

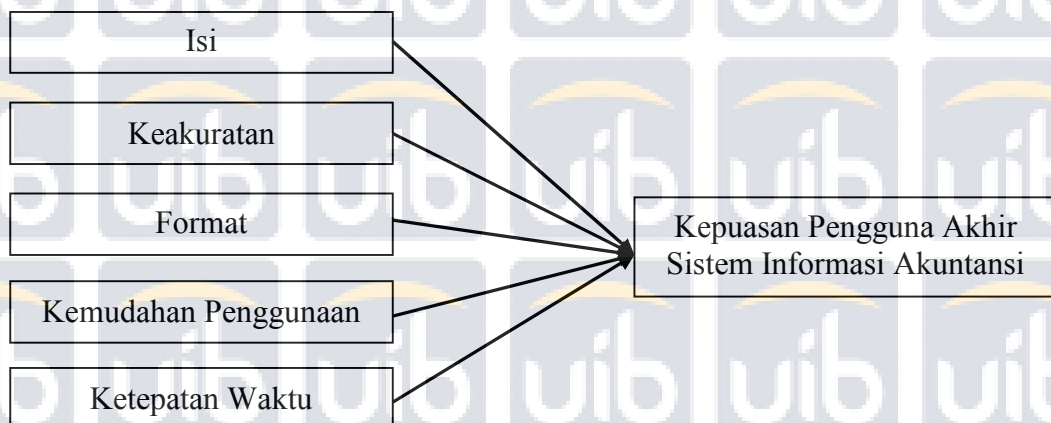
BAB II KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Model Penelitian Terdahulu

Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 *items* dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, yang meliputi 5 komponen: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

Gambar 2.1

Model Penelitian Pengaruh Isi, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: Doll dan Torkzadeh (1988)

Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis* terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll

dan Torkzadeh (1988) merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

Chin dan Lee (2000) meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Faktor tersebut diantaranya variabel isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan kecepatan sistem. Penelitian ini menggunakan model penelitian Doll dan Torkzadeh (1988).

Mchaney, Hightower, dan Pearson (2002) meneliti pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Taiwan. Penelitian ini menggunakan survei berdasarkan kuesioner yang disebarakan ke 342 pengguna sistem informasi yang ada di Taiwan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gelderman (1998) menyimpulkan bahwa kepuasan atas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Jika pengguna merasa tidak puas dengan sistem yang digunakan, mereka tidak akan menggunakan lagi sistem tersebut. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ong dan Lai (2004) yang menyimpulkan bahwa kepuasan atas sistem informasi berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi.

Somer, Nelson, dan Karimi (2003) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Amerika Serikat.

Penelitian ini memakai sampel 407 pengguna ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang ada di Amerika Serikat.

Zviran, Glezer, dan Avni (2005) meneliti pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi yang ada di Israel. Penelitian ini menggunakan 359 data kuesioner yang disebarakan kepada pengguna sistem informasi pada perusahaan di Israel.

Helm, Chapparo, dan Farmer (2005) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi yang ada Amerika Serikat.

Ho dan Ho (2006) meneliti pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Hongkong. Penelitian ini menggunakan 211 kuesioner yang disebarakan ke karyawan yang perusahaannya menggunakan sistem informasi akuntansi. Namun, kuesioner yang lengkap dan kembali ke peneliti berjumlah 204 kuesioner.

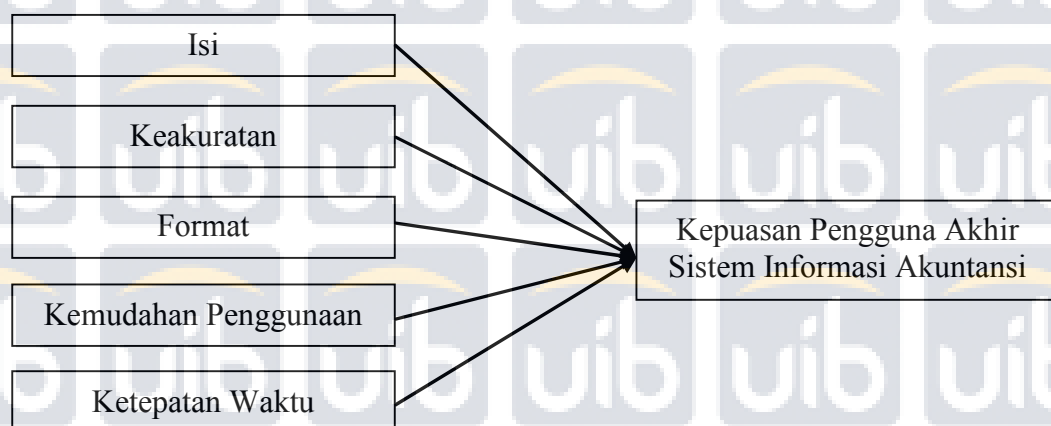
Peter, DeLone, dan Mclean (2008) meneliti untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dengan membuat model, dimensi, ukuran, dan hubungannya dalam level individu dan level organisasi. Penelitian ini menggunakan enam dimensi model D&M kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi

akuntansi dan memeriksa pengaruh dari keberhasilan model D&M dalam konteks individu dan organisasi.

Ilias, Suki, Yaso, dan Razak (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi pada perusahaan swasta yang ada di Malaysia. Sampel dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada 269 perusahaan di Malaysia.

Gambar 2.2

Model Penelitian Pengaruh Isi, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: Ilias *et al.* (2008)

Tarigan (2008) meneliti pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Thailand. Penelitian tersebut menggunakan replika model penelitian Doll dan Torkzadeh (1988).

Ilias, Razak, Rahman, dan Yaso (2009) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu,

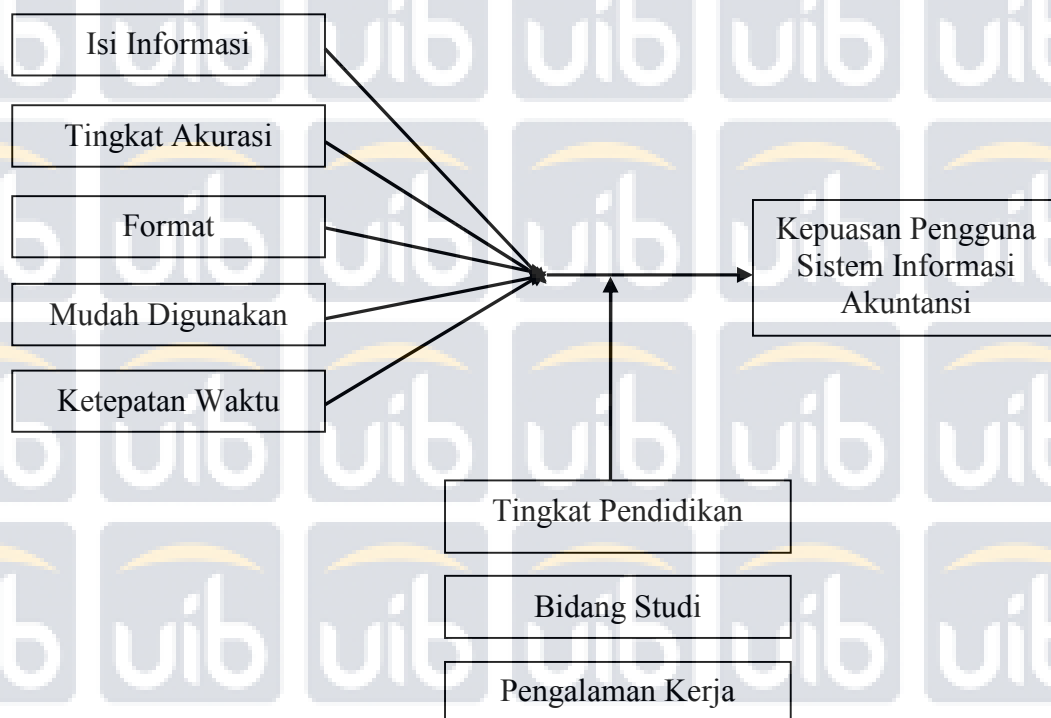
kecepatan sistem dan keandalan sistem terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi pada perusahaan swasta yang ada di Malaysia. Penelitian ini mengembangkan replika model penelitian Doll dan Torkzadeh (1998).

Roses (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Brazil. Sampel penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan ke 63 responden yang merupakan manajer eksekutif cabang pada perusahaan yang ada di Brazil.

Dastgir dan Mortezaie (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi informasi, tingkat akurasi, format, mudah digunakan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menggunakan tiga variabel moderator yaitu tingkat pendidikan, bidang studi dan pengalaman kerja sebagai variabel moderator. Sampel penelitian ini adalah kuesioner yang akan dibagikan kepada seluruh manajer keuangan di perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Teheran. Hingga bulan April 2010, perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Teheran berjumlah 337 perusahaan. Penelitian ini menggunakan 80 kuesioner yang disebar secara acak ke perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Teheran. Namun, hanya 72 kuesioner yang diterima kembali dan dipakai untuk pengolahan data. Data ini dikumpulkan dari kuesioner yang telah diberikan kepada para manajer keuangan dari perusahaan yang telah dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Gambar 2.3

Model Penelitian Pengaruh Isi Informasi, Tingkat Akurasi, Format, Mudah Digunakan, Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan Tingkat Pendidikan, Bidang Studi dan Pengalaman Kerja Sebagai Variabel Moderator



Sumber: Dastgir dan Mortezaie (2012)

Ahmad dan Ghani (2013) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Malaysia.

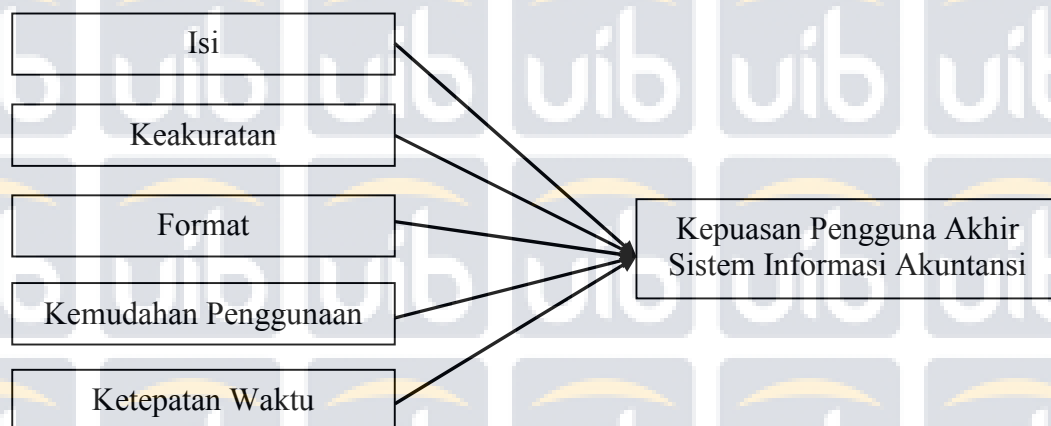
Faktor tersebut adalah isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kecepatan sistem dan keandalan sistem.

Suzart (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan di Sistem

Kesatuan Administrasi Keuangan Pemerintah di Brazil.

Gambar 2.4

Model Penelitian Pengaruh Isi, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: Suzart (2013)

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

2.2.1 Pengaruh Isi Program Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

Wang, *et al.* (2001) menjelaskan bahwa isi merupakan kualitas informasi (contoh: keakuratan dan relevansi) yang disediakan oleh tenaga pemasaran.

Zviran *et al.* (2005) menjelaskan bahwa isi merupakan kepercayaan dari pengguna terhadap sistem yang disediakan oleh *website*.

Cheung dan Lee (2005) menjelaskan bahwa isi merupakan relevansi dan kelengkapan dari informasi pada *website*. Isi dari sistem informasi menyediakan informasi relevan yang membantu menghilangkan ketakutan atau kekhawatiran tentang sistem informasi.

Sistem informasi akuntansi menurut Bodnar dan Hopwood (2006) adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi mengenai data keuangan tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan baik dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi.

Menurut Baridwan (1996) sistem informasi akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan komunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan kepada pihak-pihak luar (seperti inspeksi pajak, investor dan kreditur) dan pihak-pihak dalam (terutama manajemen).

Hubungan antara akuntansi dan sistem informasi telah ada sejak lima dekade yang lalu (McMickle, 1989). Xiao, Dyson, dan Powell (1996) menyatakan bahwa akuntansi selalu dilihat sebagai prioritas dalam penggunaan sistem informasi. Saat ini, penerapan sistem informasi dalam akuntansi telah menjadi hal utama dalam bisnis bahkan untuk bisnis terkecil (Ismail & King, 2005).

Sugianto dan Toyib (2006) mengungkapkan bahwa isi informasi merupakan relevansi, keakuratan, peredaran dan reliabilitas dari informasi yang disampaikan kepada setiap karyawan berdasarkan peranan masing-masing karyawan dalam sebuah perusahaan.

Penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Mchaney, Hightower dan Pearson (2002), Somer, Nelson dan Karimi (2003), Zviran *et al.* (2005), Helm, *et al.* (2005), Peter *et al.* (2008), Ilias *et al.* (2008), Tarigan (2008), Ilias *et al.* (2009), Roses (2011), Datsgir dan Mortezaie (2012), Ahmad dan Ghani

(2013) dan Suzart (2013) menyatakan bahwa isi program akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

Penelitian Ho dan Ho (2006) menyatakan bahwa isi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Keakuratan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) keakuratan menyatakan kehandalan atau reliabilitas sistem dalam mengolah dan menghasilkan informasi yang akurat bagi pemakainya. Xiao (2002) menjelaskan reliabilitas informasi yang dihasilkan sistem informasi dapat mempengaruhi penilaian pemakai sistem informasi dan mempengaruhi pembuatan keputusan.

Ilias, Suki, Yaso, dan Razak (2008) melakukan penelitian model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk digunakan dalam pengambilan keputusan pada perusahaan swasta di Malaysia. Penelitian ini mengungkapkan bahwa keakuratan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

Penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Mchaney, Hightower dan Pearson (2002), Somer, Nelson dan Karimi (2003), Zviran *et al.* (2005), Helm, *et al.* (2005), Peter *et al.* (2008), Ilias *et al.* (2008), Tarigan (2008), Ilias *et al.* (2009), Roses (2011), Datsgir dan Mortezaie (2012), Ahmad dan Ghani (2013) dan Suzart (2013) menyatakan bahwa keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

2.2.3 Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) format disini menyatakan kejelasan tampilan output yang diproduksi oleh sistem dan tampilan fitur sistem yang mempermudah pengoperasian sistem bagi penggunanya. Adalah hal yang penting untuk menyediakan informasi yang relevan dalam suatu format yang memaksimalkan kegunaan sistem informasi.

Li (1997) mengungkapkan bahwa format merupakan bentuk material dari hasil tampilan sistem. Cheung dan Lee (2005) mengungkapkan bahwa format merupakan cara informasi dipresentasikan pada *website*.

Heilman dan Brusa (2006) mengukur kepuasan pengguna akhir sistem komputer EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Mexico dengan menerjemahkan instrumen penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh ke dalam bahasa Spanyol.

Penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Mchaney, Hightower dan Pearson (2002), Somer, Nelson dan Karimi (2003), Zviran *et al.* (2005), Helm, *et al.* (2005), Peter *et al.* (2008), Ilias *et al.* (2008), Tarigan (2008), Ilias *et al.* (2009), Roses (2011), Datsgir dan Mortezaie (2012), Ahmad dan Ghani (2013) dan Suzart (2013) menyatakan bahwa format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

2.2.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

Doll dan Torkzadeh (1988) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan atau *user friendliness* penting dalam memfasilitasi sistem pendukung keputusan. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Davis (1989) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI. Pemakai TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Wang *et al.* (2001) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan daya guna dari tampilan sistem informasi komputerisasi itu sendiri. Mather,

Caputi dan Jayasuriya (2002) menjelaskan bahwa kegunaan sistem dapat memperkuat kemudahan penggunaan dalam memprediksi keinginan untuk menggunakan sistem.

Menurut Igbaria (1995), kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah dipahami.

Sedangkan persepsi manfaat merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja, menambah produktifitas dan efektifitas kerja orang tersebut.

Penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Mchaney, Hightower dan Pearson (2002), Somer, Nelson dan Karimi (2003), Zviran *et al.* (2005), Helm, *et al.* (2005), Peter *et al.* (2008), Ilias *et al.* (2008), Tarigan (2008), Ilias *et al.* (2009), Roses (2011), Datsgir dan Mortezaie (2012), Ahmad dan Ghani (2013) dan Suzart (2013) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

2.2.5 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi

Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai pada waktu informasi tersebut dibutuhkan. Komponen ini juga menyatakan kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang *up-to-date*. Jika sistem informasi tidak mampu menyediakan informasi yang *up-to-date* maka sistem tersebut tidak dapat memberikan nilai tambah bagi pemakainya.

Deng *et al.* (2008) melakukan penelitian dengan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Amerika, Eropa Barat, Arab Saudi, India dan Taiwan. Penelitian ini menguji apakah instrumen EUCS (*End User Computing Satisfaction*) menghasilkan pengukuran yang setara pada budaya kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang berbeda. Hasil menyebutkan bahwa tidak ada

perbedaan yang signifikan antara ketepatan waktu terhadap EUCS. Peneliti menyatakan bahwa pengertian kepuasan pengguna dapat berbeda antar budaya yang berbeda.

Sugianto (2006) menjelaskan bahwa ketepatan waktu merupakan kemampuan sistem informasi untuk menyampaikan informasi yang diminta dalam tanggapan jangka waktu yang masuk akal. Waktu respon yang terlambat dapat menurunkan kepuasan pengguna akhir dan produktifitas yang buruk, sehingga sangat penting untuk memastikan pengguna akhir sistem informasi puas dengan tanggapan waktu dari sistem tersebut. Ketepatan waktu merujuk kepada kemampuan portal untuk menyampaikan informasi yang diajukan dalam waktu respon yang wajar.

Penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Mchaney, Hightower dan Pearson (2002), Somer, Nelson dan Karimi (2003), Zviran *et al.* (2005), Helm, *et al.* (2005), Peter *et al.* (2008), Ilias *et al.* (2008), Tarigan (2008), Ilias *et al.* (2009), Roses (2011), Datsgir dan Mortezaie (2012), Ahmad dan Ghani (2013) dan Suzart (2013) menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

Penelitian Chen *et al.* (2000) serta Zviran *et al.* (2005) menyatakan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

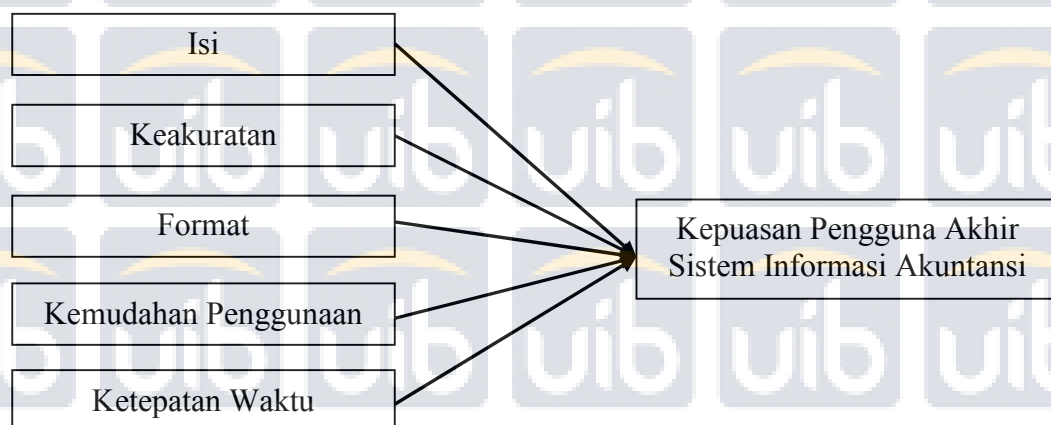
2.3 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas tentang faktor-faktor yang yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, maka

penulis mengajukan model penelitian yang sesuai dengan model penelitian Suzart (2013) yang menggambarkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dapat di lihat pada Gambar 2.5 berikut:

Gambar 2.5

Model Penelitian Pengaruh Isi, Keakuratan, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: Suzart (2013)

Berdasarkan uraian dan kerangka model di atas, maka perumusan hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Isi berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

H₂: Keakuratan berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan akhir pengguna sistem informasi akuntansi.

H₃: Format berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi

H₄: Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi

H₅: Ketepatan waktu berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.