

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA AKHIR SISTEM AKUNTANSI DENGAN KUALITAS
INFORMASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***
(Survei Pada BUMN di Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1)



Oleh:

ISWANDI
2004/48499

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2009**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SISTEM AKUNTANSI
DENGAN KUALITAS INFORMASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (SURVEI PADA BUMN DI KOTA PADANG)**

Nama : ISWANDI
NIM/BP : 48499/2004
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : -
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2009

Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Syamwil, M.Pd
19590820 198703 1 001

Fefri Indra Arza , SE, M.Sc, Ak
19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA AKHIR SISTEM AKUNTANSI DENGAN KUALITAS
INFORMASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Survei pada BUMN di Kota Padang)**

Nama : ISWANDI
NIM/BP : 48499/2004
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : -
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2009

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Syamwil, M.Pd	
2. Sekretaris	: Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak	
3. Anggota	: Lili Anita, SE, M.Si, Ak	
4. Anggota	: Nelvirita, SE, M.Si, Ak	

ABSTRAK

Iswandi. (48499). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi Dengan Kualitas Informasi Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi. Universitas Negeri Padang. 2009.

Pembimbing I : Drs. Syamwil, MPd

II : Fefri Indra Arza, SE, Ak, MSc

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1) pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi, 2) pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi, 3) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi, 4) pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh BUMN yang ada di Kota Padang. Penelitian menggunakan *total sampling*. Jenis penelitian adalah penelitian kausatif. Data dikumpulkan dengan menyebarkan langsung kuisioner kepada responden yang bersangkutan. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Temuan penelitian menunjukkan: 1) kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi, 2) kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas informasi, 3) kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi, 4) kualitas sistem informasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*.

Untuk peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan menambah variabel lain, dan untuk yang akan datang peneliti dapat mengembangkan dengan meneliti pada pengguna *software* akuntansi tertentu seperti *software* yang berbasis ERP, *non* ERP, dan berbasis DSS. Sehingga penelitian selanjutnya bisa lebih fokus terhadap *software* akuntansi tertentu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi dengan Kualitas Informasi Sebagai Variabel *Intervening*”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari, skripsi ini bukanlah semata-mata atas kemampuan sendiri, melainkan juga tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Pembimbing I Bapak Drs. Syamwil, M.Pd dan Pembimbing II Bapak Fefri Indra Arza, SE, Ak, M.Sc atas bimbingan dan motivasi yang diberikan. Pada kesempatan ini penulis dengan penuh ketulusan menyampaikan dan mengucapkan penghargaan serta terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen penelaah dan penguji, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
4. Bapak-bapak Ibu-ibu dosen Fakultas Ekonomi serta karyawan dan karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater ini.

5. Orang tuaku Bachtiar dan Rosnaini yang telah memberikan perhatian, do'a, dan kasih sayang serta pengorbanan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Kakak-kakak dan keponakan-keponakan yang telah memberikan motivasi dan pengorbanan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam rangka penyempurnaan isi skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan pikiran para pembaca berupa kritikan, dan saran. Semoga skripsi ini dapat dijadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan di masa yang akan datang.

Padang, Agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
C. Populasi,dan Sampel.....	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Fariabel dan Pengukuran Variabel.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	34

H. Pengujian Data.....	36
I. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot</i> Tes.....	40
J. Metode Analisa Data.....	44
K. Definisi Operasional.....	44
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
C. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>inner model</i>).....	55
D. Hasil Model <i>Path Analysis</i>	55
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
F. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1	: Daftar Kantor Cabang BUMN di Kota Padang.....	30
2. Tabel 2	: Skala Pengukuran.....	35
3. Tabel 3	: Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	35
4. Tabel 4	: Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi.....	41
5. Tabel 5	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem Informasi.....	42
6. Tabel 6	: Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	42
7. Tabel 7	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	43
8. Tabel 8	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi.....	43
9. Tabel 9	: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi.....	44
10. Tabel 10	: Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner.....	46
11. Tabel 11	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
12. Tabel 12	: Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
13. Tabel 13	: Jumlah Responden Berdasarkan Keahlian.....	49
14. Tabel 14	: Jumlah Responden Berdasarkan Lama bekerja.....	50
15. Tabel 15	: Validitas <i>Konvergen</i>	52
16. Tabel 16	: <i>Cross Loading</i>	53
17. Tabel 17	: <i>Composite Reliability</i>	54
18. Tabel 18	: <i>R- Square</i>	55
19. Tabel 19	: <i>Inner Model Path Coefficient</i>	57
20. Tabel 20	: <i>Inner Model Path Coefficient</i>	59

