

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, merekam, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2012). Terdapat 6 komponen dalam Sistem Informasi Akuntansi, yakni:

1. Orang yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyimpan data.
3. Data tentang organisasi dan kegiatan bisnisnya.
4. *Software* yang digunakan untuk mengolah data.
5. Infrastruktur teknologi informasi meliputi komputer, perangkat tambahan, dan peralatan komunikasi jaringan yang digunakan dalam Sistem Informasi Akuntansi.
6. Sistem pengendalian internal dan perangkat keamanan untuk menjaga data Sistem Informasi Akuntansi.

Komponen dalam Sistem Informasi Akuntansi tersebut memungkinkan Sistem Informasi Akuntansi untuk memenuhi 3 fungsi bisnis yang penting, yakni (Romney & Steinbart, 2012):

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan organisasi, sumber daya dan personel.

2. Mengubah data menjadi informasi sehingga pihak manajemen dapat merencanakan, menjalankan, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.
3. Memberikan kendali yang cukup untuk menjaga aset dan data perusahaan.

Sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang didesain dengan baik dapat (Romney & Steinbart, 2012):

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk dan jasa.
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Meningkatkan pembagian pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari suatu rantai *Supply*.
5. Meningkatkan struktur dari pengendalian internal.
6. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Akuntansi dapat membantu manajemen dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan melalui (Romney & Steinbart, 2012):

1. Mengidentifikasi situasi yang memerlukan tindakan manajemen.
2. Mengurangi ketidakpastian dan memberikan dasar untuk memilih tindakan alternatif.
3. Menyimpan informasi mengenai hasil dari keputusan sebelumnya, yang kemudian menyediakan *feedback* yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di masa depan.
4. Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu.

5. Menganalisis data penjualan untuk meningkatkan *layout* dari produk-produk yang dijual untuk membantu meningkatkan penjualan dari produk tersebut.

Sistem Informasi Akuntansi sering dirancang dengan menggunakan *software* agar informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, efisien dan tepat waktu (Davis et al., 1990).

2.2. *Software* Akuntansi

Software adalah seperangkat instruksi yang menjadikan komputer mampu melaksanakan pekerjaan (Norton, 2003). *Software* akuntansi adalah *software* yang dibuat dengan tujuan menjalankan pekerjaan akuntansi dengan lebih efisien dan efektif bagi staf akuntansi (Suandy & Jessica, 2008). Dalam sistem akuntansi yang terkomputerisasi, modul-modul akuntansi akan mengganti proses manual akuntansi. Modul-modul yang umumnya ada di dalam *software* akuntansi adalah (Suandy & Jessica, 2008):

1. Buku Besar (*General Ledger*).
2. Bank.
3. Persediaan.
4. Piutang Usaha.
5. Utang Usaha.
6. Gaji.
7. Akuntansi Proyek.

Software akuntansi yang beredar di Indonesia saat ini cukup banyak jenis dan mereknya, berikut ini adalah beberapa contoh *software* akuntansi di Indonesia (“Google Web Search,” 2016):

1. MBSOFT.
2. Zahir *Accounting*.
3. ACCURATE.
4. Limax *Accounting*.
5. Kiper *Accounting*.
6. MAS *Accounting*.
7. Bee *Accounting*.
8. IMPPAQ *Accounting*.

Software tersebut hanya sebagian *software* yang beredar di pasar. Masih ada beragam merek dan jenis *software* lain yang saat ini digunakan di Indonesia yang dikembangkan untuk pasar maupun yang dikembangkan khusus untuk satu perusahaan.

2.3. *Software* Akuntansi ACCURATE

Software Akuntansi ACCURATE adalah *software* akuntansi yang dikembangkan oleh CPSSoft menjelang tahun 2000. Versi pertama *software* ACCURATE adalah ACCURATE 2000 *Accounting Software* (“ACCURATE - CPSSoft,” 2016). *Software* akuntansi ACCURATE memiliki modul:

1. Modul Pembelian. Modul pembelian ACCURATE memiliki formulir-formulir yang berkaitan dengan siklus pembelian. Contohnya adalah Formulir

Permintaan Pembelian, Formulir Pesanan Pembelian, Formulir Penerimaan Barang, dan formulir lainnya yang berkaitan dengan siklus pembelian.

2. Modul Penjualan. Modul penjualan *ACCURATE* memiliki formulir-formulir yang berkaitan dengan siklus penjualan. Contohnya adalah Formulir Penawaran Penjualan, Formulir Pesanan Penjualan, Formulir Surat Jalan, dan formulir lainnya yang berkaitan dengan siklus penjualan.
3. Modul Buku Besar. Modul buku besar *ACCURATE* merupakan modul yang menampilkan buku besar dan laporan keuangan perusahaan.
4. Modul Persediaan. Modul persediaan *ACCURATE* merupakan modul yang mengelola perhitungan dan pencatatan persediaan perusahaan. Modul persediaan dilengkapi dengan formulir-formulir yang mendukung perhitungan persediaan yaitu Daftar Barang dan Jasa, Formulir Penyesuaian Persediaan, Formulir Pembiayaan Pesanan, Daftar Gudang.
5. Modul Aktiva Tetap. Modul aktiva tetap *ACCURATE* merupakan modul yang mengelola aktiva tetap perusahaan. Modul aktiva tetap ini dilengkapi dengan formulir-formulir yang mendukung pencatatan aktiva tetap dan pelaporan pajaknya.
6. Modul Kas/Bank. Modul Kas/Bank *ACCURATE* merupakan modul yang mengelola penerimaan dan pengeluaran kas. Modul ini memiliki formulir-formulir yang mendukung pencatatan mutasi akun kas yang tidak tergolong dalam modul-modul sebelumnya.

7. Modul Pembiayaan Pesanan (*Job Costing*). Modul Pembiayaan Pesanan digunakan untuk industri rumah tangga yang menggabungkan persediaan dan biaya lainnya untuk membuat persediaan baru yang dijual atau dipakai sendiri.
8. Modul RMA (*Return Merchandise Authorization Module*). Modul RMA digunakan perusahaan untuk mengelola izin untuk retur barang.

Software akuntansi *ACCURATE* tersedia dalam edisi standar, edisi *deluxe*, dan edisi *Enterprise*. Fitur untuk setiap edisi memiliki perbedaan pada Modul Proyek, dan Modul Manufaktur. Saat peneliti melakukan survei *software ACCURATE*, *software ACCURATE* saat ini sudah memasuki versi 5.0. *Software ACCURATE* memiliki harga lisensi yang mahal dengan harga paling murah untuk dua lisensinya adalah Rp. 8.800.000 (“*ACCURATE* - CPSSoft,” 2016).

2.4. *Software* Akuntansi Zahir

Software akuntansi Zahir Accounting adalah *software* akuntansi yang dikembangkan oleh PT Zahir Internasional pada tahun 1996. Versi pertama Zahir Accounting dikembangkan pada tahun 1996 dengan versi 2.0 dikembangkan tahun 1997. *Software* Zahir Accounting versi 2.0 kemudian mulai dipasarkan pada tahun 1999 (“*Software* Akuntansi Terbaik - Zahir Accounting,” 2016). *Software* Zahir Accounting memiliki modul:

1. Modul Pembelian & Penjualan Barang. Modul Pembelian & Penjualan Barang pada Zahir Accounting mengelola pembelian dan penjualan persediaan barang yang dimiliki dan dikelola oleh perusahaan.

2. Modul Hutang-Piutang. Modul Hutang-Piutang pada Zahir Accounting mengelola Hutang-Piutang perusahaan.
3. Modul Persediaan Barang. Modul Persediaan Barang pada Zahir Accounting mengelola jumlah persediaan barang yang dimiliki dan dikelola oleh perusahaan.
4. Modul Buku Besar. Modul Buku Besar pada Zahir Accounting mengelola Buku Besar perusahaan. Modul Buku Besar juga mengelola laporan yang dibuat oleh perusahaan.
5. Modul Kas & Bank. Modul Kas & Bank pada Zahir Accounting mengelola Kas & Bank perusahaan.
6. Modul Project & Job Costing. Modul Project & Job Costing pada Zahir Accounting digunakan untuk mengelola proyek perusahaan.

Software akuntansi Zahir Accounting tersedia dalam edisi Zahir *Small Business*, Zahir *Flexy Trade*, Zahir *Personal*, Zahir *Standard*, Zahir *Enterprise*, Zahir *Enterprise Plus*. Saat peneliti melakukan survei *software* Zahir Accounting, *software* Zahir Accounting sudah memasuki versi 6. *Software* Zahir Accounting memiliki harga lisensi yang relatif murah dengan harga lisensi paling murah untuk satu lisensi adalah Rp. 2.000.000 (“Software Akuntansi Terbaik - Zahir Accounting,” 2016).

2.5. Model Kesuksesan DeLone & McLean

DeLone & McLean melakukan penelitian mengenai kesuksesan komputer pada perusahaan kecil pada tahun 1988 (DeLone & McLean, 1988). Empat tahun kemudian DeLone & McLean mempublikasikan model untuk mengukur konsep

kesuksesan suatu sistem informasi pada tahun 1992 (DeLone & McLean, 1992). Menurut model DeLone & McLean (1992), terdapat enam aspek dari sistem informasi, yakni:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*).

Aspek Kualitas Sistem (*System Quality*) adalah aspek yang mengevaluasi dan mengukur sistem yang memproses informasi itu sendiri.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*).

Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah aspek yang mengukur kualitas *output* dari suatu sistem informasi.

3. Penggunaan (*Use*).

Aspek Penggunaan (*Use*) adalah aspek yang mengukur konsumsi *output* dari suatu sistem informasi.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

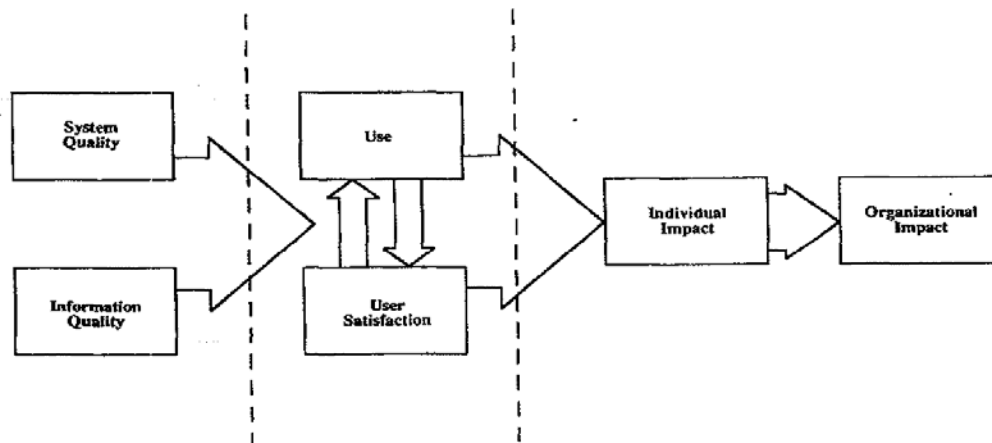
Aspek Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah aspek yang mengukur respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi.

5. Dampak Individu (*Individual Impact*).

Aspek Dampak Individu (*Individual Impact*) adalah aspek yang mengukur efek perubahan perilaku pada individu penerima informasi.

6. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*).

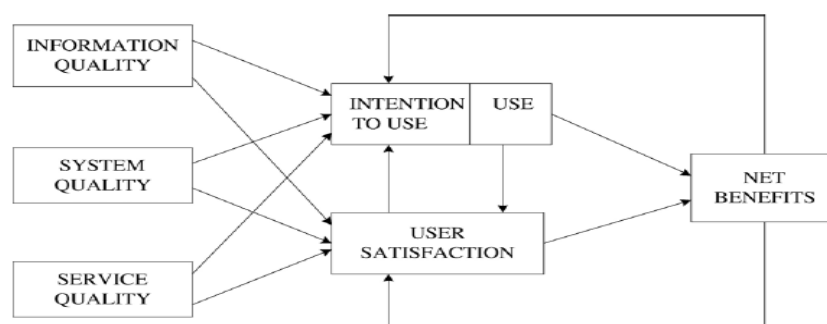
Aspek Dampak Organisasi (*Organizational Impact*) adalah aspek yang mengukur efek perubahan performa organisasi pada organisasi penerima informasi.



Sumber: DeLone & McLean (1992)

Gambar 2.1
Model *MIS Success* DeLone & McLean (1992)

Pada perkembangan selanjutnya, DeLone & McLean kemudian mengevaluasi yang diusulkan. DeLone & McLean menemukan masalah dalam model yakni, interpretasi model yang kurang baik, penggunaan sistem sebagai salah satu alat ukur, variabel yang merupakan variabel dependen atau independen, dan penambahan dimensi model (*Service Quality* dan *Net Benefit*) (DeLone & McLean, 2003). Setelah mengevaluasi kritik & saran atas model terdahulu, DeLone & McLean kemudian mengusulkan model yang sudah diperbaharui.



Sumber: DeLone & McLean (2003)

Gambar 2.2
Model *MIS Success* DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan model yang sudah diperbaharui, enam dimensi kesuksesan sistem informasi dari model terdahulu disempurnakan menjadi:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*).

Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah aspek yang mengukur kualitas *output* dari suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Information Quality* dapat diukur melalui dimensi *Completeness, Ease of Understanding, Personalization, dan Relevance*.

2. Kualitas Sistem (*System Quality*).

Aspek Kualitas Sistem (*System Quality*) adalah aspek yang mengevaluasi dan mengukur sistem yang memproses informasi itu sendiri. Menurut model DeLone & McLean (2003) *System Quality* dapat diukur melalui dimensi *Adaptability, Availability, Reliability, Response time, dan Usability*.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).

Aspek Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah aspek yang mengevaluasi dukungan dari pengembang sistem kepada pengguna sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Service Quality* dapat diukur melalui dimensi *Assurance, Empathy, dan Responsiveness*.

4. Penggunaan (*Use*) / *Intention to Use*.

Aspek Penggunaan (*Use*) adalah aspek yang mengukur konsumsi *output* dari suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Use* dapat diukur melalui dimensi *Nature of use, Navigation patterns, Number of Program Use, dan Number of transactions executed*.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Aspek Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah aspek yang mengukur respons dari penggunaan *output* suatu sistem informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *User Satisfaction* dapat diukur melalui dimensi *Repeat Program Use*, dan *User surveys*.

6. *Net Benefit*.

Aspek *Net Benefit* adalah aspek yang mengukur efek perubahan performa dan perilaku pada entitas yang menerima informasi. Menurut model DeLone & McLean (2003) *Net Benefit* dapat diukur melalui dimensi *Cost savings*, *Expanded markets*, *Incremental additional sales*, *Reduced search costs*, dan *Time savings*.

Model yang sudah diperbaharui ini kemudian menjadi dasar bagi para peneliti untuk mengukur kesuksesan dari suatu Sistem Informasi.

2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Wang & Liao, (2008)	<i>Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success.</i>	<i>Information Quality, System Quality, dan Service Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction. Information Quality, dan Service Quality berpengaruh terhadap Use. Use berpengaruh terhadap User Satisfaction. Use dan User Satisfaction</i>

Tabel 2.1 (Lanjutan)
Tabel Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> .
Fang et al., (2011)	<i>Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions, An integration of IS success model, trust, and justice.</i>	<i>Information Quality</i> dan <i>System Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> . <i>Service Quality</i> tidak berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> .
Khayun et al., (2012)	<i>Assessing e-excise Success with DeLone and McLean's model</i>	Variabel dalam model DeLone & McLean berpengaruh kecuali <i>Information Quality</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Use</i> , <i>System Quality</i> tidak berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> , dan <i>Use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> .
Al-Shargabi & Sabri, (2016)	<i>A study of Adopting Cloud Computing from Enterprise Perspective using DeLone and Mclean IS Success Model</i>	Model DeLone & McLean dapat digunakan untuk mengevaluasi <i>Cloud Computing</i> dari sudut pandang perusahaan

Sumber: Jurnal, Simposium, dan Artikel Ilmiah.

2.7. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan fakta dan fenomena yang ditemukan oleh peneliti, muncul dugaan bahwa *software* akuntansi yang sukses akan memberikan *Net Benefit* yang tinggi bagi perusahaan. Dugaan ini diperkuat dengan model DeLone & McLean

yang menunjukkan hubungan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* (DeLone & McLean, 2003). Menurut DeLone & McLean (2003) *Use* dan *Intention to Use* adalah variabel yang dapat menggantikan satu sama lain sesuai dengan konteks penelitian. Variabel *Use* dipilih oleh peneliti karena manajemen puncak perusahaan dapat mengganti kebijakan mengenai software akuntansi sehingga penggunaan software akuntansi secara keseluruhan bersifat sukarela. Berdasarkan penelitian yang peneliti temukan, (Al-Shargabi & Sabri, 2016; Fang et al., 2011; Khayun et al., 2012; Wang & Liao, 2008) *System Quality* dan *Information Quality* pada model yang diusulkan oleh DeLone & McLean (2003) akan memengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Menurut model DeLone & McLean (2003) yang diperbaharui, *Service Quality* yang diukur dengan baik dapat menjadi salah satu variabel yang memengaruhi *Use* dan *User Satisfaction*.

Menurut model dan penelitian yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), *Use* yang positif akan meningkatkan *User Satisfaction*. Meningkatnya *Use* dan *User Satisfaction* akan menghasilkan *Net Benefit* tertentu bagi perusahaan. *Net Benefit* pada sudut pandang *stakeholder* akan memberikan *feedback* pada variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Untuk mencegah kompleksitas model, peneliti kemudian mengadopsi model Wang & Liao (2008) yang mengeluarkan *feedback Net Benefit* terhadap *Use* dan *User Satisfaction* dari model DeLone & McLean (2003). Berdasarkan analisa tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan dan diuji dalam penelitian ini adalah:

- Ha1 : *Information Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha2 : *Information Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha3 : *System Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha4 : *System Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha5 : *Service Quality* akan berpengaruh terhadap *Use*.
- Ha6 : *Service Quality* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha7 : *Use* akan berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
- Ha8 : *Use* akan berpengaruh terhadap *Net Benefit*.
- Ha9 : *User Satisfaction* akan berpengaruh terhadap *Net Benefit*.
- 