BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Teori yang diperlukan untuk mendukung penelitian dalam memahami setiap variabel yaitu Kualitas Sistem Informasi Aplikasi SAP *(System Application Product)*, Kualitas Informasi Akuntansi dan Kepuasan Pengguna Akhir adalah sebagai berikut :

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Davis (dalam Yamit, 2005:8) mendefinisikan kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu:

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil mengahasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran (dalam Yamit, 2005:337) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*evailability*), kinerja (*performance*), keandalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur".

Sedangkan menurut Horngren, Foster dan Datar (2003:654) mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

> *"... defines quality as the total features and characteristics of a product or a service made a performed according to specifications to satisfy customer at the time of purchase and during use".*

Dari beberapa pengertian kualitas diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas adalah standar atau spesifikasi yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna. Produk dapat dikatakan berkualitas jika produk tersebut sesuai dengan standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Pengertian Sistem

Ada pun beberapa ahli yang mendefinisikan Sistem. Definisi sistem menurut Azhar Susanto (2009:18) adalah sebagai berikut:

> "Sistem adalah kumpulan/group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non-phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu".

Sedangkan menurut Mardi (2011:1) mendefinisikan sistem adalah sebagai berikut:

> "Sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain. Sebuah sistem harus memiliki dua kegiatan; pertama, adanya masukan (input) yang merupakan sebagai sumber tenaga untuk dapat beroperasinya sebuah sistem; kedua, adanya kegiatan operasional (proses) yang mengubah masuan menjadi keluaran (output) berupa hasil operasi (tujuan/sasaran/target pengoperasian suatu sistem".

Sedangkan menurut James A. Hall (2007:6) mendefinisikan sistem adalah sebagai berikut:

> "Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama".

Selain itu menurut Gelinas *et al* (2012:13) mendefinisikan sistem adalah sebagai berikut:

> "*System is a set of independent demand that together accomplish specific objectives.a system and last organization, interrelationship, integration, and central objectives".*

Dari beberapa definisi sistem diatas dapat dikatakan bahwa sistem adalah komponen-komponen yang saling bekerjasama dan berinteraksi membentuk kesatuan sehingga tujuan serta sasaran sistem dapat tercapai.

Karakteristik sistem menurut Azhar Susanto (2004) dalam Lilis dan Sri (2011:2) menyatakan bahwa karakteristik sistem antara lain:

a. Tujuan Sistem

   Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin di capai oleh suatu sistem. Agar target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya.

b. Batas Sistem

   Batas sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Batas sistem ini bagi umat manusia sangat relative dan tergantung pada tingkat pengetahuan dan situasi kondisi yang dirasakan oleh orang yang melihat sistem tersebut.

c. Subsistem

   Subsistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem bisa fisik atau abstrak. Suatu subsistem akan susbsistem yang lebih kecil dan seterusnya. Istilah yang menggambarkan bagian dari suatu sistem tidak selalu harus subsistem istilah lain mungkin adalah komponen, elemen, atau unsur.

d. Hubungan dan Herarki Sistem

   Hubungan sistem adalah hubungan yang terjadi antara subsist dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar. Ada dua macam hubungan sistem, yaitu Hubungan Horizontal dan Hubungan Vertikal. Hubungan sistem dengan subsistem yang terlihat di gambar disebut dengan hubungan herarki yang menggambarkan tingkatan.

Sedangkan hubungan horizontal menunjukkan hubungan antara subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat.

e. *Input*-Proses-*Output*

Tiga komponen sistem fungsi subsistem adalah *input*-proses-*output*, fungsi ini juga menunjukkan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada *input* dan *output*. *Input* merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem, *input* bervariasi bisa berupa energy, manusia, data, modal, dll. *Input* merupakan pemicu bagi sistem untuk melakukan proses. Proses merupakan perubahan dari *input* menjadi *output*. Proses mungkin berupa perakitan yang menghasilkan satu macam *output* dan berbagai macam *input* yang disusun berdasarkan aturan tertentu. *Output* adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.

f. Lingkungan Sistem

Lingkungan sistem adalah faktor-faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam yaitu Lingkungan Eksternal (lingkungan yang berada di luar sistem) dan Lingkungan Internal (lingkungan yang berada di dalam suatu sistem).

Dari karakteristik sistem diatas, dapat dikatakan bahwa suatu sistem harus memiliki sifat-sifat yang mencirikan suatu sistem sehingga dapat dikembangkan menjadi suatu kerangka terpadu untuk melaksanakan kegiatan dalam suatu organisasi.

2.1.1.3 Pengertian Informasi

Menurut Romney dan Steinbart (2011:11) mengemukakan bahwa informasi adalah:

> "Informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan arti bagi pengambilan keputusan".

Adapun definisi informasi menurut Mardi (2011:13) adalah sebagai berikut:

> "Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya".

Sedangkan pengertian Informasi menurut Kusrini (2007:7) adalah sebagai berikut :

> "Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berguna bagi pengguna yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi".

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa informasi merupakan hasil dari data yang telah diolah, sehingga memberikan arti bagi penerima atau pengguna yang dapat mempengaruhi tindakan dalam pengambilan keputusan.

2.1.1.4 Pengertian Sistem Informasi

Definisi sistem informasi menurut Robert A. Leitch *et al* (dalam Lilis dan Sri, 2011:14) adalah sebagai berikut:

> "Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung kegiatan operasi sehari-hari, bersifat manajerial dan kegiatan suatu organisasi dan menyediakan pihak-pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".

Menurut Gelinas *et al* (2011:14) mendefinisikan sistem informasi adalah sebagai berikut:

> *"An information system (SI) is a manmade system that generally consists of an integrated set of computer-based components and maual components established to collect, store, and manage data and to provide output information to users".*

Menurut McKeown (dalam Azhar Susanto, 2008:52) mendefinisikan sistem informasi adalah sebagai berikut:

> "Sistem informasi merupakan gabungan dari computer dan *user* yang mengolah perubahan data menjadi informasi serta penyimpanan data dan informasi tersebut".

Definisi Sistem Informasi menurut James A. Hall (2007:4) adalah sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan diproses menjadi informasi dan di distribusikan ke para pengguna".

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa sistem informasi merupakan kerangka kerja organisasi dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat dan berguna bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang objektif sehingga hasilnya sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

2.1.1.5 Sistem Informasi Akuntansi

Definisi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2008:72) adalah sebagai berikut:

> "Sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan dibidang keuangan".

Wilkinson *et al* (2010:7) menyebutkan pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

> *"An Accounting information system is a unified structure within an entity, such as a business firm, that employs physical resources and other components to transform economic data into accounting information, with the purpose of satisfying the information needs of a variety of users".*

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi.

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi perusahaan dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Agar aktivitas perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien maka SIA perlu di rancang sebaik mungkin. Menurut Romney dan Steinbart (2011:10), Sistem Informasi Akuntansi yang dirancang dengan baik dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas dan mengurangi biaya untuk menghasilkan produk atau jasa,
2. Memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi lebih tepat waktu,
3. Memperbaiki pengambilan keputusan,
4. Mempermudah proses berbagai pengetahuan dan keahlian, yang selanjutnya dapat memperbaiki operasi perusahaan, dan bahkan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Berdasarkan pernyataan fungsi sistem informasi akuntansi yang telah disampaikan, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi menjadi pendukung sekaligus sebagai dasar pengambilan keputusan, untuk itu sistem informasi akuntansi ini perlu dirancang sedemikian rupa agar informasi yang dihasilkan atau laporan keuangan yang dihasilkan berkualitas.

Untuk melakukan pengendalian yang memadai, sistem informasi akuntansi yang telah dirancang dengan baik harus memenuhi tujuan-tujuan. Menurut Mulyadi (2008:19) sistem informasi akuntansi memiliki empat tujuan sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
2. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penggajian maupun struktur informasinya.
3. Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan *(reliability)* informasi akuntansi dan juga untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan terhadap kekayaan perusahaan.
4. Mengurangi biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi

Terdapat tiga tujuan utama sistem informasi akuntansi menurut Wilkinson yang dikutip dari buku Jogiyanto (2005:227) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendukung operasi sehari-hari *(to support the day-to-day operation).*
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen *(to support decision making by internal decision makers).*
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban *(to fulfill obligations relating stewardship).*

Dari uraian-uraian tujuan sistem informasi akuntansi di atas, dapat dikatakan bahwa sistem informasi digunakan sebagai proyeksi dari tujuan utama sistem informasi akuntansi yang cepat, efisien, serta membatu manajemen dalam pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengendalian.