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 : Model Sistem Informasi.....	17
2. Gambar 2 : Model Kerangka Konseptual.....	27
3. Gambar 3 : Model Korelasi Antar Konstruk.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Kuesioner.....	72
2. Demografi Responden.....	73
3. Format Kuesioner.....	74
4. Tabulasi Data Penelitian <i>Pilot Tes</i>	78
5. Hasil Olahan Data <i>Pilot Tes</i> Dengan Aplikasi SPSS.....	79
6. Tabulasi Data Penelitian Sebenarnya.....	83
7. Hasil Olahan Data Sebenarnya Dengan Aplikasi PLS.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kompetisi dalam lingkungan global ditandai dengan berbagai perubahan yang sangat dinamis. Untuk itu perusahaan harus menerapkan strategi yang tepat. Tanpa sebuah strategi yang tepat perusahaan tidak akan mampu bersaing dan bertahan dalam perdagangan bebas dengan tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Sebuah perusahaan harus bisa memberdayakan sistem teknologi informasi secara terpadu (*hibrid*) guna meraih keunggulan kompetitif (Jogianto, 2003:52). Salah satu sistem yang dibutuhkan oleh perusahaan agar sukses dalam bisnis adalah sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan.

Dengan majunya perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan bisnis dalam lingkungan dunia usaha. Peran teknologi informasi sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada berbagai fungsi maupun peringkat manajerial, menjadi semakin penting. Ini dikarenakan kemampuan teknologi informasi mampu untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan nantinya. Ketepatan dalam proses pengambilan keputusan menjadi kunci sukses atau tidaknya sebuah perusahaan menghadapi persaingan

Kemampuan dalam mengelola informasi secara efektif dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud. Jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan

sumber-sumber aktiva perusahaan lainnya. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi.

Faktor teknologi juga merupakan faktor pendukung dari sistem informasi. Hal ini dapat kita lihat dengan semakin banyaknya penggunaan alat teknologi seperti komputer. Komputer merupakan alat yang ideal dalam menangani sistem informasi akuntansi pada perusahaan. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi). Sistem informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memperlancar arus informasi perusahaan dan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji.

Kualitas sistem informasi sangatlah menentukan keberhasilan *user* dalam menyelesaikan tugas mereka. Menurut Dilworth (dalam Guimaraes et al., 2003:89), sistem informasi yang berkualitas dapat dirasakan apabila sistem informasi tersebut bisa memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas pengolahan data. Sehingga data yang diolah bisa dirubah menjadi sebuah informasi yang sangat berguna bagi seluruh penggunanya (*usefull*).

Chin dan Todd (1995:4) mendefinisikan kualitas sistem sebagai *preceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi computer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Semakin mudah sebuah sistem untuk dipahami, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem tersebut.

Pengguna sistem akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena mereka sudah memahami sistem, dan sudah merasa nyaman dengan sistem tersebut.

Nilai atau kualitas sebuah informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti jika tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang. Sedangkan parameter untuk mengukur sebuah informasi tersebut, ditentukan dari dua hal pokok yaitu manfaat (*benefit*), dan Biaya (*cost*). Informasi bisa dikatakan berkualitas bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Perlu diketahui sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tapi dapat ditaksir nilai efektifitasnya.

Menurut Delon dan McLean (1992:64) kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. *Output* yang berkualitas tentulah berasal dari pemrosesan sebuah sistem yang berkualitas pula. Terdapat kaitan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Sekumpulan data merupakan *input* yang diproses oleh sebuah sistem, dan informasi merupakan *output* dari data yang telah diproses oleh sebuah sistem.

Jadi dapat dibedakan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi. Kualitas sistem informasi merupakan tingkat dimana sebuah sistem dapat mudah dipahami dan digunakan, serta memberikan manfaat yang besar bagi penggunanya. Dengan kata lain kualitas sistem informasi merupakan tingkat dimana sebuah sistem bisa digunakan untuk mengolah sekumpulan data-data yang

ada menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak tertentu. Menurut Jogiyanto (1995:20) kualitas sistem informasi dapat diukur berdasarkan karakteristik yang dimiliki sistem informasi tersebut seperti:

1. Komponen-komponen sistem
2. Batasan sistem (*boundary*)
3. Lingkungan luar sistem (*enviromtmen*)
4. Penghubung (*intervace*)
5. Masukan (*input*)
6. Keluaran (*output*)
7. Pengolahan (*processing*)
8. Sasaran (*objektive*)

Sedangkan kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat (Bodnar, 2003:1). Kualitas informasi merupakan *output* dari sistem informasi. Semakin tinggi kualitas sistem informasi dalam mengolah data-data yang ada, maka akan menghasilkan informasi-informasi yang berkualitas pula. Menurut Jogiyanto (2003:24) kualitas informasi dapat diukur melalui beberapa indikator antara lain:

1. *Relevancy*
2. *Accuracy*
 - a. Kelengkapan
 - b. Kebenaran
 - c. Keamanan
3. *Timelines*

Kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi dapat juga dikatakan sebagai sebuah keyakinan *user* bahwa dengan menggunakan sebuah sistem informasi diharapkan dapat memudahkan pekerjaan mereka. Seddon (1997:244) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Karena jika

pengguna akhir sistem akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa sistem tersebut mudah untuk dipahami, maka mereka akan percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan dapat meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut semakin akurat, tepat waktu dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan *user* sistem tersebut. Tanpa disadari peningkatan kepercayaan terhadap sistem yang digunakan oleh *user* akan meningkatkan rasa kenyamanan, keamanan, serta rasa kepuasan dari *user* yang menjadi pengguna akhir dari perangkat lunak tersebut.

Tingkat kepuasan *user* merupakan suatu hal yang mempengaruhi perilaku dan keinginan *user*. Jika *user* merasa tidak puas dengan sistem yang digunakan, mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak digunakan lagi. Kualitas sebuah sistem dapat juga dilihat dari tingkat kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Seperti yang dinyatakan oleh Seddon (1997:242) bahwa dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna akhir dapat digunakan untuk mengukur keuntungan atau keberhasilan *software* akuntansi yang digunakan oleh perusahaan. Dengan kata lain kepuasan pengguna akhir sistem informasi ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menentukan berkualitas atau tidaknya sebuah sistem informasi tersebut. Galetta dan Laderer dalam Mulyadi (1999:4) menyatakan bahwa ada dua kategori umum untuk mengukur keberhasilan sistem informasi yang sering digunakan yaitu ekonomi dan personal. Secara ekonomi sistem dianggap berhasil apabila dapat

meningkatkan keuntungan atau *profit*. Sedangkan secara personal keberhasilan sistem terkait dengan kepuasan para pengguna dan tingkat penggunaan sistem informasi tersebut

Penelitian ini erat kaitannya dengan bidang akuntansi. Terutama bidang Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIA dan SIM merupakan bagian dari sistem informasi yang berbasis komputer dalam perusahaan (*CBIS-Computer Based Information System*). SIA dan SIM merupakan disiplin ilmu yang saling berkaitan.

Penelitian ini juga tidak terlepas dari hasil-hasil penelitian terdahulu. Penulis menjadikan penelitian-penelitian terdahulu sebagai inspirator dalam penulisan karya tulis ini. Karena dengan mempelajari penelitian terdahulu akan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang sama. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar inspirasi penulis adalah penelitian dari: Almutairi Subramanian (2005), Livary (2005), Istianingsih dan Wijanto (2007), dan lain-lain. Penelitian-penelitian terdahulu ini memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan penulis saat ini. Diantaranya sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Walaupun demikian juga banyak terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya. Diantaranya perbedaan dari segi waktu, tempat, sampel, pengolahan data dan subjek dari penelitian itu sendiri.

Masalah atau fenomena yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket *software* akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas,

Walton dan Ginzberg, 1998:140). Ketidaksesuaian antara sistem aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna (*user*). Dunia bisnis mengalami perubahan yang begitu cepat seiring dengan perkembangan zaman. Perkembangan bisnis diiringi oleh perkembangan atau perubahan sebuah sistem informasi (*software*). Dimana sistem informasi ini harus mampu menangani sebuah persoalan yang lebih kompleks akibat dari perkembangan bisnis tersebut. Perkembangan sebuah sistem informasi berkisar dari ukuran bulan, minggu, bahkan dalam hitungan hari. Sistem mengalami perubahan ke arah yang lebih maju sesuai dengan perkembangan bisnis. Perubahan sistem tersebut tentulah perubahan ke arah yang lebih baik, dengan kata lain sistem tersebut lebih berkualitas dan lebih memberikan sebuah kontribusi yang lebih baik bagi penggunanya.

Jika kita meninjau kembali pada pernyataan sebelumnya. Semakin tinggi kualitas sistem informasi (*software*) akuntansi akan semakin meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan sebuah sistem informasi akan meningkatkan kepuasan dari pengguna akhir *software* akuntansi. Mereka yakin dengan menggunakan *software* akuntansi yang berkualitas dapat memudahkan kerja serta dapat meningkatkan kinerja mereka.

Akan tetapi pada kenyataanya, perubahan perangkat lunak akuntansi yang mengikuti perkembangan dunia bisnis tersebut menjadi sebuah polemik bagi sebagian *user* yang mengkonsumsi sistem tersebut. Perubahan tersebut menjadi sebuah kendala bagi mereka serta berpengaruh negatif terhadap kepuasan mereka.

Dimana sebelumnya mereka hanya menggunakan perangkat lunak yang lebih sederhana. Mereka sudah terbiasa dan sangat menikmati pemakaian *software* tersebut. Sekarang mereka harus menghadapi sebuah sistem yang mungkin sedikit berbeda ataupun mungkin memiliki banyak perbedaan dengan sistem yang mereka gunakan sebelumnya. Dengan adanya perubahan *software* akuntansi yang mengikuti perkembangan dunia bisnis, tentulah mereka harus mempelajari lagi *software* akuntansi tersebut. Untuk mempelajari *software* baru membutuhkan keseriusan, waktu dan pemahaman kembali perangkat lunak tersebut. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam memahami perangkat lunak dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Dari fenomena di atas dapat kita lihat sedikit perbedaan antara pernyataan-pernyataan yang dikeluarkan oleh para ahli dan para peneliti sebelumnya dengan kenyataan yang terjadi. Dimana perubahan sistem akuntansi ke arah yang lebih kompleks juga menjadi sebuah kendala bagi sebagian pengguna perangkat lunak akuntansi. Kendala mereka adalah kesulitan untuk memahami sistem baru yang lebih kompleks. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang tertuang dalam sebuah proposal penelitian yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi Dengan Kualitas Informasi Sebagai Variabel *Intervening*”**.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dihasilkan?
2. Apakah kualitas sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi?
4. Apakah Kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem tersebut?
5. Apakah perkembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem tersebut?
6. Apakah kualitas sistem akuntansi berpengaruh terhadap ketepatan pengambilan keputusan?
7. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan dalam persaingan bisnis.?

C. Pembatasan Masalah

Karena terdapat begitu banyak permasalahan yang ada pada penelitian ini, maka diperlukan sebuah pembatasan masalah. Untuk memecahkan permasalahan yang banyak di atas membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang besar pula. Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membatasi permasalahan hanya mengenai kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Hal ini juga dilakukan untuk lebih memfokuskan permasalahan serta data yang akan dibahas

dan dikumpulkan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan mengungkapkan hubungan antar variabel-variabel tersebut. Sistem akuntansi yang digunakan disini dikhususkan untuk sistem akuntansi yang berbasis komputer dengan kata lain menggunakan komputer sebagai medianya.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi yang dihasilkan?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi?
4. Sejauh mana pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membuktikan keterkaitan antara kualitas sistem informasi dengan kualitas informasi.

- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi.
- c. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi.
- d. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat memberikan manfaat positif bagi:

- a. Bagi praktisi diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi organisasi yang sedang dan akan mengembangkan teknologi, pengambilan keputusan manajemen.
- b. Bagi akademisi diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris teori-teori yang ada dan konfirmasi konsistensi dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini mampu menambah pengetahuan dan informasi sehingga dapat menambahkan variabel-variabel baru yang belum diuji pada penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Sistem Akuntansi

Bagi kebanyakan orang, istilah sistem menimbulkan gambaran mental tentang komputer dan program. Kenyataan istilah ini mempunyai makna yang luas. Sebuah sistem adalah satu atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*inter related*) atau subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*common purpose*). Terdapat beberapa pendapat ahli tentang definisi sistem. Menurut Bodnar Hopwood (2000:57) sistem adalah kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Mulyadi (2001:10) suatu sistem pada dasarnya adalah kelompok unsur yang erat hubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi di atas dapat kita lihat bahwa sistem memberikan manfaat bagi organisasi dan lingkungan. Karena dengan adanya sistem maka kegiatan yang dilakukan jadi lebih mudah dan mempercepat tercapainya tujuan dari suatu organisasi. Sebuah sistem harus melayani setidaknya satu tujuan ataupun beberapa tujuan. Ketika sebuah sistem tidak lagi dapat memenuhi tujuan, maka harus diganti.

Suatu sistem memiliki karakteristik atau sifat tertentu, seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto (1995:20):

- a. **Komponen-komponen**
Suatu sistem terdiri dari komponen yang saling berinteraksi dan bekerjasama membentuk satu kesatuan, dimana komponen itu dapat berupa subsistem atau bagian sistem.
- b. **Batasan sistem (*Boundary*)**
Merupakan daerah atau kondisi yang membatasi antara satu sistem dengan sistem lainya maupun dengan lingkungan luar. Hal ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan.
- c. **Lingkungan Luar (*enviromtmen*)**
Lingkungan luar dari suatu sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan sebuah sistem
- d. **Penghubung (*intervace*)**
Merupakan media penghubung dari sistem dengan subsistem lainnya.
- e. **Masukan (*input*)**
Adalah energi yang dimasukan ke dalam sistem. *Input* dapat berupa masukan perawatan dan sinyal. Masukan perawatan adalah adalah energi yang dimasukan agar sebuah sistem dapat beroperasi. Masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Hal ini dapat dicontohkan pada komputer, dimana program merupakan *input* perawatan yang digunakan untuk mengoperasikan komputer dan data sebagai *input* sinyal yang diolah menjadi informasi.
- f. **keluaran (*Output*)**
Output merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Misalnya panas komputer merupakan output yang tidak berguna.
- g. **Pengolahan (*Processing*)**
Merupakan alat yang berguna untuk memproses input menjadi output. Contohnya seperti *Central Processing Unit* (CPU) pada komputer.
- h. **Sasaran (*Objektive*)**
Suatu sistem harus memiliki sebuah sasaran. Jika sistem tidak memiliki sasaran maka sistem operasi tidak ada artinya. Sistem dikatakan berhasil jika dapat mencapai sasaran atau objek yang ditentukan.

Jadi dapat disimpulkan sistem akuntansi adalah sebuah sistem yang dirancang khusus untuk memudahkan tugas dari pengguna sistem tersebut. Tentulah tugas itu berhubungan dengan masalah akuntansi atau masalah keuangan dari perusahaan tersebut. Dengan adanya sistem akuntansi yang

berkualitas diharapkan dapat memberikan sebuah laporan keuangan yang akurat, tepat waktu, dan memberikan manfaat bagi para penggunanya. Dan pada akhirnya sistem akuntansi diharapkan untuk menghasilkan keluaran yang nantinya berguna bagi para menejer sebagai bahan untuk menentukan kebijakan-kebijakan agar perusahaan yang mereka pimpin bisa berhasil dalam persaingan yang sangat kompetitif.

2. Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Akuntansi

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005:52). Kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi merupakan keyakinan seseorang tentang sejauh mana dampak dari penggunaan *software* akuntansi yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja nantinya. Menurut Davis (1998:320) kepuasan pengguna sistem akuntansi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Individu akan menggunakan sistem informasi apabila mereka mengetahui manfaat dari penggunaan sistem tersebut. Ini dapat dilihat dari tingkat intensitas individu tersebut dalam menggunakan sistem itu. Menurut Chin dan Todd (1995:4) manfaat yang diharapkan tersebut dapat berupa:

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- b. Bermanfaat
- c. Menambah produktivitas
- d. Mempertinggi efektivitas
- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan.

Menurut Thomson et al., (1994:125) mengemukakan pengertian kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Chin dan Todd (1995:4) kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi dibagi menjadi dua kategori dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Kegunaan meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, dan menambah produktifitas.
- b. Efektifitas meliputi dimensi: mempertinggi efektifitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan *overall usefulness* (Davis, 1998:325). Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna akhir perangkat lunak akuntansi dalam sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan bahwa penggunaan sistem informasi memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerja. Manfaat sebuah sistem akan terlihat dari kualitas informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi akan terlihat jelas apabila informasi tersebut berasal dari sebuah sistem informasi yang berkualitas pula.

Dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi (Kettinger dan Lee, 1994:20) yaitu:

1. Sikap terhadap para staf departemen sistem informasi, yang berfokus pada penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staf dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi.

2. Tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna, yang berarti sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen sistem informasi dalam pengembangan sistem.
3. Kualitas produk informasi, yang berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi secara teknis yang dihasilkan oleh fungsi sistem informasi.

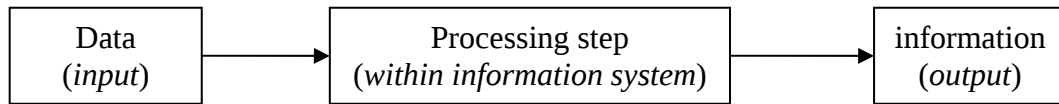
3. Kualitas Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan proses pengolahan data menjadi informasi yang diperlukan oleh pihak-pihak tertentu. Apakah itu pihak internal ataupun pihak eksternal perusahaan. Tanpa sebuah sistem informasi yang baik, data yang ada tidak akan bisa berubah menjadi informasi yang bermanfaat. Kecepatan dan ketepatan sebuah sistem dalam mengolah data sangat berguna bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Ketepatan manajemen dalam mengambil keputusan menjadi kunci suksesnya sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Sistem dapat diartikan sebagai kerangka kerja terpadu yang mempunyai satu sasaran atau lebih yang mengkoordinasikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengubah input menjadi output (Wilkinson dkk, 1997:3). Sedangkan menurut McLeod (1998:12), sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap sistem biasanya selalu memiliki tiga unsur utama: input, proses, dan output.

Chusing (1998:2) mengatakan informasi sebagai hasil dari pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna bagi orang yang menerimanya. Informasi dihasilkan dari data yang melalui proses tertentu

menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 1: Model Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan proses pengolahan data menjadi informasi yang diperlukan oleh pihak-pihak tertentu yang berkaitan terhadap output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Pihak-pihak yang membutuhkan informasi dapat dipisahkan menjadi dua kelompok besar: ekstern, dan intern. Pemakai ekstern mencakup pemegang saham, investor, kreditor, pemerintah, pesaing, dan masyarakat luas. Pemakai intern meliputi para manajer yang memiliki kebutuhan informasi beragam yang tergantung pada tingkatan dalam organisasi atau pada fungsi yang mereka jalankan. Menurut Djunid (1999:5) sistem informasi adalah sistem yang berfungsi memproses data menjadi informasi. Semakin sempurna sebuah proses, maka akan menghasilkan output yang baik. Sehingga sistem informasi dapat diilustrasikan seperti gambar 1 di atas.

Sistem informasi merupakan sekumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk satu kesatuan yang menggabungkan data, memproses, menyimpan, mendistribusikannya. Sistem informasi dapat digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan dan mengendalikannya. Bisa berupa keputusan jangka pendek

ataupun jangka panjang. Tergantung keputusan apa yang sedang dibutuhkan oleh perusahaan saat itu.

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi. Khususnya dalam menjalankan fungsi manajerial yang meliputi perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*organizing*), dan pengendalian (*controlling*). Perencanaan yang matang merupakan langkah awal kesuksesan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Apabila rencana yang sudah dibuat dilaksanakan dengan semestinya, maka hasil yang bagus akan segera didapatkan. Pengendalian dilakukan untuk meminimalisir resiko yang berasal dari penyelewengan rencana awal yang sudah ditetapkan. Menurut *the American National Standards Institute* (ANSI/ASQC, 1978 dalam Guimaraes et al., 2003:88), kualitas adalah: *the totality of features and characteristics of a produk or service that bears on its ability to statisfy given needs.*

Dari sudut pandang teknik, kualitas suatu produk atau jasa umumnya diukur berdasarkan ketepatannya dengan maksud atau tujuan digunakannya produk atau jasa tersebut. Maka suatu aplikasi harus sesuai dengan apa yang dikehendaki pengguna (Dilworth, 1988 dalam Guimaraes et al., 2003:89). Dapat juga dikatakan, sistem informasi yang berkualitas dapat dirasakan apabila sistem informasi tersebut bisa memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas pengolahan data. Sehingga data yang diolah bisa dirubah menjadi sebuah informasi yang sangat berguna bagi seluruh penggunanya (*usefull*) .

Galletta dan Laderer (1999:4) menyatakan bahwa ada dua kategori umum untuk mengukur kualitas sistem informasi yang sering digunakan, yaitu ekonomi dan personal. Secara ekonomi, sistem informasi dapat dianggap berhasil jika dapat meningkatkan keuntungan (*profit*). Sedangkan pada personal kualitas sistem informasi terkait dengan kepuasan para pengguna dan tingkat penggunaan sistem informasi tersebut. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem tersebut.

Seddon (1997: 333) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Dapat diartikan semakin tinggi kualitas sebuah sistem, maka akan semakin meningkatkan kepuasan *user* itu sendiri. Kepuasan dikarenakan adanya kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga dapat meningkatkan kinerja.

4. Kualitas Informasi

Informasi merupakan sumber daya yang arti pentingnya sama dengan pabrik dan peralatan. Produktivitas sebagai alat untuk menjaga daya saing dapat ditingkatkan dengan bantuan informasi. Informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat Bodnar (2003:1). Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang telah diproses menjadi memiliki arti bagi penerima informasi, dapat berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat. Menurut Davis (1993:12) Informasi

merupakan data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi para penggunanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini ataupun mendatang.

Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992:64). Seddon (1997:333) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem. Kualitas informasi sangat dipengaruhi oleh 3 hal pokok, yaitu *relevancy*, *accuracy* dan *timeliness*.

a. *Relevancy*

Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Informasi akan relevan jika memberi manfaat bagi pemakainya.

b. *Accuracy*

Sebuah informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan. Bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Beberapa hal yang dapat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah informasi antara lain:

- 1) Kelengkapan (*completeness*) informasi, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik. Bila informasi yang dihasilkan lengkap tentunya akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan atau memecahkan suatu masalah dengan baik.
- 2) Kebenaran (*correctness*) informasi, yaitu informasi yang dihasilkan oleh proses pengolahan data, harus benar sesuai dengan perhitungan-perhitungan yang ada dalam proses tersebut.
- 3) Keamanan (*security*) informasi.
Keamanan sebuah informasi tergambar dari jawaban atas pertanyaan.

c. *Timeliness*

Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dapat menimbulkan kesalahan dalam tindakan yang akan diambil.

5. Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu

a. Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (McLone, 1990). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al.,(2003), Almutairi Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang

digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Dalam penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007) yang menguji pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna hasilnya terbukti signifikan. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan software akuntansi yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem juga didefinisikan Davis et al. (1998) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relative mudah untuk dipahami dan digunakan. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989). Penelitian yang menggunakan *variabel usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995), serta McHaney dan Cronan (2001). Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992). Seddon (1997) menyatakan bahwa

kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem..

Istianingsih dan Wijanto (2007) mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem informasi terbukti secara signifikan mempengaruhi Kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Hasil ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yaitu Adams et al., (1992), Chin dan Todd (1995), Iqbaria et al., (1995), dan Iqbaria Zinatelly (1997) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi.

Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna akhir sistem. Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002). Jika informasi yang dihasilkan *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka. Istianingsih dan Wijanto (2007) yang menguji pengaruh kualitas informasi terhadap *kepuasan* pengguna akhir sistem hasilnya juga terbukti signifikan.

c. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa antara dampak pengguna sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007) yang menyatakan pengaruh *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction* terbukti signifikan.

Setelah dilihat penelitian-penelitian terdahulu di atas, terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis saat ini. Kesamaan itu antara lain sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi. Dari saran-saran yang disampaikan oleh penelitian terdahulu di atas

menjadi inspirasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini. Disamping memiliki persamaan, penelitian ini juga mempunyai beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan yang mencolok adalah waktu, tempat, dan sampel penelitian. Disamping itu aplikasi yang digunakan oleh peneliti juga berbeda dengan aplikasi yang digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu menggunakan aplikasi *Lisrel* untuk pengujian hipotesis, sedangkan sekarang peneliti menggunakan aplikasi *Partial Least Square*.

B. Kerangka Konseptual

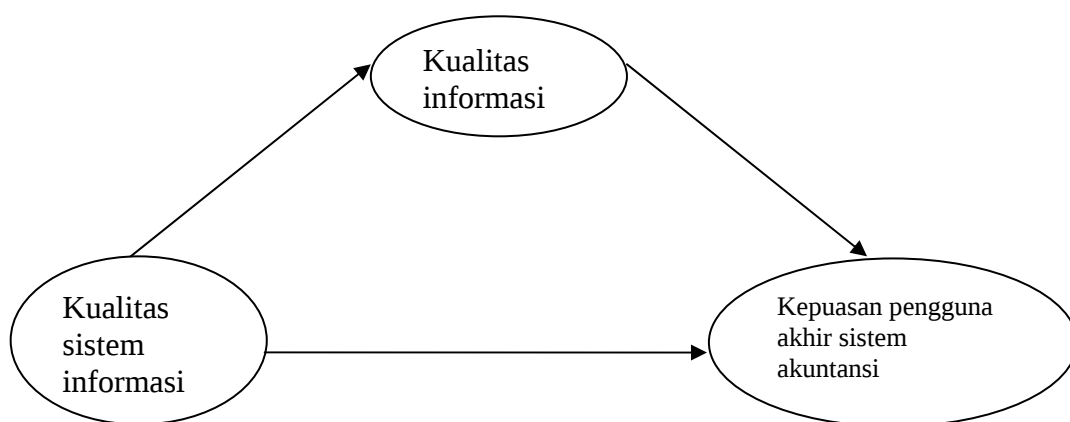
Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk melihat, menjelaskan, dan mengungkapkan versi antara variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel-variabel tersebut akan diuraikan dengan berpijak pada kajian teori. Dalam penelitian ini, penulis akan mengkaji hubungan serta pengaruh antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi, terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi.

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem merupakan *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas informasi dapat dikatakan sejauh mana sebuah informasi bisa memberikan manfaat yang maksimal kepada setiap pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Kontribusi yang diberikan oleh informasi tersebut lebih banyak daripada biaya atau sebuah pengorbanan untuk mendapatkannya. Informasi yang bermanfaat berasal dari proses yang dilakukan

oleh sebuah sistem informasi yang berkualitas. Disini kualitas informasi bertindak sebagai variabel *intervening* yang menghubungkan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem secara tidak langsung.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Bekerja dengan menggunakan sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan sebuah informasi yang sangat bermanfaat. Informasi tersebut dapat digunakan untuk bermacam keperluan, contohnya seperti akurasi, dan eektivitas dalam menentukan sebuah kebijakan-kebijakan yang berguna bagi kesuksesan perusahaan. Dengan kontribusi yang dihasilkan oleh sebuah sistem tersebut di atas, akan meningkatkan tingkat keyakinan pengguna sistem tersebut. Apabila pengguna sistem informasi yakin dengan sistem yang digunakannya, maka mereka akan melaksanakan tugas mereka dengan penuh rasa aman, nyaman, dan puas dengan manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2: Model Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi

H₂ : Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas informasi

H₃ : Kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi.

H₄ : Kualitas sistem informasi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna akhir sistem informasi dengan kualitas informasi sebagai variabel intervening adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Padang.
2. Variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas informasi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Padang.
3. Variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Padang.
4. Variabel Kualitas sistem informasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna akhir sistem akuntansi melalui kualitas informasi sebagai variabel *intervening*.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Responden penelitian sekarang ini tidak terbatas pada pengguna *software* akuntansi tertentu. Penelitian yang akan datang dapat mengembangkan dengan meneliti pada pengguna *software* akuntansi tertentu misalnya. dengan membedakan antara pengguna *software* akuntansi yang sudah berbasis EPR dengan yang non-EPR, serta yang berbasis DSS.
2. Memasukkan variabel lain, bisa berupa variabel perantara (*intervening*) yang bisa menjembatani hubungan pengaruh kualitas sistem informasi dengan kepuasan penggunanya. Misalnya seperti *Perceived Usefull*, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrie Hidayat, 2007. Analisa Pengaruh Pengembangan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan, Penerbit Universitas Bung Hatta,
- Bodnar George H. and William S. Hopwood, 2003. Sistem Informasi Akuntansi, (Terjemahan Amir Abadi Jusuf dan Tambunan). Buku Satu, Salemba Empat: Jakarta
- Chin, Wynne. W., and Tood, Peter, A., 1995, *On the use, usefulness, and ease of Use a Struktural equation Modelling in MIS Research: A note of Caution, MIS Quarterly, June*.
- Cushing, Barry E. 1998. Sistem Informasi Akuntansi dan Organisasi Perusahaan. Erlangga: Jakarta
- Cooper, Donald. R, Emory William. C. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis. Erlangga: Jakarta
- Davis, Fred D, 1998. Sistem Informasi Akuntansi. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia: . Jakarta Barat
- Delone, W.H., And Mclean, 1992. *Information system succses : The Quest for The dependent Variable. Information Research, March*, 60-95
- Imam Ghazali, 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imam Ghazali, 2006. Partial Least Square. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis Unatuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta. BPFE
- Istianingsih, 2008. Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefullness, Kualitas Informasi, Penerbit Program Dektoral – Pasca Sarjana Ilmu akuntansi FEUI.
- Janson, M. A. and Subramanian, A., 1996, *Packaged Software: Selection and Implementation Policies. Infor*, 34(2), 133-151.
- Jogiyanto, 1995. Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta