

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

1. Sistem dan sistem informasi

Lebih Sistem (*system*) adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sebagian besar system terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung system lebih besar (Marshall dan Paul, 2015 : 13). System pada dasarnya adalah sekelompok unsure yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. System dapat berupa abstrak dan fisik. System abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan atau konsepsi-konsepsi yang saling bergantung, sedangkan fisik yang bersifat fisik adalah serangkaian unsure yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan (Mulyadi, 2008 : 2).

Laudon dan Laudon (2000 : 9) mendefinisikan system informasi sebagai berikut :

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Sedangkan Masjono (1999 : 3) mengartikan system informasi sebagai berikut:

System informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. (Kadir,2003:1). Jika pembagian system informasi dibagi menurut proses yang dijalankan untuk mendapatkan informasi, dapat dibagi pada dua bagian, yaitu :

1. Sistem Informasi Manual

Pada system informasi manual, semua proses untuk memproduksi informasi tidak menggunakan mesin atau computer. Keuntungan utama dari system ini adalah fleksibilitas yang tinggi, dapat dengan cepat menyesuaikan bentuk informasi dengan situasi yang diinginkan atau pada situasi yang tidak umum. Kerugian dari system ini adalah kecepatan dalam memproduksi informasi sangat lambat dan tingkat kepercayaan pemakai terhadap informasi yang dihasilkan juga kecil.

2. Sistem Informasi Otomatis

System informasi otomatis melibatkan mesin atau komputer dalam memproduksi informasi. System ini juga dikenal dengan nama *computer based system*. Keuntungannya adalah kecepatan dan akurasi yang tinggi dan bias mengerjakan proses tanpa intervensi dari manusia. Namun system ini tingkat fleksibilitasnya agak rendah karena mengadaptasi kepada kebutuhan. Informasi yang belum tersedia pada system ini akan memakan biaya dan waktu yang cukup lama.

2. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

System informasi akuntansi (SIA) adalah system informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi akuntansi (departemen/bagian akuntansi). System ini mencakup semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan dalam perusahaan (Kadir, 2003). Bodnar dan William (2000 : 1),

mendefinisikan system informasi akuntansi sebagai kumpulan sumber daya yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi.

Romney dan Jhon (2004 : 3) menjelaskan bahwa SIA terdiri dari lima komponen, yaitu :

- a. Orang-orang yang mengoperasikan system tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi
- b. Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi
- c. Data tentang proses-proses bisnis organisasi
- d. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi
- e. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan

Selanjutnya, Romney dan Jhon (2004) menyatakan, bahwa kelima komponen tersebut secara bersama-sama memungkinkan suatu SIA memenuhi tiga fungsi pentingnya dalam organisasi, yaitu:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga asset-asset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan andal.

3. Teknologi Sistem Informasi

Teknologi system informasi (SIA) merupakan alat yang terdiri dari seperangkat kompones yang terkait dengan informasi dalam rangka mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Wirahutama, 2011).

Teknologi ibarat mesin untuk menjalankan system informasi. Teknologi menangkap masukan, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data,

menghasilkan dan menyampaikan keluaran, serta mengendalikan seluruh system. Dalam system informasi berbasis komputer, teknologi terdiri dari tiga komponen; komputer dan menyimpan data dari luar, telekomunikasi dan perangkat lunak (Mulyadi 2008 : 13).