2.1.1.6 Komponen-komponen Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada dasarnya merupakan integrase dari berbagai sistem pengolahan transaksi (SPT) atau sub SIA. Menurut Azhar Susanto (2008:72) komponen sistem informasi akuntansi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat Keras)
2. *Software* (Perangkat Lunak)
3. *Brainware* (Manusia)
4. *Procedure* (Prosedur)
5. *Database* (Basis Data)
6. *Communication Network* (Jaringan Komunikasi)

Keenam komponen sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan dan dikelompokkan sebagai berikut:

1. *Hardware* (Perangkat Keras)

   Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. *Hardware* ini intinya dibagi menjadi empat macam, yaitu peralatan *input*, pengolah *(processor),* pengingat (*memory)* yang terdiri dari memori sistem dan memori tambahan (kedua) peralatan *output* dan peralatan komunikasi.

2. *Software* (Perangkat Lunak)

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

   Software dikelompokkan menjadi dua yaitu:

   1. Perangkat Lunak Sistem *(System Software)*

      Perangkat lunak terdiri dari sistem operasi (OS), interpreter dan compiler.

   2. Perangkat Lunak Aplikasi *(Application Software)*

      Perangkat Lunak Aplikasi atau sering disebut sebagai ‘paket aplikasi’ merupakan *software* siap jadi untuk digunakan. *Software* ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak tertentu baik dari dalam maupun luar negeri yang umumnya berada di Amerika Serikat. Perangkat lunak aplikasi dibuat untuk membantu masalah yang relatif umum karena itu sangatlah wajar kalau *software-software* ini tidak dapat memenuhi kebutuhan spesifik setiap pengguna komputer.

3. *Braiware* (Manusia)

   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 tersebut. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dapat dikelompokkan kedalam pemilik dan pengguna sistem informasi.

a. Pemilik Sistem Informasi *(Management)*

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Sistem informasi apapun yang ada disuatu organisasi, baik itu besar atau pun kecil pasti ada yang memilikinya. Pemiliknya bisa satu orang atau lebih kesemuanya berasal dari manajemen organisasi itu sendiri. Mereka biasanya disamping bertanggungjawab 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. Mereka selalu berharap bahwa semua biaya yang dikeluarkan untuk mendaptkan teknologi apapun yang digunakan dapat memberikan manfaat yang sebanding bagi organisasi perusahaan.

b. Pengguna Sistem Informasi *(Operator/User)*

Pengguna sistem informasi merupakan orang-orang yang akan menggunkan sistem informasi yang telah dikembangkan. Para pengguna sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer *(end user)*. Para pengguna akhir sistem informasi ersebut menentukan:

a. Masalah yang baru dipecahkan,
b. Kesempatan yang harus diambil,
c. Kebutuhan yang harus dipenuhi,
d. Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

Mereka juga cukup memperhatikan aplikasi di komputer baik dalam bentuk form *input* maupun *output*nya.

Para pengguna akhir sistem informasi biasanya kurang begitu perhatian dengan biaya yang dikelurkan serta manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan pemilik sistem informasi. Perhatian utama dari pengguna akhir adalah bagaimana agar sistem informasi dapat membantu menyelesaikan pekerjaan. Mereka biasanya menaruh perhatian terhadap kebutuhan bisnis apa yang harus dipenuhi oleh sistem informasi. Akibatnya analis sistem sebagai salah satu pengguna sistem informasi dan juga sebagai pengembang harus berusaha keras untuk selalu berdiskusi dengan *user* lainnya terutama cakupan sistem informasi pada tingkat yang lebih detail untuk menentukan informasi apa yang diperlukan dan keputusan apa yang diambil. Oleh karena itu, setiap metode dan teknik pengembangan sistem informasi menuntut adanya peranan *user* dalam setiap tahap perancangn dan pengembangan sistem informasi.

4. *Procedure* (Prosedur)

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur merupakan komponen dari sistem informasi baik itu sistem informasi manajemen maupun sistem informasi akuntansi yang sering dilupakan, padahal tanpa prosedur yang benar sistem informasi sehebat apapun tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

5. *Database* (Basis Data)

   Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam computer (arti sempit).

6. *Communication Network* (Jaringan Komunikasi)

   Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai pengguna media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari satu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda.

2.1.1.7 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2008:16) kualitas sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

> "Kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *hardware, software, brainware,* prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data".

Definisi Kualitas Sistem Informasi menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005:9) adalah:

> *"Characterize system quality as desired characteristics of the information system itself, and information quality as desired characteristics of the information product".*

Kualitas Sistem Informasi juga didefinisikan oleh Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Utami (2009) adalah sebagai berikut:

> "Sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan".

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan karakteristik kualitas dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien.

2.1.1.8 Komponen-komponen Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Komponen-komponen atau indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), antara lain:

1. Adaptasi *(Adaptability)*
    a. *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. Ketersediaan (*Availability)*

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

3. Keandalan Sistem *(Reliability)*

   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. Waktu Respon (*Response Time)*

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

5. Kegunaan (*Usability)*

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

Selain itu ada pula komponen-komponen kualitas sistem informasi yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Economy* : Sistem mampu meningkatkan kapasitas proses informasi data.
2) *Portability* : Sistem informasi tersebut dapat dijalankan pada komputer lain, selain komputer yang digunakan saat ini.

3) *Reliability* : Sistem informasi tersebut memiliki sistem *security* sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat didalamnya sehingga akses tidak sah dapat di kontrol oleh perusahaan.
4) *Understandability* : Mempunyai terminologi yang sama dalam satu sistem dan terorganisir sehingga mudah dimengerti pengguna.
5) *User-friendliness* : Menggunakan aplikasi sangat mudah, walaupun pengguna sudah lama tidak mengunakan aplikasi tersebut. Sistem mudah dipelajari bagi pengguna awal

Ada pula komponen-komponen kualitas sistem informasi yang disampaikan oleh Seddon dan Kiew (1996) adalah sebagai berikut:

1) *Error in the system* : Terjadi *error* atau “bugs” pada sistem informasi.
2) *The consistency of the user interface* : Tampilan pengguna atau *interface sistem informasi* yang konsisten, terorganisisr, tidak mempersulit pengguna dalam penggunaan.
3) *Ease of use* : Sistem informasi mudah digunakan oleh pengguna karena mempunyai terminologi yang sama dalam satu sistem dan terorganisir.
4) *Respone Time* : Waktu respon terhadap sistem yang cepat.
5) *Documentation* : sistem informasi mampu menyimpan data informasi dengan baik.
6) *Maintanability* : Terdapat pemeliharaan sistem informasi secara berkala.

Selain itu, komponen-komponen kualitas sistem informasi yang disampaikan oleh Livari (2005) adalah sebagai berikut

1) *Flexibility :* kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah diterapkan di dalam organisasi perusahaan dan mudah di adaptasi oleh pengguna.
2) *System Integration :* Sistem informasi mampu mengintegrasikan aspek operasi perusahaan.
3) *Response Time :* Waktu respon terhadap sistem yang cepat.
4) *Recoverability :* Terdapat pemeliharaan sistem informasi secara berkala.
5) *Convenience :* Kenyamanan dalam penggunaan sistem informasi yang di gunakan.
6) *Common Language :* Bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna sistem informasi.

Berdasarkan komponen-komponen kualitas sistem informasi yang disampaikan diatas, penelitian ini menggunakan komponen *System Integration, Adaptability, Reliability, Respone Time, The Consistency of the user interface,* dan *convenience* sebagai alat ukur kualitas sistem informasi.

2.1.1.9 SAP *(System Application and Product)*

SAP *(System Application and Product)* merupakan salah satu *software* ERP *(Enterprise Resource Planning)* yang didalamnya terintegrasi proses-proses bisnis seperti bagian *production, material, warehouse, human resources, sales and distribution,* dan *finance*. Sistem *enterprise resource* planning (ERP) didesain untuk masalah-masalah pengintegrasian, karena ERP mengintegrasikan seluruh aspek operasi perusahaan dengan SIA (Romney dan Steibart, 2011:18).

Sedangkan menurut James A Hall (2007:45) menjelaskan bahwa perencanaan sumber daya perusahaan (*enterprise resource planning*-ERP) adalah model sistem informasi yang memungkinkan perusahaan mengotomatiskan dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis utamanya. ERP menembus berbagai hambatan fungsional tradisional dengan memfasilitasi adanya data bersama diantara semua pengguna di perusahaan.

Sistem SAP/ERP diproduksi oleh perusahaan SAP AG yang berada di Jerman. Pada umumnya dapat dimiliki dengan harga $15.000.000 dan baru dapat diimplementasikan rata-rata setelah 21 bulan penyelesaian. Bahkan biaya implementasi bisa mencapai $100.000.000 untuk perusahaan internasional yang tergolong besar. Disamping itu, juga diperlukan biaya tahunan yang cukup substansial untuk merawat dan meng-*update* sistem secara berkala. Dasar implementasi SAP adalah SAP R/3. Modul-modul SAP R/3 ada 3, yaitu *financial*, *logistic*, dan *human resources.* Semua sistem itu terintegrasi kedalam satu kesatuan yang saling mendukung (Hery, 2012:172).

2.1.2 Kualitas Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Informasi Akuntansi

Menurut Gelinas *et* al (2011:19) menyatakan bahwa informasi akuntansi yang berkualitas adalah sebagai berikut:

> "Informasi yang berkualitas adalah informasi yang memberikan manfaat bagi para pengambil keputusan. Pengguna memiliki kriteria khusus untuk kualitas informasi untuk menentukan kualitas keputusan dengan memberikan tambahan penekanan pada relevansi, ketepatan waktu, akurasi, dan kelengkapan".

Sedangkan menurut James A Hall (2007:609) menyampaikan bahwa informasi yang berkualitas tinggi adalah sebagai berikut:

> "Informasi yang berkualitas tinggi adalah informasi yang dapat membantu pengguna untuk melakukan tindakan yang di harapkan".

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pada kepuasan pengguna (Rai *et al*, 2002). Sedangkan menurut DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan bahwa kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.

Dari beberapa penjelasan mengenai kualitas informasi akuntansi di atas dapat dikatakan bahwa pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna suatu sistem informasi.

2.1.2.2 Komponen-Komponen Kualitas Informasi Akuntansi

Untuk mengukur variabel kualitas informasi akuntansi, menurut DeLone dan McLean (2003:26) diukur dengan 5 dimensi yaitu *Completeness, Ease of Understanding, Personalization, Relevance,* dan *Security* dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1) *Completeness*
    a. Informasi yang disajikan sistem informasi telah lengkap.
    b. *Output* yang dihasilkan sistem relevan dengan *Input*.
2) *Ease of Understanding*
    a. Informasi yang dihasilkan sistem dapat dengan mudah dimengerti.
3) *Relevance*
    a. Isi dari aplikasi sistem informasi akuntansi sesuai dengan kebutuhan *user*.
    b. *Output* yang dihasilkan sistem persis sama dengan yang diinginkan *user*.

4) *Personalization*

a. Informasi yang dihasilkan sistem informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh *user*.

5) *Security*

a. Sistem dapat menjamin keamanan informasi.

b. Informasi tertentu yang bersifat rahasia, tidak bisa diakses pada sembarang tempat.

c. Penggunaan *user* ID dan *password* untuk mengakses informasi pada sistem.

Selain itu ada pula komponen-komponen kualitas informasi yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Accuracy*

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2) *Timeliness*

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah using tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

3) *Relevance*

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri.

4) *Informativeness*

Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi sangat informative. Informasi sesuai dengan yang dibutuhkan.

5) *Competitiveness*

Informasi yang disajikan oleh sistem informasi dinilai lengkap.

Sedangkan menurut Mc. Leod (2007:46) mengatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1) Akurat

   Artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.

2) Tepat Waktu

   Artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau beberapa jam lagi.

3) Relevan

   Artinnya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

4) Lengkap

   Artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan tidak ada bulanannya atau tidak ada data fakturnya.

Berdasarkan komponen-komponen yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap sebagai alat ukur kualitas informasi akuntansi.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Akhir

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Akhir

Insap Santoso (2009:78) mendefinisikan kepuasan pengguna akhir adalah sebagai berikut:

> "Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud".

Menurut Guimaraes *et al* (2003) dalam Istianingsih (2008) mendefiniskan kepuasan pengguna akhir adalah sebagai berikut:

> "Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik".

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih (2008) mendefinisikan kepuasan pengguna akhir sebagai tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi melalui penggunaan *software* oleh pengguna akhir dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user)*, yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar (Tjiptono dan Chandra, 2005:195).

Setelah diuraikan mengenai kepuasan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendaptkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

2.1.3.2 Komponen-Komponen Kepuasan Pengguna Akhir

Kepuasan pengguna akhir *software* menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih (2008:5) terdiri dari 5 elemen atau komponen, yaitu:

1) *Content*: yaitu merupakan isi dari *software* itu sendiri bagaimana suatu form atau suatu *interface* dalam program menyajikan isi dari hal yang akan diproses lebih lanjut oleh sistem.
2) *Accuracy*: Merupakan ketepatan informasi yang telah diolah lebih lanjut oleh sistem baik dalam penghitungan maupun dalam menampilkan ketepatan data yang ada di sistem.
3) *Format*: Merupakan format atau bentuk data yang ada di dalam sistem apakah disajikan dalam bentuk yang dimengerti maupun berguna bagi pengguna dan jelasa untuk dipahami.

4) *Ease of use*: Merupakan kemudahan bagi pengguna sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut *user friendly* atau mempunyai *interface* yang ramah dan dipahami pengguna.
5) *Timeliness*: Merupakan ketepatan waktu atau informasi yang dibutuhkan yang telah diolah dalam sistem ada pada saat dibutuhkan dan mempunyai konsep *up to date* atau selalu menyesuaikan seiring waktu berjalan.

Ada pula komponen-komponen kepuasan pengguna akhir yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Efficiensy* (Efisiensi)

   Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan 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 informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

3) *Satisfaction* (Kepuasan)

   Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem seperti kualitas dari sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

4) *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)

   Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem informasi tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi. Kebanggaan menggunakan sistem informasi juga perlu dipertimbangkan dalam mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Selain itu, komponen-komponen kepuasan pengguna akhir yang di sampaikan oleh Seddon dan Yip (1992), adalah sebagai berikut:

1) *Adequancy* (Kecukupan)
2) *Efficiency* (Efisien)
3) *Effectiveness* (Efektif)
4) *Overall Satisfaction* (Kepuasan secara keseluruhan)

Berdasarkan komponen-komponen yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen *Efficiency* (Efisiensi), *Effectiveness* (Keefektivan), *Satisfaction* (Kepuasan) dan *Ease of use* sebagai alat ukur kepuasan pengguna akhir.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Menurut DeLone dan McLean, (1992) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Hasil penelitian Li dan Rai et al (2002), menyatakan bahwa jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai pada sistem tersebut. Kemudian, tujuan utama sistem informasi adalah untuk memproses data akuntansi yang mengubahnya menjadi informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh banyak pengguna untuk mengurangi resiko dalam pengambilan keputusan (Azhar Susanto, 2008:22). Sistem informasi menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang dapat digunakan oleh pihak internal dan eksternal (O'Brien & Marakas, 2010: 15). Song Lin dan Xiong Huang (2011: 301-302) menyatakan bahwa kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang diproduksi oleh sistem informasi yang berkualitas dan dapat berupa laporan atau layar secara online. Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2005:14) menyatakan bahwa dengan penerapan kualitas

sistem informasi akuntansi akan menghasilkan kualitas informasi akuntasi yang baik juga digunakan oleh pengguna dalam membuat keputusan. Selain itu, menurut James A. Hall dalam Amir Abadi Yusuf (2007:6) menyatakan bahwa sistem Informasi akuntansi yang baik dapat menambah nilai bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Dalam hasil pengujiannya yang dilakukan oleh Fardinal (2013) di Kementerian dan Lembaga Negara Republik Indonesia, hasilnya menyatakan bahwa *"The quality of accounting information system affects the quality of accounting information"*, yang apabila di terjemahkan adalah kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi kualitas informasi akuntansi. Menurutnya dengan meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internalnya akan membuat kualitas sistem informasi akuntansi menjadi lebih baik, dan menjadikan laporan keuangan kementerian dan lembaga RI dapat diberikan sesuai dengan standar kualitas tinggi.

Adapun pengujian lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi dilakukan oleh Rapina (2014), penelitian dilakukan pada pegawai di 33 koperasi di Bandung. Hasil penelitiannya adalah *"The Quality of Accounting Information is significantly influence by Quality of Accounting Information System"*, yang di terjemahkan yaitu kualitas informasi akuntansi secara signifikan di pengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa melalui peningkatan komitmen manajemen, budaya organisasi, dan struktur organisasi yang baik, maka kualitas sistem informasi akuntansi dapat ditingkatkan, dengan meningkatnya kualitas sistem informasi

akuntansi, maka kualitas informasi akuntansi sebagai *output* sistem informasi akuntansi pun akan meningkat.

Pengujian lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi juga dilakukan oleh Nelsi Wisna (2013), penelitian dilakukan di universitas, institute, dan politeknik di Bandung. Hasil penelitianya yaitu *"The quality of accounting information system affects the quality of accounting information",* yang diterjemahakan yaitu kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi kualitas informasi akuntansi. Hasil dari penelitiannya juga tersebut menjelasakan bahwa dengan meningkatkan kualitas teknologi, kualitas sistem informasi akuntansi dapat menjadi lebih baik dan meningkatkatkan kualitas informasi akuntansi sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang diperlukan oleh pihak internal dan eksternal Universitas, Institut, dan Politeknik.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi akuntansi yaitu jika sistem informasi yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya maka akan dihasilkan informasi yang semakin akurat, tepat waktu, dan lengkap.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

Kotler (2003:94) menjelaskan bahwa kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan maupun pengguna sistem informasi itu sendiri. Mengingat dampaknya tersebut maka dengan meningkatnya kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Eppler (2006: 365) menjelaskan kualitas informasi adalah kata yang menggambarkan karakteristik informasi yang membuat informasi yang berguna bagi pengguna.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas sistem informasi, akan semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan dan akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pada kepuasan pengguna (Rai *et al*, 2002). Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas informasi dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu *Completeness, Ease of Understanding, Relevance, Personalization,* dan *Security*. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa *"Increases in Information Quality will cause increases in User Satisfaction"*, jadi kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Pengujian lain tentang hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna juga dilakukan oleh Amin dan Sudarno (2013). Penelitian dilakukan di lingkungan pemerintahan. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa faktor kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kreiteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi.

Berdasarkan teori-teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya diatas, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna akhir.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

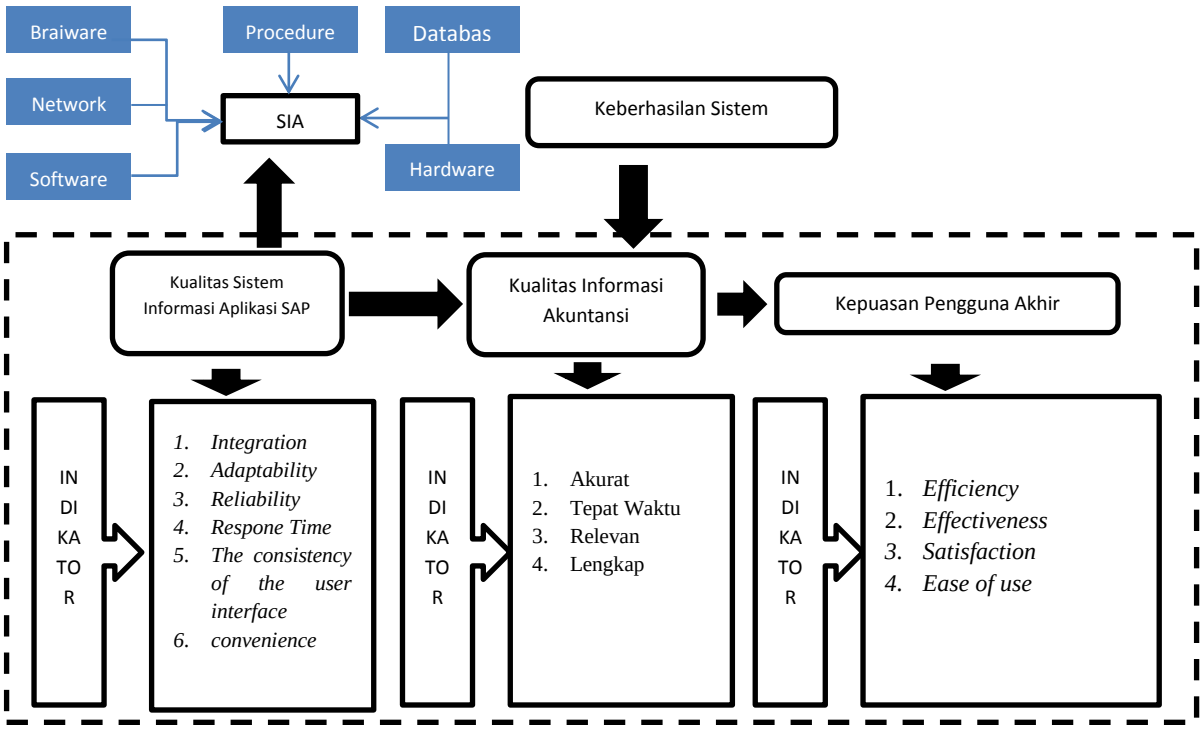
Kualitas sistem informasi merupakan salah satu faktor dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hal ini dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan sistem informasi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Kotler, 2003:94).

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang *melekat* mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et.al (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam pengujiannya, Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa *"Increases in System Quality will cause increases in User Satisfaction"*, jadi terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction.*

Pengujian empiris lain mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh McGill et al. (1998). Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana *user* adalah juga merupakan *developer* suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa *"The findings that perceived information quality had a large positive influence on user satisfaction"*. Jadi menurutnya ternyata terdapat hubungan positif antara *system quality* dengan *user satisfaction* apabila user tersebut tidak merangkap sebagai *developer system*.

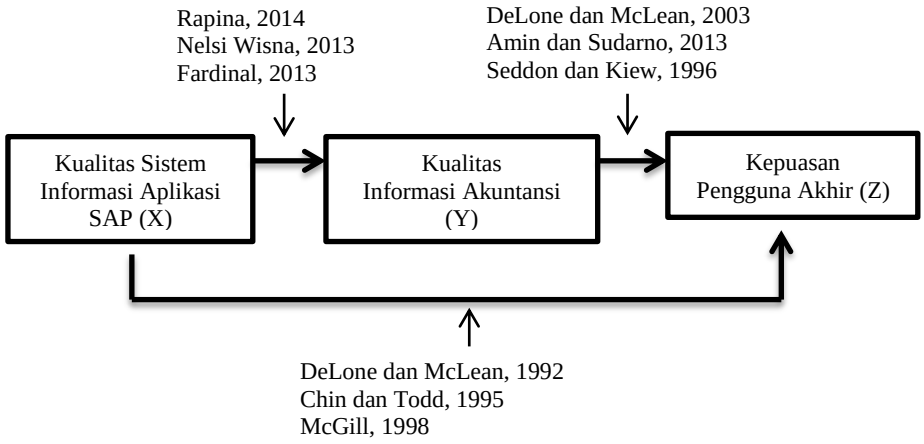
Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) dalam Istianingsih (2009). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Berdasarkan teori-teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya diatas, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informas yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir.

Dari uraian di atas dapat ditarik suatu kerangka pemikiran dengan bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

Dari kerangka penelitian diatas maka dapat dibuat paradigma penelitian. Dengan paradigma penelitian, penulis dapat menggunakannya sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

Dalam paradigma di atas terdapat dua variabel independen yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

2.3 Hipotesis

Setelah adanya kerangka pemikiran, maka diperlukannya suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2014:64), menyatakan bahwa pengertian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diuji dan merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

Bedasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H2 : Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H3 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

H3 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten