

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Menurut Hidayatullah (2018:27) kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti sebagai dasar dalam melangkah pada tahap penelitian selanjutnya.

2.1.1 Kemampuan Pengguna

2.1.1.1 Pengertian Kemampuan Pengguna

Kemampuan pengguna menurut Kaswan dan Ade Sadikin (2015:499) adalah sebagai berikut kemampuan pengguna berarti keterampilan atau kapabilitas yang memungkinkan seseorang melakukan tugas tertentu. Adapun pengertian kemampuan pengguna menurut Robbins (2017:96) bahwa kemampuan pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu. Selanjutnya menurut McShane, Steven L. dan Mary Ann Von Glinow (2018:33):

“Ability includes both the natural aptitudes and the learned capabilities required to successfully complete task. Aptitudes are the natural talents that help employees learn specific tasks more quickly and perform them better. Learned capabilities are the skills and knowledge”.

Kemampuan mencakup kemampuan alami (bakat) dan kemampuan yang dipelajari dan diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses. Kemampuan alami adalah bakat yang membantu karyawan mempelajari tugas spesifik dengan

lebih cepat dan melaksanakannya dengan lebih baik. Kemampuan yang dipelajari adalah keterampilan dan pengetahuan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengguna adalah suatu keterampilan dan pengetahuan individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

2.1.1.2 Indikator Kemampuan Pengguna

Untuk mengukur konsep kemampuan pengguna, peneliti mengukurnya dengan menggunakan (unsur) atau melalui ciri-ciri. Menurut McShane, Steven L. dan Mary Ann Von Glinow (2018:33) indikator kemampuan pengguna terdiri dari:

1. Kemampuan khusus (*natural aptitudes*)

Merupakan hal yang berhubungan dengan kemampuan yang harus dipelajari dan dikembangkan melalui pelatihan atau pendidikan yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab serta kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

2. Pengetahuan (*knowledge*)

Merupakan hal yang berhubungan dengan memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.

3. Keahlian (*skills*)

Merupakan hal yang berhubungan dengan keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam pekerjaan.

Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2008:45) indikator kemampuan pengguna dapat dilihat dari:

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui:

- a) Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
- b) Memahami pengetahuan tugas sebagai pemakai sistem.

2) Kemampuan (*Abilities*)

Kemampuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

- a) Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada.
- b) Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi.
- c) Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan.
- d) Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

Berdasarkan berbagai pendapat menurut para ahli, penulis menyimpulkan bahwa indikator kemampuan pengguna yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan khusus (*natural aptitudes*), pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skills*).

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:14) kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi keuangan dan informasi lain kepada pihak yang membutuhkan.

Adapun menurut Romney & Steinbart (2016:12) kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi untuk mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja

2.1.2.2 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Marcus Heidman (2008:87) kualitas sistem informasi akuntansi meliputi:

- 1) Integrasi, mengukur sejauh mana sistem memfasilitasi kombinasi informasi dari berbagai sumber untuk mendukung keputusan bisnis.
- 2) Fleksibilitas, mengukur sejauh mana sistem dapat beradaptasi dengan berbagai kebutuhan pengguna dan perubahan kondisi.
- 3) Aksesibilitas, mengukur sejauh mana sistem dan informasi yang dihasilkannya dapat diakses dengan mudah.
- 4) Formalisasi, mengukur sejauh mana suatu sistem berisi aturan atau prosedur.
- 5) Media richness, mengukur sejauh mana sistem informasi menggunakan berbagai media (kanal) komunikasi guna meningkatkan interaksi antar personel/bagian.

Sedangkan menurut DeLone, W. H., and Ephraim R, McLean (2003), indikator kualitas sistem informasi akuntansi terdiri dari:

- 1) *Adaptability* (Penyesuaian)

Adaptability suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. *Adaptability* yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna

serta mudah diadaptasikan di dalam organisasi perusahaan dan mudah di adaptasi oleh pengguna.

2) *Availability* (Ketersediaan)

Sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan dan digunakan dengan mencantumkan pada pernyataan atau perjanjian tingkat pelayanan.

3) *Reliability* (Keandalan sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

4) *Response Time* (Waktu respon)

Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

5) *Usability* (Kegunaan)

Usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari software.

Berdasarkan berbagai pendapat menurut para ahli, penulis menyimpulkan bahwa indikator kualitas sistem informasi akuntansi yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari integrasi, fleksibilitas, aksesibilitas, formalisasi dan media *richness*.

1.1.3 Kepuasan Pengguna

1.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. (Seddon, P. B, and Kiew, M.Y, 1994:99-100) .

Kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. (Insap Santoso 2009:78)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana pengguna sistem merasa puas ketika menggunakan sistem tersebut.

1.1.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna menurut McGill, Tanya, Hobbs, Valerie & Klobas, Jane (2003:24-25), terdiri dari:

- 1) *Efficiency* (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) *Effectiveness* (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) *Satisfaction* (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) *Proudness* (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.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) kepuasan pengguna sistem informasi diukur dengan dimensi sebagai berikut yaitu:

- 1) Kelengkapan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang lengkap.
- 2) Keakuratan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat.

- 3) Kemudahan, adalah kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi mudah digunakan.
- 4) Ketepatan, adalah kepuasan pengguna karena ketepatan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan berbagai pendapat menurut para ahli, penulis menyimpulkan bahwa indikator kualitas sistem informasi akuntansi yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (keefektivan), *satisfaction* (kepuasan), dan *proudness* (kebanggaan menggunakan sistem).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart (2015:11) Komponen yang pertama untuk sebuah sistem informasi akuntansi adalah orang yang menggunakan sistem untuk melakukan input data yang nantinya akan dikumpulkan, disimpan, diubah, dan dikendalikan agar akhirnya menghasilkan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Adapun menurut TMBooks (2017:13-14) user juga melakukan aktivitas penting terkait sistem informasi akuntansi yang digunakan, sehingga *user* dituntut untuk memiliki kemampuan melakukan pencatatan kejadian, *entry* informasi mengenai pemasok, pelanggan, karyawan dan produk, mencetak dokumen seperti order pembelian atau faktur penjualan serta mencetak laporan seperti laporan keuangan melalui aplikasi atau software akuntansi.

Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:251) faktor-faktor yang dapat menjadikan sistem informasi akuntansi dinyatakan berkualitas diantaranya adalah tersedianya karyawan yang akan mengoperasikan sistem dimana kebutuhan karyawan harus diselaraskan dengan sistem akuntansi yang akan diterapkan, misalnya tenaga karyawan yang akan melaksanakan sistem, kedua kualifikasi karyawan yang akan mengoperasikan sistem, ketiga penerapan sistem informasi akuntansi yang mempergunakan komputer memerlukan tenaga karyawan yang mempunyai pengetahuan komputer baik *hardware* maupun *software*, kualifikasi karyawan ini penting untuk mendukung terlaksananya sistem informasi akuntansi berkomputer, keempat kemampuan karyawan yang akan mengoperasikannya, kelima kemauan untuk melaksanakan sistem agar sistem informasi akuntansi dapat dilaksanakan dan diterapkan dengan baik maka sistem tersebut harus dapat diterima oleh para pelaksana sistem dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan, keenam keengganan atau penolakan atas penerapan sistem akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan, sehingga tujuan atau sasaran perusahaan tidak akan tercapai.

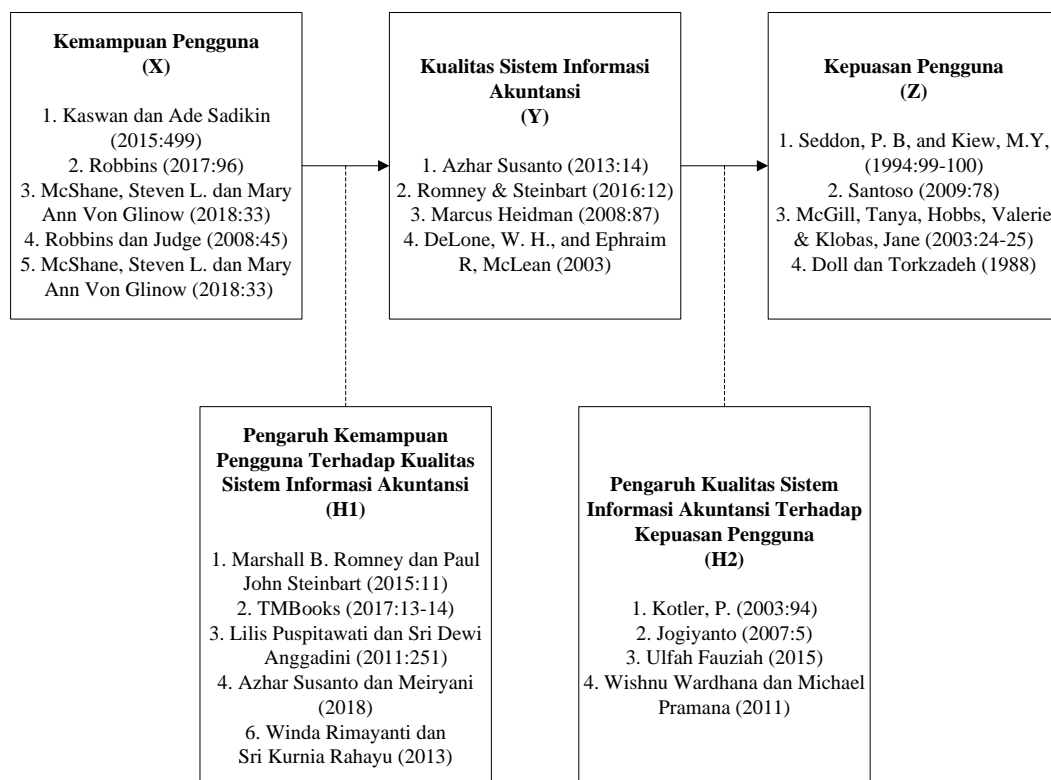
Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azhar Susanto dan Meiryani (2018), menunjukkan bahwa kemampuan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak. Dengan demikian, dapat dikatakan kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh yang efektif pada kualitas sistem informasi akuntansi dan dapat meningkatkan kualitas sistem

pelaporan keuangan yang membantu manajer dalam mengambil keputusan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Rimayanti dan Sri Kurnia Rahayu (2013), menunjukkan bahwa kemampuan pengguna memberikan pengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna yang tinggi akan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler, Philip (2003:94) mengenai kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Adapun menurut Jogyanto (2007:5) mengatakan bahwa 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.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ulfah Fauziah (2015), menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Wishnu Wardhana dan Michael Pramana (2011) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 2. 1

Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atas masalah secara teoritis atau jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya melalui fakta-fakta. (Yulingga Nanda Hanief dan Wasis Himawanto, 2017:47).

Berdasarkan penjelasan dan paradigma penelitian diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

H2 : Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.