System komputer terdiri dari beberapa komponen sebagai subsistemnya dan diantara komponen-komponen tersebut merupakan satu kesatuan utuh yang tidak bisa dipisahkan. Karena jika satu saja komponen dalam system tersebut dipisahkan atau tidak difungsikan, maka tujuan system tidak akan tercapai dengan benar. Komponen-komponen dalam system komputer terdiri dari lima komponen pokok yaitu:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
Komponen ini disebut sebagai perangkat keras, karena merupakan komponen komputer yang biasa diraba dengan panca indra manusia. Sekilas kita bisa melihat komputer sebagai seperangkat mesin dimana terdapat monitor, *keyboard*, *mouse* dan mesin CPU yang didalamnya berisi perangkat pengolahan dan menyimpan data. Komponen-komponen tersebut jelas biasa kita raba dan kita amati dengan panca indra.
2. Perangkat lunak (*Software*)
Perangkat lunak merupakan program yang terdapat dalam suatu komputer yang memberikan instruksi terhadap perangkat keras untuk melakukan proses pengolahan data. Instruksi-instruksi tersebut ditulis oleh manusia, dalam hal ini programmer, untuk mengaktifkan fungsi-fungsi dari perangkat keras.
3. Perangkat akal (*brainware*)
Komputer hanyalah sebuah mesin yang tidak dapat berfungsi apa-apa jika tanpa manusia sebagai pengoperasi, pemeliharaan dan pengembang teknologi tersebut. Dalam hal ini manusia disebut sebagai perangkat akal dari system komputer.
4. Sumber daya
Sumber daya merupakan bagian yang memberikan daya atau energy kepada komputer sehingga biasa beroperasi. Sumber daya ini biasanya berupa tegangan listrik seperti yang selama ini biasa digunakan atau baterai kering seperti yang biasa yang digunakan pada komputer-komputer dan laptop.

5. Prosedur

Prosedur berhubungan erat dengan ruang lingkup dan lingkungan dimana komputer tersebut bekerja. Kadang-kadang setiap prosedur yang berbeda memiliki komputer yang berbeda pula.

Sementara itu, Susanto (2004 : 2007) mengelompokkan teknologi system informasi menjadi enam bagian seperti berikut:

1. Perangkat Keras (*hardware*)
Perangkat keras merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
2. Perangkat Lunak (*software*)
Perangkat lunak merupakan kumpulan program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu dalam komputer. Program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis.
3. Manusia (*brainware*)
Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari komponen system informasi, khususnya SIA yang biasa digunakan dalam dunia bisnis. Sumber daya manusia system informasi merupakan sumber daya manusia yang terlibat dalam pembuatan system informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pertumbuhan dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan system informasi tersebut.
4. Prosedur (*procedur*)
Prosedur merupakan rangkaian aktifitas atau kegiatan yang dilakukan berulang-ulang dengan cara yang sama.
5. Basis Data (*data base*)
Basis data merupakan kumpulan data-data yang tersimpan didalam media penyimpanan perusahaan (dalam arti luas) dan komputer (dalam arti sempit).
6. Jaringan Komunikasi (*communication network*)
Komunikasi data dapat didefinisikan sebagai pengguna media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data dan informasi dari suatu lokasi kesatu atau beberapa lokasi lain yang berbeda.

4. Komputerisasi Sistem Akuntansi

System informasi yang pertama menjalankan fungsi-fungsi akuntansi perusahaan dan disebut system pemrosesan transaksi (*transaction processing system*). Setelah system ini terpasang, perusahaan mengalihkan perhatiannya pada

penggunaan system komputer untuk menyediakan informasi kepada manajer (McLeod dan Schell) 2008 : 2003).

Secara teori sebenarnya komputer tidak harus digunakan dalam suatu system informasi, tetapi pada prakteknya sekarang sudah tidak mungkin lagi system informasi yang sangat kompleks itu akan dapat berjalan dengan baik jika tanpa komputer. System informasi yang akurat dan efektif dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan *computer based information processing* atau pengolahan informasi yang berbasis komputer (Wahyono), 2004 : 29).

Menurut Koeswoyo (2008 : 1), perusahaan harus memperhatikan komputerisasi system akuntansi karena alasan berikut:

1. Semua transaksi bisnis menjadi lebih terkontrol dan terjadi efisiensi dalam proses bisnis perusahaan
2. Pengambilan keputusan bisnis menjadi lebih akurat dan lebih cepat karena semua laporan dapat dihasilkan secara *real time*.
3. Pemilik dapat lebih fokus pada kenijakan strategis dan tidak terjebak dalam hal-hala yang bersifat administrative
4. Perusahaan bisa memberikan *value* bagi pihak-pihak yang terkait dengan bisnis perusahaan, seperti komponen, supplier, dan kreditur
5. Pemanfaatan teknologi informasi sendiri telah memberikan nilai strategis bagi perusahaan (punya keunggulan dari pesaing dari segi teknologi informasi yang digunakan)

Wahyono (2004 : 30) menjelaskan beberapa keunggulan dari system informasi akuntansi berbasis komputer, yaitu:

- a. Proses Pengolahan yang Cepat
Dalam pengolahan data berbasis komputer dalam system informasi akuntansi, masalah kecepatan lebih dapat teratasi. Komputer memang sudah teruji tingkat kecepatan prosesnya. Dengan kemampuan tersebut membuat manusia tidak perlu lagi mempersulit diri dan menghabiskan waktunya untuk satu pekerjaan saja sehingga kemudian bisa memanfaatkan waktu untuk mengerjakan pekerjaan yang lain.
- b. Tingkat Akurasi Informasi yang Dihasilkan Cukup Tinggi
Jika manusia bekerja melebihi batas waktu dan tenaga yang dimilikinya maka ia akan mengalami tekanan. Dengan tekanan tersebut manusia

jadi cenderung untuk melakukan kesalahan. Tidak demikian halnya dengan system yang berbasis komputer. Karena komputer tidak memiliki mental dan tidak mengenal lelah, maka komputer memiliki tingkat ketepatan yang stabil didalam melakukan suatu proses, tidak terbatas waktu dan tenaganya.

c. Efisiensi Sumber Daya Manusia

Perusahaan membutuhkan banyak personil jika akan membuat laporan keuangan secara manual. Didalam system informasi akuntansi yang berbasis komputer, personel-personel tersebut biasa dialihkan untuk tugas-tugas lain, karena mulai dari proses input jurnal transaksi, posting data sampai pembuatan rugi laba dan neraca sudah dikerjakan oleh komputer, dan hanya memerlukan seorang operator untuk menjalankannya.

Salah satu faktor yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan sebelum mengembangkan system akuntansi yang berbasis komputer adalah pemilihan strategi pengembangan system komputerisasi yang tepat. Strategi tersebut pada dasarnya bisa dibagi menjadi tiga bagian (Koeswon0, 2008 : 2):

1. Menjadi *software* yang sudah jadi
Proses bisnis yang relative sederhana dan umum sifatnya, strategi ini diterapkan pada perusahaan yang mempunyai seperti perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan umum dan perusahaan jasa. Perusahaan dengan model seperti ini dapat dengan mudah membeli *software* yang sudah jadi dengan harga yang cukup murah dan fasilitas yang cukup lengkap. Namun ada kelemahan dalam pengembangan system ini, diantaranya *software* tidak bisa diubah atau disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, karena biasanya *software* ini diproduksi dan dijual secara masal.
2. Mengembangkan sendiri
Strategi ini tepat untuk perusahaan yang proses bisnisnya relative rumit dan belum ada *software* di pasaran yang bisa secara tepat diaplikasikan pada perusahaan tersebut. Biasanya strategi ini dipilih oleh perusahaan manufaktur maupun industry khusus seperti hotel, rumah sakit, bank, leasing, dan masih banyak lagi. Kelemahan strategi ini adalah membutuhkan biaya yang cukup besar karena harus mempunyai devisi pengembangan system sendiri dan dibutuhkan waktu yang relative lama karena perusahaan harus mengembangkan dari awal.
3. Dengan model *outsourcing*
Model ini dipilih oleh perusahaan yang tidak mempunyai devisi pengembangan sendiri namun membutuhkan *software* yang bisa dikembangkan sesuai kebutuhan perusahaan.

Selanjutnya Koeswono (2008 : 3) menjelaskan beberapa hambatan dan masalah dalam komputerisasi akuntansi yang biasanya disebabkan oleh hal-hal dibawah ini:

1. Program belum teruji
Program yang belum teruji menyebabkan banyak masalah pada saat program diimplementasikan. Dalam kondisi ini komputerisasi tidak akan membantu tetapi justru akan menimbulkan banyak kesulitan.
2. Jenis transaksi program belum lengkap
Dengan jenis program yang belum lengkap, transaksi tertentu tidak bisa di masukkan ke komputer. Akibatnya, informasi yang dihasilkan menjadi tidak lengkap dan tidak akurat.
3. Program belum terpadu
Artinya satu transaksi harus di isi ulang di bagian lain. Selain menghabiskan waktu, pengisian ulang juga dapat menimbulkan kesalahan isi di bagian lain sehingga data menjadi tidak konsisten.
4. Data yang sensitive dapat dilihat orang yang tidak berhak
Jika system pengguna tidak rapi, kerahasiaan data tidak akan bisa dijaga. Padahal ada data tertentu yang orang lain tidak boleh melihatnya. Misalnya, leporan keuangan yang terdiri dari laporan laba rugi, neraca dan berbagai data lain.
5. Program sulit disesuaikan dengan kondisi perusahaan
Karena system perusahaan terus berkembang maka program yang sudah berjalan harus dapat mengikuti perkembangan system. Apabila program sulit untuk disesuaikan maka perkembangan system akan terhambat. Pembuatan program yang sulit terutama disebabkan oleh bahasa pemrograman yang dipakai.

5. Kualitas Sistem Informasi

Penentuan suatu system informasi berjalan secara sukses atau tidak bukan merupakan hal yang mudah. Tidak setiap orang setuju tentang nilai atau efektifitas system informasi tertentu. Individu dengan gaya pengambilan keputusan yang berbeda dapat saja memiliki opini. Persepsi dan penggunaan system informasi dapat dikondisikan oleh variable personal atau situasional (Husein dan Wibowo, 2000).

DeLone dan McLean (1992) dan pengguna Wirahutama (2011) mengasumsikan bahwa kualitas system dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas system memerlukan beberapa indicator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari system informasi, yaitu:

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)
 Suatu system informasi dapat dikatakan berkualitas jika system tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan system informasi tersebut. Kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seorang percaya bahwa penggunaan suatu system tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha. Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan system, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari system tersebut. Karena system tersebut sederhana, *familiar*, dan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan system tersebut tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau tugas.
2. *Response Time* (kecepatan akses)
 Jika akses system informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa system informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna system informasi.
3. *Reliability* (keandalan system)
 Keandalan system informasi dalam konteks ini adalah ketahanan system informasi dari ketahanan system informasi dari kerusakan dan kesalahan. Selain itu keandalan system informasi dapat di lihat dari system informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.
4. *Flexibility* (fleksibilitas)
 Dalam konteks ini fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan system informasi dalam melakukan perubahan-perubahan ksitsnna dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas dengan menggunakan suatu system informasi jika system tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
5. *Security* (keamanan)
 Keamanan system dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu system informasi tersebut. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiannya dengan cara data disimpan oleh system informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas.

6. Perangkat Lunak

Perangkat lunak atau *software* merupakan program yang bekerja didalam komputer, berisi prosedur-prosedur atau sekumpulan intruksi untuk mengolah data yang dimasukkan (Wahyono, 2004 : 3). Terdapat dua jenis perangkat lunak; perangkat lunak system dan aplikasi. Perangkat lunak system dibutuhkan untuk menggunakan komputer, sedangkan perangkat lunak aplikasi memproses data pengguna. Perangkat lunak aplikasi dapat diperoleh dalam bentuk siap pakai atau dibuat sesuai pesanan untuk pengguna tertentu (McLeod dan Schell, 2008:135).

Secara lebih rinci McLeod dan Schell (2008:137) membagi perangkat lunak aplikasi kedalam beberapa jenis, yaitu:

1. Perangkat Lunak Aplikasi Siap Pakai (*prewritten application software*)
Perangkat lunak aplikasi siap pakai kadang disebut sebagai perangkat lunak *off-the-self*, diproduksi oleh pemasok dan dijual kepada pengguna. Pengguna dapat menggunakan perangkat lunak yang telah dikembangkan oleh programmer-programmer yang berpengalaman tanpa harus mempekerjakan programmer sendiri atau belajar bagaimana cara membuat program.
2. Perangkat Lunak Aplikasi Khusus (*custom application software*)
Terkadang sebuah organisasi memiliki operasi yang unik. Dalam kasus-kasus seperti ini; bisnis mungkin memiliki programmer atau sekelompok programmer konsultannya sendiri yang menulis perangkat lunak untuk memenuhi kebutuhannya. Perangkat lunak seperti inilah yang disebut perangkat lunak aplikasi khusus.
3. Perangkat Lunak yang Ditulis Oleh Pengguna
Pengguna akhir membuat perangkat lunak aplikasi dalam jumlah signifikan yang dapat mereka gunakan dalam tugas-tugas pekerjaannya. Factor-faktor yang membuat para pengguna akhir membuat aplikasi mereka sendiri adalah kapan kecepatan aplikasi tersebut dibutuhkan, tingkat kerumitan aplikasi, dan kemudahan pengguna paket perangkat lunak,

7. Perangkat Lunak Akuntansi (*Accounting Software*)

Perangkat lunak untuk komputersasi bisa saja dipilih dari program-program aplikasi yang telah ada dipasar *software*(Wahyono, 2004 : 34). Beberapa program akuntansi dan keuangan yang cukup terkenal dipasaran antara lain adalah:

1. MYOB *Accounting*

MYOB *accounting* merupakan paket program komputer untuk mengolah data akuntansi yang dibuat secara terpadu. Program ini dibuat oleh MYOB *Limited* Australia dan kini perangkat lunak ini telah dipakai dan dikembangkan di beberapa Negara. MYOB *accounting* mempunyai berbagai keunggulan dibandingkan dengan perangkat lunak sejenis, diantaranya (Kuntoro, dkk, 2008 :2).

- a. Mudah digunakan (*user friendly*), mudah dimengerti orang awam yang hanya memiliki pengetahuan terbatas tentang komputer dan akuntansi serta sangat mudah dioperasikan dan dapat diterapkan berbagai jenis usaha .
- b. Mampu menyajikan laporan keuangan secara otomatis, lengkap dan akurat kapan pun diperlukan. Program ini terdiri dari berbagai jenis laporan keuangan dibuat secara otomatis yang meliputi neraca saldo, neraca laporan rugi laba, laporan pembelian dan penjualan dan sebagainya sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan.
- c. Mampu menampilkan data secara cepat dan mudah, dilengkapi dengan fasilitas audit trail maupun *transaction trail* untuk menampilkan data secara cepat dan mudah pada layar komputer atau dicetak keprinter.
- d. Tersedia system keamanan yang andal, dilengkapi dengan system akses memdadai berupa *password* yang dapat ditentukan dalam beberapa level.

2. *Accurate*

Accurate merupakan perangkat lunak akuntansi buatan Indonesia. Program ini memiliki fungsi yang sama seperti program untuk menginput transaksi lainnya. Program-program tersebut memang cocok diaplikasikan untuk usaha skala kecil menengah di Indonesia. Nemun di banding dengan program-

program *Import, accurate* memiliki kelebihan yaitu dapat menggunakan menu bahasa Indonesia, dan kompatibel dengan aturan perpajakan di Indonesia (Suryana dan Koesheryatim, 2010 : 1).

3. *K-System*

Dilihat dari strategi pengembangan system, program *K-System* merupakan program yang sudah siap pakai dan masih bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan karena kode sumbernya diberikan kepada pemakainya. Itu berarti perusahaan dapat mengembangkan sendiri tanpa tergantung pembuat program. Kelebihan *software K-System* di banding *software* akuntansi yang lain (Koeswoyo, 2008 : 5).

- a. *Software* K-Sistem memberikan kode sumbernya kepada pemakai sehingga memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengubah sendiri programnya sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Bisa jalan di operasi *Linux, Windows*, dan saat ini sedang dalam tahap pengembangan untuk bisa beroperasi pada basis we.
- c. Menyediakan training, bukan hanya untuk level operator, namun juga sampai pengembangan system.

Namun mengingat beraneka ragamnya jenis dan model transaksi, program aplikasi siap pakai belum tentu cocok untuk dipasang dan diimplementasikan; terlebih karena antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain memiliki aturan yang berbeda. Organisasi-organisasi kecil biasanya lebih suka membeli program siap pakai karena biaya investasi yang tidak terlalu tinggi. Sedangkan organisasi yang lebih besar pada umumnya lebih suka mengembangkan sendiri program mereka karena kompleksnya jenis dan tipe transaksi yang terjadi (Wahyono, 2004 : 34).

8. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengguna dari system informasi organisasi adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan satu kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif. Hal ini terutama berlaku ketika pengguna dapat secara aktif ikut berpartisipasi dalam pengembangan system dan memraktekkan komputasi pengguna akhir. Pengguna akhir merupakan kata yang sinonim dengan pengguna; pengguna menggunakan produk akhir dari suatu system berbasis komputer. Komputasi pengguna akhir (*end-user computing-euc*), berarti pengembangan seluruh atau sebagian system informasi oleh pengguna (McLeod dan Schell, 2007 : 101).

Seddon dan Kiew (1994) dalam Wirahutama (2011), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan system informasi dan dampak potensial dari system informasi. Kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menerima system informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dari system informasi.

Kepuasan pemakai system informasi adalah satu dari ukuran kunci yang dikembangkan awal tahun 1990 dalam menilai kesuksesan sebuah sistem. Dalam hal ini kesuksesan sebuah system dapat dilihat pada tiga tingkat yang berbeda. Ketiga tingkat tersebut yaitu tingkat teknik, semantic, dan tingkat keefektifan system. Tingkat teknik menunjukkan kualitas system, yang mewakili berbagai karakteristik system seperti reliabilitas system, akurasi system, fleksibilitas system, kemudahan penggunaan. Tingkat semantik menunjukkan

kualitas *output* dari system informasi, seperti; akurasi informasi, tepat waktu, relevan, format dan bebas dari bias. Tingkat teknik dan semantic merupakan penyebab atau mempengaruhi tingkat keefektifan system (Koeswoyo, 2006).

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian system informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukkan sikap (*attitude*) pemakai untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pemakai (Hartono, 2007).

Livari (2005) dalam Wirahutama (2011) mengatakan bahwa sebuah system informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan pengguna system informasi tersebut. Sebaliknya, jika system informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan pengguna lebih lanjut akan dihadiri.

9. Persepsi Kemanfaatan

Beberapa penelitian sering mengistilahkan persepsi kemanfaatan sebagai *perceived usefulness*. Davis (1989) dalam Istianingsih dan Wijanto (2007) mendefinisikan *perceived usefulness* Iatau *persepsi kemanfaatan* sebagai berikut:

Perceived usefulness adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan system tertentu dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut.

Sedangkan pradikta (2010) mendefinisikan *Perceived usefulness* sebagai tingkat keyakinan seorang bahwa ketika orang menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja mereka.

Perceived usefulness merupakan salah satu dari variable yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi atau yang sering disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut Davis (1989) dalam Wirahutama (2011), penerimaan pengguna terhadap teknologi diukur berdasarkan dua variable, yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Livari (2005) melakukan penelitian mengenai keberhasilan system informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna system informasi di satu organisasi yang bersifat manatory. Hasil penelitian tersebut menunjukkan, untuk variable persepsi kemanfaatan menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika pengguna system merasakan manfaat atas system yang disunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan system tersebut. Penelitian lainnya oleh Rai et., al (2002) dalam Istianingsih dan Wijanto (2007). Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur manfaat yang dirasakan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi adalah (Davis et al., 1989 dalam Istianingsih dan Wijanto (2007):

1. System informasi yang digunakan dapat membantu penggunaanya untuk menyelesaikan tugas dengan lebih cepat
2. System informasi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja penggunaanya
3. System informasi yang digunakan dapat meningkatkan produktivitas kerja penggunaanya
4. System informasi yang digunakan dapat meningkatkan efektifitas penggunaanya

10. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1

Penelitian terdahulu

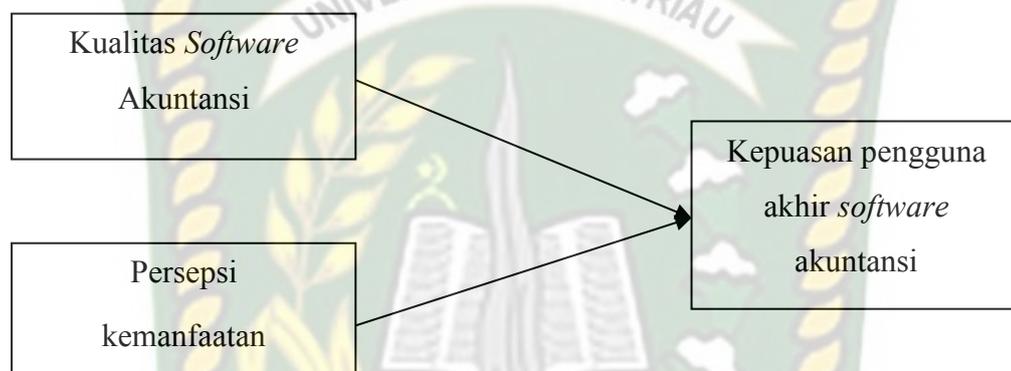
No	Judul	Peneliti	Variabel	Hasil
1.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai <i>Software</i> Akuntansi (Studi Empiris pada Perusahaan Pemakai <i>Software</i> Akuntansi K- Sistem di Pulau Jawa	Freddy Koeswoyo (2006)	Isi, akurasi, format dari infomasi, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu dan laporan, sikap staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i>	Variable isi, akurasi, format dari informasi, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu dan laporan, sikap staf pengembang <i>software</i> dan jasa yang diberikan, serta pengetahuan dan keterlibatan pemakai <i>software</i> , secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakai <i>software</i> akuntansi k-sistem
2.	Pengaruh kualitas system informasi <i>perceived usefulness</i> , dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi	Istianingsih dan Wijanto (2007)	Kualtas system informasi, <i>perceived usefulness</i> , kualiras informasi dan kepuasan pengguna akir	Kualitas system berpengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i> , kualitas informasi berpengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i> ,

				kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
3.	Ambiguitas peran sebagai variable moderator terhadap hubungan antara kualitas system informasi dan kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi pada DPKD Semarang	Wirahutama (2011)	Ambiguitas peran, kualitas sitem informasi, dan kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi	Kualitas system informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan akhir, dan ambigiitas berpengaruh interaksi antara kualitas system dengan kepuasan pegguna
4.	Pengaruh Kualitas <i>Software</i> Akuntansi Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi Pada Perusahaan Bum Di Pekanbaru.	Rezki Emiliya (2012)	Kualitas <i>software</i> akuntansi, dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan penggunaan akhir <i>software</i> akuntansi	kualitas <i>software</i> akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi, sedangkan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir <i>software</i> akuntansi

B. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori yang telah dikemukakan, maka suatu hipotesis sebagai berikut:

Gambar II. 1
Bagan Model Penelitian



Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah:

- H1: kualitas *software* akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi
- H2: Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.
- H3: kualitas *software* akuntansi dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.