan yang akan dijadikan indikator pada penelitian ini.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi terhadap tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Teori ini diperkenalkan oleh Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang mengemukakan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Keterkaitan konsep ini dengan kepuasan pengguna dapat dijelaskan bahwa pengguna yang merasa bahwa sistem mudah digunakan cenderung merasa puas dengan pengalaman penggunaannya. Ini karena persepsi kemudahan pengguna mempengaruhi persepsi keseluruhan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pengguna.

Menurut Wicaksono (2021:7) menjelaskan kaitan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna yaitu semakin mudah teknologi digunakan, semakin tinggi kemungkinan adopsi teknologi dirasakan pengguna yang bisa meningkatkan kepuasan pengguna itu sendiri. Sedangkan menurut Herman Tolle *et al* (2017:59) Suatu sistem informasi harus mengedepankan pada peningkatan kepuasan pengguna dengan cara meningkatkan kemudahan penggunaan agar kesenangan didapat oleh pengguna.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari beberapa ahli mengemukakan, persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan

pengguna dengan memberikan kemudahan yang sesuai kebutuhan, sehingga meningkatkan kesenangan dan kepuasan dalam penggunaannya.

Penelitian tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Apriliani dan Arry Widodo (2022) yang berjudul Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna dengan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, yang membahas Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *User Satisfaction* adalah Hasti Oktafiani, Corry Yohana dan Basrah Saidani (2021) yang menyatakan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu Trufi Murdiani, Niken Paramitasari dan Hengky Ramadhan (2023) membahas tentang Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna, dengan hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah ukuran sejauh mana suatu sistem memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Teori ini sering diasosiasikan dengan Model DeLone dan McLean (2003), yang mengidentifikasi kualitas sistem informasi akuntansi sebagai salah satu dimensi kunci dari kepuasan pengguna. Keterkaitan antara kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terletak pada kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu bagi pengguna dalam menjalankan tugas-tugas akuntansi mereka. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi,

semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan sistem tersebut.

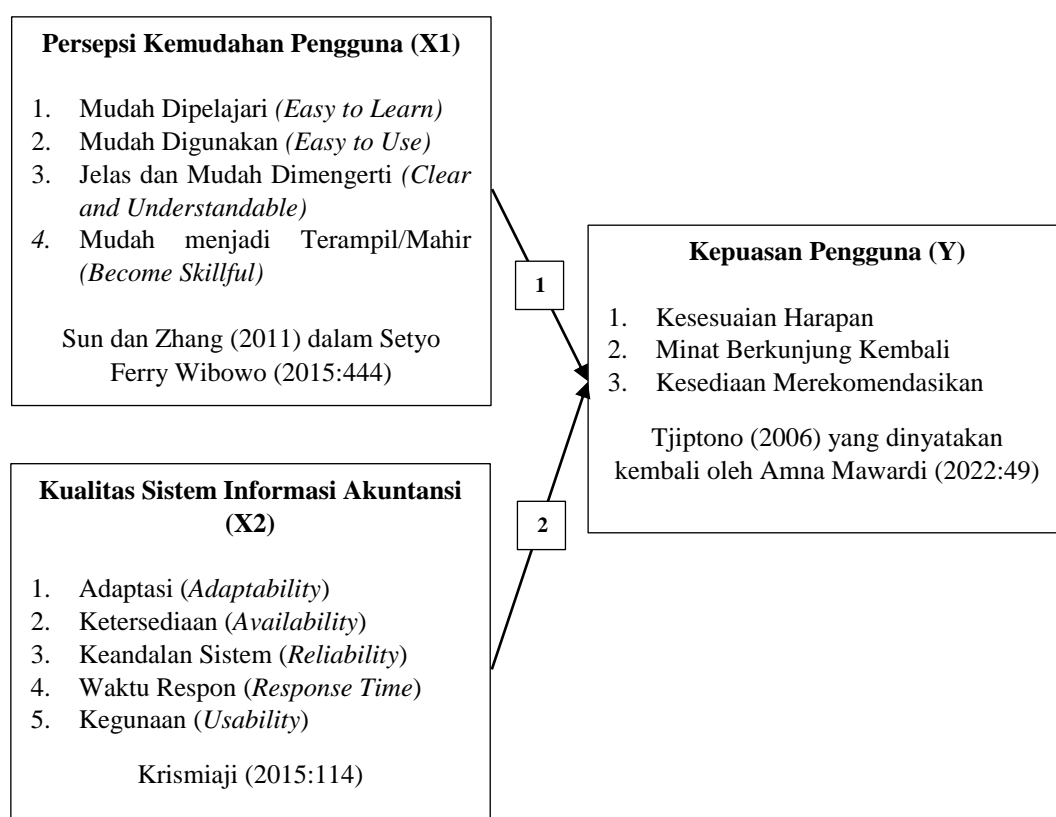
Selanjutnya Deghazade, *et al* (2011) yang dinyatakan kembali oleh Lilis Puspitawati (2021:57) berpendapat bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kinerja sistem informasi yang mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna informasi atas informasi yang diinginkan. Demikian pula menurut Nicolau (2000) yang dinyatakan kembali oleh Lilis Puspitawati (2021:58) kualitas sistem informasi akuntansi merupakan cerminan kepuasan pengguna sistem informasi atau persepsi pengguna sistem informasi terhadap informasi yang diinginkan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dan teori menunjukkan bahwa sistem yang memberikan informasi akurat, relevan, dan tepat waktu kepada pengguna cenderung meningkatkan tingkat kepuasan mereka dalam penggunaan sistem tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dinda Anggraeni dan Ade Imam Muslim (2022) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi termasuk ke dalam kategori cukup baik. Penelitian terdahulu yang membahas mengenai Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna yang diteliti oleh M. Reza Soekamto Putra dan Eko Prasetyo

(2020) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian menurut Hiyam Sujud an Boutheina Hachem tentang *Effect Quality of the Accounting Information System on User Satisfaction* (2019), hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.4 Paradigma Pemikiran



Gambar 2. 1 Paradigma Pemikiran

2.5 Hipotesis

Sebelum merumuskan hipotesis, peneliti perlu memahami secara mendalam konteks dari masalah yang sedang diteliti. Sugiyono (2019:99) menjelaskan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dari rumusan masalah penelitian, kerangka pemikiran yang telah dibangun, dan pernyataan dari peneliti sebelumnya, menunjukkan bahwa hipotesisnya adalah:

H1: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H2: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna