

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pengantar

Sekarang ini komputer sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia modern. Maraknya penggunaan komputer telah membawa dampak beralihnya proses pekerjaan dari manual ke komputerisasi. Perlahan namun pasti bidang akuntansi yang banyak didominasi pekerjaan manual bergeser ke arah komputerisasi.

Komputer sebagai sebuah teknologi tidak akan berfungsi tanpa adanya program komputer. Program komputer merupakan urutan instruksi untuk komputer yang terdapat dalam peranti lunak (*software*). *Software* merupakan serangkaian instruksi yang berfungsi sebagai perantara antara *hardware* komputer dan program-program aplikasi (Turban et al., 2005). Dalam akuntansi, *software* akuntansi dapat didefinisikan sebagai program komputer yang dirancang untuk membantu memudahkan dalam pembuatan laporan keuangan dan kegiatan akuntansi lainnya. Akuntansi secara umum merupakan proses pencatatan, pengelompokan, perangkuman dan pelaporan dari kegiatan transaksi perusahaan. Kebutuhan akan program komputer akuntansi yang terintegrasi dijawab dengan adanya *software* akuntansi. Kualitas *software* akuntansi sebagai suatu sistem informasi harus mampu meningkatkan kinerja penggunanya.

Beragam program komputer akuntansi mulai membanjiri pasar tidak terkecuali di Indonesia. Program akuntansi yang beredar di Indonesia selama ini

didominasi oleh *software-software* buatan luar negeri. Sebut saja DacEasy Accounting, MYOB, dan Peachtree Accounting. Sementara *software* buatan Indonesia seperti Dbs Solution, Accurate, Zahir Accounting mulai dipakai oleh perusahaan di Indonesia.

Software akuntansi buatan luar negeri memiliki keterbatasan/kesulitan dalam hal penerapan di Indonesia. Kesulitan menggunakan *software* buatan luar seperti penggunaan mata uang Dollar AS dalam transaksi. Pada *software* buatan Indonesia, seperti Zahir menggunakan standar akuntansi yang berlaku di Indonesia.

Software akuntansi merupakan program yang paling banyak dibutuhkan oleh para pebisnis. *Software* akuntansi berfungsi untuk membantu proses pembukuan perusahaan mulai dari proses *input* (data/transaksi) hingga menghasilkan laporan penting bagi perusahaan seperti neraca, rugi laba dan sebagainya. Informasi yang diperoleh dari *software* akuntansi tidak hanya berisi informasi laporan akuntansi, tapi juga informasi penting seperti informasi yang berhubungan dengan persediaan, hutang piutang, dan informasi-informasi lainnya yang berguna bagi perusahaan.

Software akuntansi secara sederhana mudah dalam pengoperasiannya. Pengguna hanya perlu menyiapkan data awal atau transaksi yang akan diproses. *Output* yang dihasilkan seperti laporan neraca dan laporan rugi laba dapat tersedia setiap saat jika diperlukan. *Software* akuntansi diharapkan mampu meningkatkan kinerja pengguna *software* tersebut. Banyak keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan *software* akuntansi seperti:

- menghemat waktu dan biaya
- *software* akuntansi bisa dikembangkan seiring dengan pertumbuhan usaha
- tingkat keakuratan yang lebih baik

Dengan adanya *software* akuntansi, seluruh aspek bisnis yang dikelola diharapkan mampu berjalan dengan baik. Informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi akan berguna dan penting dalam hal perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan yang efektif dan tepat waktu bagi kelangsungan hidup perusahaan.

2.2. Sistem Informasi dan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem dan informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan pada pengertian sistem informasi. Hartono (1997) membagi definisi sistem ke dalam dua kelompok. Yang pertama adalah elemen-elemen dari suatu sistem yang dapat berupa subsistem. Yang kedua adalah prosedur pada sistem.

Gambar 2.1

Bentuk Dasar Suatu Sistem



Sumber: Hartono (1997)

Gambar 2.1 menunjukkan bentuk dasar sederhana dari suatu sistem. Sistem yang sederhana terdiri dari masukan, pengolahan/proses dan keluaran. Masukan/*input* dapat berupa data atau transaksi, sedangkan informasi merupakan *output* dari suatu sistem.

Informasi pada penelitian ini lebih ditekankan pada informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akuntansi. Perkembangan informasi teknologi telah memperluas jangkauan sistem informasi akuntansi melebihi data historikal dan finansial hingga melingkupi data non-finansial, eksternal, dan berorientasi masa depan, yang menitik beratkan pada operasi ekonomi bisnis dan manajemen strategi. Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi dihasilkan dari sistem informasi atau disebut juga *processing systems* atau *information processing systems* atau *information generating systems*.

John Burch dan Gary Grudnitski (1986) dalam Hartono (1997) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang dinamakan dengan istilah blok bangunan. Blok bangunan terdiri dari:

1. Blok Masukan

Blok ini mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi.

2. Blok Model

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran

Blok ini merupakan keluaran dari sistem informasi yang berupa informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi

Blok teknologi terdiri 3 bagian utama, yaitu teknisi (*humanware* atau *brainware*), perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).

5. Blok Basis Data

Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

6. Blok Kendali

Blok ini terdiri dari pengendalian-pengendalian yang terdapat dalam sistem informasi, agar sistem informasi berjalan dengan baik.

Sistem informasi mempunyai tugas penting dalam menghasilkan informasi berkualitas kepada pemakai informasi. Terdapat 5 tugas atau fungsi dari sistem informasi, yaitu: pengumpulan data, pemrosesan data, manajemen data, pengamanan dan pengendalian data, dan pengadaan informasi (Wilkinson, 1990).

Pada awal tahun 1950-an, sistem informasi manual mulai ditransformasikan ke dalam sistem berdasarkan komputer. Komputer sebagai sistem informasi memiliki beberapa keunggulan, seperti:

1. Komputer mampu memproses data secara efektif daripada manusia
2. Komputer merupakan prosesor yang lebih dapat diandalkan daripada manusia
3. Komputer dapat menyimpan data lebih rapi dan banyak

4. Komputer bersama-sama dengan manusia dapat memenuhi kebutuhan para manajer dengan lebih baik daripada hanya manusia saja yang memenuhinya

Terdapat empat dimensi kesuksesan sistem informasi terkomputerisasi (Sanders dan Garrity, 1995 dalam Woodroof dan Kasper, 1998), yaitu:

1. *Task Support Satisfaction*, mengukur kecocokan antara pekerjaan dan sistem komputer. Dimensi ini ditujukan untuk mengukur fungsi sebuah sistem dalam membantu individu menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi syarat.
2. *Quality of Worklife Satisfaction*, mengukur bagaimana sistem komputer mempengaruhi kualitas dan kepuasan kerja individu. Dimensi ini bertujuan untuk mengukur apakah sistem sudah mendukung kebutuhan sosial, kebutuhan intelektual, dan/atau kebutuhan psikologi individu dalam konteks aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. *Interface Satisfaction*, mengukur kualitas *interface* (tampilan) sistem komputer. Penilaian difokuskan pada karakteristik tampilan dalam lingkup penyajian, format, dan efisiensi. Dimensi ini ditujukan untuk menentukan apakah *output* sudah diatur dengan logis, media penyajian bisa diterima, dan/atau informasi yang ada siap diakses.
4. *Decision Making Satisfaction*, mengukur seberapa baik sebuah sistem mendukung aktivitas keputusan dan pemecahan masalah.

Dimensi ini ditujukan untuk menentukan apakah sistem sudah mendukung individu dalam mengenali masalah, menstrukturisasi masalah, dan/atau membuat keputusan yang berhubungan dengan pengendalian proses bisnis.

Sistem informasi yang berbasis komputer dikenal dengan istilah sistem informasi akuntansi atau SIA (*accounting information system* atau AIS). Akuntansi dan sistem informasi berkaitan erat. Hubungan antara akuntansi dan sistem informasi dijelaskan oleh *American Accounting Association* (AAA) pada tahun 1966 (Wilkinson, 1990) sebagai berikut:

Pada hakekatnya, akuntansi merupakan sistem informasi. Jelasnya, akuntansi merupakan penerapan teori umum informasi terhadap masalah operasi yang ekonomik dan efisien. Akuntansi juga membentuk sebagian besar informasi umum yang dinyatakan secara kuantitatif. Dalam konteks ini, akuntansi menjadi bagian dari sistem informasi umum dari suatu kesatuan yang beroperasi, sekaligus menjadi bagian dari suatu bidang dasar yang dibatasi oleh konsep informasi.

2.3. Dimensi Kualitas

Ketika mendengar kata “kualitas”, kita bisa membayangkan suatu produk atau jasa yang memenuhi bahkan melebihi yang kita harapkan. Philip B. Crosby (1979) menyatakan bahwa *quality is conformance to requirements*. Pernyataan ini mendefinisikan bahwa kualitas suatu produk harus sesuai dengan fungsi produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas suatu *software* akuntansi harus dapat menghasilkan *output* yang sesuai kebutuhan pemakai.

J. M. Juran (1974) menyatakan bahwa *quality is fitness of use*. Kualitas yang tepat guna adalah kualitas yang dihasilkan suatu produk harus tepat bagi

pemakai yang menggunakannya, sehingga pemakai merasa puas dalam menggunakan produk tersebut. Secara umum kualitas adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau konsumen dan diperoleh melalui pengukuran proses.

Tabel 2.1
Dimensi Kualitas

Dimensi Kualitas	Keterangan
<i>Performance</i> (kinerja)	Menyangkut karakteristik utama sebuah produk
<i>Features</i> (fitur)	Fungsi tambahan dari fungsi utama suatu produk
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Menyangkut kehandalan suatu produk
<i>Conformance</i> (kesesuaian)	Tingkat dimana suatu desain produk dan karakteristik memenuhi standar yang ditentukan sebelumnya
<i>Durability</i> (ketahanan)	Mengukur umur produk
<i>Serviceability</i> (kemudahan perbaikan)	Kemudahan perbaikan ketika dibutuhkan
<i>Aesthetics</i> (estetika/keindahan)	Menyangkut penampilan produk
<i>Perceived quality</i>	Kualitas yang diterima konsumen

Sumber: Garvin (1988)

Tabel 2.1 menunjukkan dimensi-dimensi kualitas suatu produk yang dapat dianalisis. Dalam penelitian ini, dimensi kualitas yang akan dipakai adalah *performance* (kinerja), *reliability* (kehandalan), *feature* (fitur), *conformance* (kesesuaian dengan mutu produk) dan *serviceability* (kemudahan dalam perbaikan)

2.4. Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem didefinisikan Davis et al., (1989) serta Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) sebagai *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas informasi merupakan *output* dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran penting kesuksesan sistem informasi. Kepuasan pengguna sering kali dipakai sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990 dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Kepuasan pengguna informasi adalah perluasan dimana pengguna melihat bahwa informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna. Kepuasan pengguna informasi mengukur kesuksesan atau kegagalan sebuah sistem informasi dan telah menjadi topik yang banyak diteliti. Secara umum kepuasan pemakai/pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya (Lau, 2004).

Somers; Nelson; Karimi (2003) melakukan penelitian mengenai analisis faktor *end-user computing satisfaction* (EUCS) dalam sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Delone dan Mclean (1992) dalam Somers; Nelson; Karimi (2003) mengidentifikasi tiga alasan mengapa kepuasan pengguna telah digunakan secara luas untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, yaitu:

1. validitas yang tinggi,
2. pengembangan alat-alat reliabilitas untuk pengukuran, dan

3. kelemahan konseptual serta ketidaktersediaan alat ukur lainnya.

Sampel penelitian yang dilakukan Somers; Nelson; Karimi terdiri dari beragam sektor industri yang berjumlah 1.162 perusahaan di Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Jumlah kuesioner yang memenuhi syarat dan dipakai dalam penelitian ini sebesar 12,19% atau 407 kuesioner. Hasil dari penelitian yang dilakukan Somers; Nelson; Karimi menunjukkan EUCS dapat menjadi variabel yang valid terhadap kepuasan pengguna dengan sistem informasi.

Bokhari (2005) melakukan penelitian mengenai hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dengan menggunakan analisis meta. Analisis meta adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian terdahulu dengan tujuan identifikasi hubungan signifikansi variabel-variabel yang diteliti. Penelitian yang dilakukan Bokhari (2005) menganalisis penelitian-penelitian terdahulu antara tahun 1979 sampai tahun 2000 yang berjumlah 55 penelitian. Terdapat beberapa variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu untuk mengetahui hubungan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Delone dan Mclean (1992) dalam Bokhari (2005) mendeskripsikan sejumlah pengukuran kesuksesan sistem informasi setelah melakukan 180 studi. Menurut Delone dan Mclean penelitian biasa berfokus pada area seperti:

- Kualitas sistem
- Kualitas informasi
- Penggunaan sistem
- Kepuasan pengguna
- Dampak individual

- Dampak organisasional

Amoroso dan Cheney (1991) dalam Bokhari (2005) juga mengemukakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi adalah dua dasar kepuasan pengguna. Beberapa peneliti tidak menemukan hubungan positif antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Schewe (1976) tidak menemukan adanya hubungan signifikan antara penggunaan sistem dan kepuasan sistem. Lawrence dan Low (1993) juga tidak menemukan hubungan signifikan. Mawhinney (1990) tidak menemukan hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, dan Srinivasan (1985) mengemukakan bahwa hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna tidak selalu positif. Beberapa peneliti berargumen bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berkorelasi negatif, sementara beberapa peneliti lain menyatakan memiliki hubungan yang lemah, sedangkan peneliti yang lainnya menemukan hubungan korelasi positif antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Pada penelitian yang dilakukan Bokhari (2005) menemukan korelasi positif antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, meskipun tidak kuat, tapi menengah.

Doll; Xia; Torkzadeh (1994) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *end-user computing satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Doll; Xia; Torkzadeh (1994) mengajukan model dari *end-user computing satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari 5 faktor urutan pertama (isi, format, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu). Pada faktor urutan kedua diinterpretasikan sebagai EUCS. Penelitian terdahulu telah menunjukkan validitas instrumen. Variabel EUCS yang dianalisis terdiri dari 12

pertanyaan. Doll; Xia; Torkzadeh (1994) menggunakan LISREL VII untuk mendeskripsikan model alternatif dan tes kecocokan yang berhubungan dengan EUCS. Populasi penelitian ini terdiri dari 409 pengguna komputer dari 18 perusahaan yang terdiri dari perusahaan manufaktur, jasa, retail, badan pemerintah, rumah sakit, institut pendidikan, dan satu perusahaan lainnya. Sampel penelitian ini adalah 139 aplikasi seperti: hutang dagang, piutang dagang, penggajian, persediaan, dan lain-lain. Responden pada penelitian ini terdiri dari 20 manajer puncak, 80 manajer menengah, 76 *supervisor* level pertama, 143 karyawan yang tidak bertanggung jawab terhadap *supervisor*, dan 90 karyawan operasional. Hasil dari penelitian Doll; Xia; Torkzadeh (1994) memberikan bukti empiris bahwa faktor-faktor yang terdiri dari isi, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif terhadap EUCS.

Kepuasan pengguna akhir adalah sikap afektif terhadap sejumlah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. Ukuran kepuasan pengguna dikategorikan dalam tiga perspektif:

1. Sikap pengguna terhadap sistem informasi.
2. Kepuasan pengguna dalam hal kualitas informasi.
3. Kepuasan pengguna dalam hal keefektivitasan sistem informasi yang dirasakan.

Penelitian terdahulu menganggap kepuasan pengguna mampu memberikan kepercayaan terhadap sistem informasi yang tersedia dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Istianingsih dan Wijanto (2008) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Kualitas sistem informasi terdiri dari kualitas sistem dan kualitas informasi. Seddon (1997) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989 dalam Istianingsih dan Wijanto, 2008). DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesiskan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Sampel pada penelitian ini adalah responden dengan pendidikan minimal D3 jurusan akuntansi dan telah bekerja dengan menggunakan minimal satu *software* akuntansi selama paling tidak satu tahun. Periode penelitian ini adalah selama empat bulan dari April 2007 sampai Agustus 2007. Istianingsih dan Wijanto (2008) mengajukan 5 hipotesis pada penelitian ini. Model penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) menggunakan bentuk *Structural Equation Model* (SEM). Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), melakukan penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan programnya (LISREL, EQS, atau

PLS) karena mampu meningkatkan teknik analisis dalam riset sistem informasi. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah program Lisrel 8.72 *full version*. Model penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) merupakan modifikasi model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) dan Seddon (1997), dengan menambahkan *confirmatory factor analysis* (CFA) untuk variabel laten *user satisfaction*. Hasil dari penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) memberikan bukti empiris: (1) kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*; (2) kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*; (3) kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (4) kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan (5) *Perceived usefulness* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem informasi akuntansi dalam penelitian ini adalah *software* akuntansi. Istianingsih dan Wijanto (2008) mengemukakan penelitian baik kualitas sistem informasi dan kualitas informasi telah dilakukan dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain juga memberikan hasil yang positif hubungan kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna.

Gambar 2.2

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna



Gambar 2.2 menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi (*software* akuntansi) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Jika pengguna *software* akuntansi merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, *output* yang dihasilkan (informasi) oleh *software* akuntansi tersebut akurat dan berkualitas, maka pengguna akan lebih merasakan bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan kepuasan kepada pengguna. Gambar 2.2 juga mendukung hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) yang memberikan bukti empiris bahwa kualitas *software* akuntansi yang terdiri dari variabel kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software*.

Penelitian ini lebih menekankan sistem informasi akuntansi sebagai *software* akuntansi dalam mengukur kepuasan pengguna *software* akuntansi tersebut. *Software* akuntansi pada penelitian ini diukur dari 5 dimensi kualitas, yaitu:

1. *performance* (kinerja), menyangkut kenyamanan penggunaan *software* akuntansi. Jika pengguna merasa mudah dalam mengoperasikan *software* akuntansi, baik pertama kali menggunakan maupun telah lama tidak menggunakan maka *software* akuntansi tersebut dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya dari dimensi *performance*.
2. *reliability* (kehandalan), menyangkut kemampuan dalam memproses data dan sistem keamanan pada *software* akuntansi tersebut. Jika *software* akuntansi dapat memproses data lebih besar dan faktor keamanan terjamin maka *software* akuntansi tersebut dapat memberikan kepuasan bagi

penggunanya dari dimensi *reliability*.

3. *feature* (fitur), menyangkut fasilitas tambahan yang ada pada *software* akuntansi. Jika *software* akuntansi memiliki fitur tambahan yang dapat membantu pengguna dalam proses maka *software* akuntansi tersebut memenuhi unsur kepuasan dari dimensi *feature*.
4. *conformance* (kesesuaian dengan mutu produk), menyangkut kemampuan *software* akuntansi dalam memenuhi standar pengguna (lebih mengarah ke *output software* akuntansi). Jika *software* akuntansi menghasilkan *output* (informasi) yang sesuai kebutuhan pengguna maka *software* akuntansi tersebut memenuhi unsur kepuasan dari dimensi *conformance*.
5. *serviceability* (kemudahan dalam perbaikan), menyangkut kemudahan *software* akuntansi dalam mengoreksi kesalahan. Jika *software* akuntansi memiliki kemampuan mengidentifikasi dan mengoreksi kesalahan yang terjadi maka *software* akuntansi tersebut memenuhi unsur kepuasan dari dimensi *serviceability*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Kualitas *software* akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.