

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu komponen dalam perusahaan yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah, menganalisis serta mengkomunikasikan informasi keuangan dan pengambilan sebuah keputusan yang relevan untuk pihak eksternal dan pihak internal perusahaan. Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai sistem informasi akuntansi.

2.1.1.1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Romney Steinbart (2012:24) mengungkapkan: *“System is a set of two or more interrelated components that interacts to achieve a goal. Most systems are composed of smaller subsystems that support the larger system.”*

Keneth laudon & Jane laudon (2015:16) mengungkapkan bahwa sistem adalah serangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun Azhar Susanto (2013:22) berpendapat : *“Sistem adalah kumpulan dari sub sistem/ bagian / komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”*

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah komponen-komponen yang saling berhubungan, bekerja secara harmonis, dan terstruktur untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas.

Laudon, Kenneth C yang diterjemahkan Lukki Sugito (2015:16) mengungkapkan bahwa :

“Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti dan fungsi bagi manusia, sedangkan data dapat diartikan sebagai sekumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam suatu organisasi atau pada lingkungan fisiknya, sebelum diolah dan dibentuk ke dalam format yang bisa dimengerti dan digunakan orang.”

Pengertian data dan informasi yang diungkapkan Krismiaji (2010:15) yaitu :

“Data adalah fakta yang diinput, disimpan, dan diproses oleh sebuah sistem informasi. Informasi adalah data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.”

Romney Steinbart (2012:24) mengungkapkan bahwa :*“Data are fact that are collected, recorded, stored, and processed by an information system. Information is data that have been organized and processed to provide meaning and improve the decision-making process.”*

Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa data adalah *input* bagi sebuah sistem informasi, sedangkan informasi merupakan *output*. Data diproses menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pembuat keputusan untuk

menghasilkan keputusan yang lebih baik. Aturan umum yang berlaku adalah semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia bagi para pembuat keputusan, semakin baik keputusan yang dihasilkan.

Agar bermanfaat, sebuah informasi harus memiliki kualitas atau karakteristik. Dimana kualitas informasi berarti bahwa informasi yang dihasilkan atau dikelola mampu memenuhi kebutuhan manajemen dalam melakukan aktivitas bisnis dan dalam pengambilan keputusan.

Ong (2009:399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Menurut Jogiyanto (2007:15) : “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Solomon Negash (2003:758) menjelaskan “Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna.

Gelinas (2002) dalam Azhar Susanto (2013) menjelaskan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri sebagai berikut :

1. Efektifitas

Informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti.

2. Efisiensi

Berarti bahwa informasi yang dihasilkan melalui penggunaan sumber daya yang optimal

3. *Confidensial*

Informasi sensitif terlindungi dari pihak yang tidak berwenang.

4. Integritas

Informasi yang dihasilkan harus merupakan hasil pengolahan data yang terpadu dan aturan yang berlaku.

5. Ketersediaan

Informasi yang diperlukan harus selalu tersedia kapanpun saat diperlukan.

Untuk itu diperlukan pengamanan terhadap sumberdaya informasi.

6. Kepatuhan

Informasi yang dihasilkan harus patuh terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah serta memiliki tanggung jawab baik terhadap pihak internal maupun pihak eksternal organisasi perusahaan.

7. Kebenaran

Informasi telah disajikan oleh sistem informasi dengan benar dan dapat dipercaya sehingga dapat digunakan oleh manajemen untuk mengoperasikan perusahaan.

Akuntansi dapat diartikan sebagai seni dalam melakukan pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran, yang mana hasil akhirnya tercipta sebuah informasi seluruh aktivitas keuangan perusahaan. Tujuan akuntansi yang digambarkan dalam laporan keuangan adalah untuk memberikan informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan para pemakai.(Ismail.2010:2)

Lapoliwa (2011:2) berpendapat bahwa akuntansi adalah suatu sistem informasi, berdasarkan nama pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha mengambil keputusan. Informasi sebagai hasil dari akuntansi dibutuhkan oleh banyak pihak, baik *intern* maupun *ekstern*. Golongan yang paling banyak tertarik untuk mengetahui informasi keuangan antara lain adalah manajemen, pemegang saham, pegawai, debitur dan kreditur, bank, pemerintah, dan pihak lainnya.

Warren (2014 : 3) mengemukakan bahwa akuntansi dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan. Akuntansi adalah “bahasa bisnis” karena melalui akuntansi informasi bisnis dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan.

Dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah seni dalam melakukan pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran, dan hasilnya berupa laporan keuangan yang dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi

Setelah mengetahui pengertian sistem dan informasi yang telah diuraikan diatas, maka sistem informasi merupakan suatu media pengolahan data yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh berbagai penggunanya terutama bagi manajemen dalam mengambil keputusan dan menunjang keberhasilan operasi perusahaan.

Menurut Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi adalah : “Kumpulan dari sub-sub sistem baik *phisik* maupun *non phisik* yang saling berhubungan satu

sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.”

Suatu sistem informasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. (Laudon & Jane P. Laudon.2005:16)

Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan. Sub-sub sistem tersebut merupakan pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil. Komponen-komponen sistem informasi menurut Laudon & Jane P. Laudon (2005: 9-10) sebagai berikut :

- Perangkat keras (*Hardware*), kumpulan dari perangkat yang digunakan, seperti misalnya komputer, mesin ATM, dll
- Perangkat lunak (*Software*), adalah kumpulan dari program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan perintah komputer yang tersusun secara sistematis.
- Manusia (*Brainware*) sebagai pengguna, yaitu orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai.
- Prosedur (*Procedure*), Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk mengintruksikan komputer melakukan

pengolahan data. Intruksi dan prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.

- Basis data (*Database*)
- Jaringan komunikasi (*Communication network*)

Setelah dijabarkan diatas mengenai sistem, informasi, dan akuntansi, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi. Selain itu, sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem / komponen baik *phisik* maupun *non phisik* yang saling berhubungan dan bekerjasama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan. (Azhar Susanto. 2013:72)

Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoprasikan bisnis. (Krismiaji.2010:4)

“An Accounting information system is a set of interrelated activities, documents, and technologies designed to collect data, process it, and report information to a diverse group of internal and external decision makers in organizations.” (Robert L.Hurt 2013:4)

Romney & Steinbart (2012:30) mengungkapkan bahwa : *“Accounting information system is a data identification, collection, and storage process as well an information development, measurement, and communication process.”*

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah serangkaian komponen yang berhubungan melakukan pencatatan

dan pemrosesan data akuntansi menjadi sebuah informasi yang berguna untuk organisasi dalam pengambilan keputusan.

Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut.

- Mengumpulkan transaksi dan data lain kemudian memasukkannya ke dalam sistem
- Memproses data transaksi
- Menyimpan data untuk keperluan di masa mendatang
- Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan, atau memungkinkan para pemakai untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer
- Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya. (Krismiaji.2010:4-5)

2.1.1.2. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan pengertian sistem informasi akuntansi, sistem informasi akuntansi memiliki tujuan untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, baik pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Terdapat tiga tujuan utama sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji (2010:37) yaitu terdiri dari :

1. Menjamin bahwa informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.

2. Menjamin bahwa aktivitas bisnis dilaksanakan secara efisien dan sesuai dengan tujuan manajemen serta sejalan dengan peraturan yang telah digariskan.
3. Melindungi dan menjaga aktiva organisasi termasuk data lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan sistem informasi akuntansi ialah untuk membantu manajemen dalam menjalankan aktivitas dan dalam pengambilan keputusan secara cepat, tepat, dan akurat.

2.1.1.3. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi (SIA) yang didesain dengan baik, dapat menambah nilai untuk organisasi dengan :

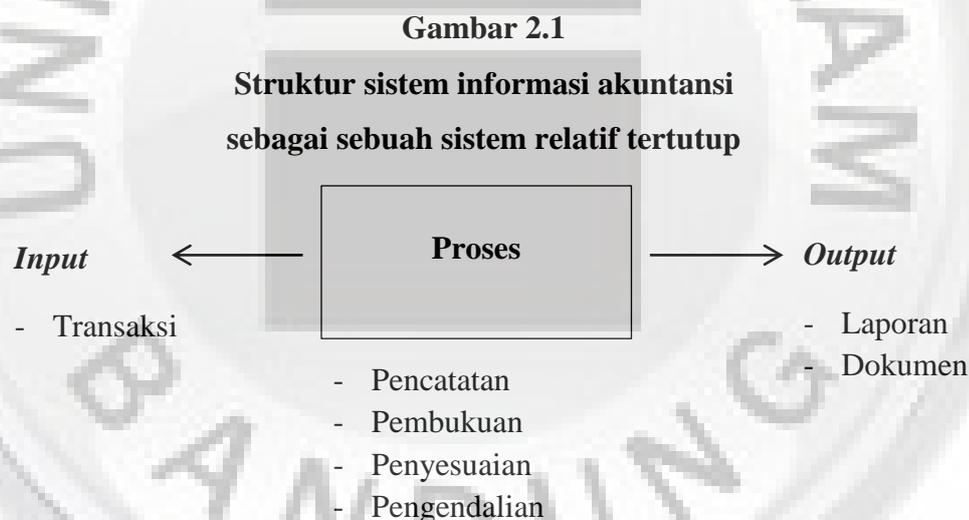
1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk dan jasa. Contohnya, SIA dapat memonitor mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar kualitas yang diterima.
2. Meningkatkan efisiensi. Contohnya, informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur *just-in-time* menjadi memungkinkan, karena pendekatan ini membutuhkan informasi yang konstan, akurat, dan terbaru mengenai persediaan bahan baku dan lokasi mereka.
3. Berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya. Contohnya, memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan

sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi penjualan dan biaya pemasaran, sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.

5. Meningkatkan struktur pengendalian internal. SIA dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana.
6. Meningkatkan pengambilan keputusan. Peningkatan dalam pengambilan keputusan adalah hal yang sangat penting. (Romney & Steinbart.2015:11-12)

2.1.1.4. Struktur Sistem informasi Akuntansi

Berikut ini gambaran dari struktur sistem informasi akuntansi :



Sumber : (Krismiaji.2010:5)

Berikut penjelasan gambar 2.1 :

- **Input.** Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai *input* ke dalam sistem. Sebagian besar *input* berupa data transaksi. Namun perlu diingat, bahwa dalam perkembangannya, sebuah sistem informasi tidak hanya mengolah data dan menghasilkan informasi keuangan saja, namun juga mengolah data dan

menghasilkan informasi *non* keuangan. Oleh karena itu sebagian *input* adalah berupa data *non* keuangan.

- **Proses.** Data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemrosesan. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah data dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan secara cepat dan akurat.
- **Output.** Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut *output*. *Output* dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali ke dalam sistem sebagai *input* disebut dengan umpan balik (*feedback*). *Output* sebuah sistem informasi akuntansi biasanya berupa laporan keuangan dan laporan internal seperti daftar umur piutang, anggaran, dan proyeksi arus kas. (Krisniaji.2010:5)

2.1.1.5. Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Untuk mencapai tujuan sistem informasi akuntansi yaitu memberikan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan maka diperlukan unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang terdiri dari beberapa unsur pokok seperti yang dikemukakan oleh Romney dan Steinbart (2012:30) yaitu terdiri dari :

1. *People*. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi.
2. *Procedures and instructions*, baik prosedur manual maupun terkomputerisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
3. *Data*. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.

4. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan.
6. *Internal controls and security measures*

Adapun komponen sistem informasi akuntansi (sistem pengolahan transaksi) menurut Azhar Susanto (2013:72) secara terperinci adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Komponen Sistem Informasi Akuntansi

No	Komponen	Sub Komponen	Jenis
1.	<i>Hardware</i>	- Bagian <i>input</i> - Bagian pengolahan / prosesor dan <i>memory</i> - Bagian <i>output</i> - Bagian komunikasi	<i>Phisik</i>
2.	<i>Software</i>	- Sistem operasi - Software aplikasi siklus penerimaan - Software aplikasi siklus pengeluaran - Software aplikasi siklus produksi	<i>Non Phisik</i>
3.	<i>Brainware</i>	Manajer sistem informasi, analis sistem informasi, ahli komunikasi, administrator <i>database</i> , programer, operator	<i>Phisik</i>
4.	Prosedur	Rangkaian aktivitas / transaksi	<i>Non Phisik</i>
5.	<i>Database</i>	- <i>Eksternal</i> data keuangan - Konseptual data keuangan - <i>Internal</i> data keuangan	<i>Non Phisik</i>
6.	Jaringan Komunikasi	Server, Terminal, Network card, Switching Hub, Saluran Komunikasi	<i>Phisik</i>

(*Sumber* : Azhar Susanto 2013:72)

2.1.1.6. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Berikut ini pengertian Kualitas menurut ISO 9000 dalam Rambat Lupiyoadi (2013:212) adalah :

“Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements (derajat yang dicapai oleh karakter yang inheren dalam memenuhi persyaratan)”. Persyaratan dalam hal ini adalah “need expectation that is stated, generally implied or obligatory (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib)”.

Kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pengguna. Pengguna yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi serta dapat digunakan untuk meningkatkan efisien dan efektifitas dalam pencapaian tujuan perusahaan. Maka untuk dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien dibutuhkan kualitas sistem informasi yang baik. Salah satunya adalah sistem informasi akuntansi.

Chen (2010:310) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri”. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Jogiyanto (2007:12) bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”.

Delone & McLeon (2003) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui tiga dimensi antara lain:

1. *Flexibility* (fleksibel), program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan.
2. *Easy of use* (mudah digunakan), kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut
3. *Reliability*, ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan

Solomon Negash (2003:760) mengungkapkan dimensi dari kualitas sistem informasi akuntansi terdiri dari :

1. *Interactivity*

- Sistem memberikan *signal* apabila terjadi *error* dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah
- Tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem dan pengguna memahami cara penggunaan sistem informasi akuntansi yang tersedia
- Sistem memberikan respon yang cepat dan *feedback* yang tepat

2. *Aksesibilitas*

Sistem tersebut memiliki *system security* sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat di dalamnya dan sistem informasi akuntansi dapat diakses dengan mudah serta dapat diakses dimana saja

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

2.1.2. Jasa

2.1.2.1. Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Maksudnya, ada produk jasa murni (seperti pengacara dan konsultan manajemen), ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama (misalnya pesawat dalam jasa penerbangan dan makanan di restoran). (Tjiptono,2012:300)

Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit (*complicated*), hal ini diungkapkan Farida Jasfar (2009:15). Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan manusia, baik yang dapat dilihat (*ex-plicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

A service is any activity or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or maynot be tied to a physical product (Kotler,2012,p.378)

Dari uraian pengertian jasa diatas, penulis menyimpulkan bahwa jasa adalah Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible*.

2.1.2.2. Karakteristik jasa

Jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak signifikan pada cara memasarkannya. Secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri atas *intangibility*, *inseparability*, *variability* / *heterogeneity*, *perishability*, dan *lack of ownership*. Tabel berikut ini menunjukkan implikasi manajemen dari masing-masing karakteristik unik ini.

Tabel 2.2
Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen

IMPLIKASI MANAJEMEN	IMPLIKASI MANAJEMEN
<i>Intangibility.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Produk bersifat abstrak : lebih berupa tindakan atau pengalaman • Kesulitan dalam evaluasi alternatif penawaran jasa : persepsi konsumen terhadap risiko • Tidak dapat dipajang : diferensiasi sukar dilakukan • Tidak ada hak paten : hambatan masuk (<i>entry barriers</i>) rendah
<i>Inseparability.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsumen terlibat dalam produksi : kontrak dan interaksi penting sekali • Pelanggan lain juga terlibat : masalah pengendalian • Karyawan mencerminkan dan mewujudkan bisnis jasa : relasi pribadi • Lingkungan jasa : mendiferensiasikan bisnis • Kesulitan dalam produksi masal : pertumbuhan membutuhkan jaringan kerja sama
<i>variability/heterogeneity.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Standarisasi sukar dilakukan : sangat tergantung pada sumber daya manusia yang terlibat • Kualitas sulit dikendalikan : heterogenitas lingkungan.
<i>Perishability.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat disimpan : tidak ada persediaan • Masalah beban periode puncak : produktivitas rendah • Sulit menentukan harga jasa : masalah penetapan harga
<i>lack of ownership.</i>	Pelanggan tidak dapat memiliki jasa : jasa disewakan

(Sumber : Tjiptono, 2012. hal 302)

2.1.2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. (Farida Jasfar. 2009 hal 47).

Ali Hasan mengungkapkan bahwa kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian pelanggan mengenai superioritas atau keunggulan menyeluruh dari suatu produk. Sampai berapa jauh produk jasa memenuhi kebutuhan pelanggan dan sampai seberapa jauh produk bebas dari kekurangan / kegagalan. (Ali Hasan.2010:100-101)

Services quality is the totality of features and characteristics of a producer service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. (Ali Hasan 2010:87)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah jasa yang dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya.

Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa diperlukan pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. Banyak penelitian yang dilakukan oleh para pakar dibidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa.

Kotler & Keller (2012:396) memiliki pendapat yang sama dengan Tjiptono (2012:75) mengenai kualitas jasa yaitu menyatakan bahwa konsep kualitas layanan / jasa terdiri dari :

1. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

2. *Responsivitas / Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk layanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup kompetensi dan kepercayaan atas pelayanan yang diberikan.
4. *Empathy* (Empati), yaitu meliputi sikap kontak personil maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), tersedia fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.1.3. Kepuasan Pengguna

Pengguna akhir (*end user*) adalah perwakilan dari luar kelompok sistem informasi, dimana aplikasi yang dikembangkan diperuntukan bagi mereka. Para pengguna ini memainkan peran yang terus bertambah dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi. (Kenneth & Jane Laudon:72)

Pengertian pengguna akhir menurut Romey & Steinbart (2012:637) adalah orang-orang yang menggunakan teknologi informasi untuk terpenuhinya informasi yang dibutuhkan.

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Romey & Steinbart (2012:637)

mendefinisikan kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Delone dan McLeon menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna akhir itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. (Rachmawati 2012)

Tjiptono (2012: 55-56) mengungkapkan bahwa Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan pengguna, sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah, dan juga konsumen. Ketidakpuasan pengguna memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, komplain, intervensi pemerintah, dan reaksi pesaing. Ketidakpuasan pengguna bisa membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah. Modifikasi bisa dilakukan untuk memperbaiki kinerja produk dan jasa, sehingga masalah kecil serupa tidak bakal terulang di masa mendatang. Sementara kepuasan pengguna bisa membantu perusahaan dalam memperkokoh posisi bersaing produknya melalui segmentasi.

Teori *cognitive dissonance* merupakan fondasi bagi *expectancy disconfirmation model* yang hingga saat ini mendominasi literatur kepuasan pengguna. Dalam model ini, kepuasan pengguna didefinisikan sebagai : “Evaluasi

yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan”. Ekspektasi terhadap kinerja produk/jasa berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk/jasa.

Kepuasan Pengguna menurut Doll and Torkzadeh (1998) memiliki lima dimensi yang serupa dengan yang diungkapkan Somers and Nelson (2003:597) yaitu terdiri dari :

1. Kelengkapan isi (*content*), yaitu mengukur apakah suatu sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Keakuratan (*accuracy*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Tampilan (*format*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
4. Kemudahan (*easy of use*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan informasi.
5. Ketepatan (*timeless*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem informasi akuntansi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.1.4. Bank Umum Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan yang dimaksud dengan bank umum syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dimana kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No.21 thn 2008)

Berikut ini tahapan pengembangan perbankan syariah indonesia :

Tabel 2.3
Tahapan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia

Tahun	Perkembangan Perbankan Syariah
1990	Rekomendasi lokakarya MUI untuk mendirikan lembaga perbankan syariah
1992	Masuknya era <i>dual banking system</i> di Indonesia dengan dimungkinkannya suatu bank beroperasi dengan prinsip bagi hasil (UU No.7 Tahun 1992)
1992	Beroperasinya BPRS dan Bank Umum Syariah (BUS) untuk pertama kali
1998	Dimulainya era <i>dual banking system</i> , dengan memungkinkan bank konvensional membuka Unit Usaha Syariah (UU No.10 Tahun 1998)
1998	Penegasan peranan Bank Indonesia sebagai otoritas pengawasan perbankan syariah dan dapat melaksanakan kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah (UU No.23 tahun 1999)
1999	Diberlakukannya ketentuan kelembagaan bank syariah yang pertama sesuai dengan karakteristik operasional bank syariah
1999	Beroperasinya Bank Syariah Mandiri (BSM)
2000	Diterapkannya instrumen keuangan syariah yang pertama kali dan menandai dimulainya kegiatan di pasar keuangan antarbank dan kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah

2001	Dibentuknya satuan kerja khusus di Bank Indonesia yang menangani pengembangan perbankan syariah secara komprehensif
2002	Disusunnya <i>blue print</i> perkembangan perbankan syariah
2003	Disusunnya naskah akademisi Rancangan Undang-undang (RUU) perbankan syariah
2004	Disusunnya ketentuan persyaratan, tugas, dan wewenang DPS
2005	Diberlakukannya ketentuan permodalan yang khusus bagi perbankan syariah yang telah sesuai dengan standar internasional atau IFSB
2008	Diberlakukannya UU No 21 Tentang Perbankan Syariah

(Sumber : Amir Machmud.2010.Bank Syariah hal 20)

2.1.4.1. Perbedaan Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional

Menurut Bambang Rianto Rusman (2013:4-5), terdapat perbedaan-perbedaan yang substantif antara bank syariah dan konvensional seperti yang tercantum pada tabel berikut :

Tabel 2.4

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
1. Berdasarkan prinsip investasi bagi hasil	1. Berdasarkan tujuan membungakan uang
2. Menggunakan prinsip jual-beli.	2. Menggunakan prinsip pinjam-meminjam uang
3. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	3. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditor-debitur
4. Melakukan investasi-investasi yang halal saja	4. Investasi yang halal atau yang haram
5. Setiap produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan fatwa Dewan Syariah	5. Tidak mengenal dewan sejenis seperti Dewan Syariah
6. Dilarangnya <i>gharar</i> dan <i>maysir</i>	6. Terkadang terlibat dalam

7. Menciptakan keserasian di antara keduanya	<i>speculative FOREX dealing.</i> Berkontribusi dalam terjadinya kesenjangan antara sektor riil dengan sektor moneter.
8. Tidak memberikan dana secara tunai, tetapi memberikan barang yang dibutuhkan (<i>finance the goods and services</i>).	7. Memberikan peluang yang sangat besar untuk <i>sight streaming</i> (penyalahgunaan dana pinjaman)
9. Bagi hasil menyeimbangkan sisi liabilitas (harta diam) dan aset (harta bergerak)	8. Rentan terhadap <i>negative spread</i> .

Sumber : Muhammad Syafii Antonio (1999) dalam Bambang Rianto Rustam (2013:5)

2.1.4.2. Aktivitas Bank Umum Syariah

Undang-Undang (UU) Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. (UU No.21 thn 2008)

Aktivitas Bank Umum Syariah yang dikemukakan oleh Bambang Rianto Rustam (2013:6-7) meliputi :

1. Sesuai dengan Pasal 19 UU Perbankan Syariah, kegiatan Bank Umum Syariah (BUS) :
 - a. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadia'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;

- b. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip syariah;
- c. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
- d. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad *salam*, akad *istishna'*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip syariah;
- e. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
- f. Menyalurkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* dan/atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
- g. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
- h. Melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah;
- i. Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan Prinsip syariah, seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah*;
- j. Membeli surat berharga berdasarkan Prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan/atau Bank Indonesia (BI);

- k. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antarpihak ketiga berdasarkan prinsip syariah;
 - l. Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan surat akad yang berdasarkan prinsip syariah;
 - m. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berdasarkan prinsip syariah;
 - n. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah berdasarkan prinsip syariah;
 - o. Melakukan fungsi sebagai wali amanat berdasarkan akad *wakalah*;
 - p. Memberikan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah; serta melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan dalam bidang perbankan dan dalam bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan Prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Selain melakukan kegiatan usaha tersebut, sesuai dengan Pasal 20 UU Perbankan Syariah, BUS juga dapat :
- a. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah;
 - b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada BUS atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah;
 - c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya;

- d. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah;
 - e. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan Prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam bidang pasar modal;
 - f. Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan Prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik;
 - g. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar modal; serta
 - h. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha BUS lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.
3. Sesuai dengan Pasal 24 UU Syariah, BUS dilarang :
- a. Melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah;
 - b. Melakukan kegiatan jual beli saham secara langsung di pasar modal;
 - c. Melakukan penyertaan modal;
 - d. Melakukan kegiatan usaha perasuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah.

2.1.4.3. Prinsip syariah

Secara garis besar, pemenuhan prinsip syariah di perbankan syariah dapat dibedakan dalam kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan/jasa. Akad yang dapat digunakan dalam penghimpunan dana adalah

akad *wadi'ah* dan *mudharabah*; dalam kegiatan penyaluran dana berupa pembiayaan dengan akad *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *salam*, *istishna'*, *ijarah*, *ijarah muntahiya bitamlik* dan *qardh*; sedangkan dalam kegiatan jasa menggunakan akad *kafalah*, *hawalah*, dan *sharf*. (Bambang Rianto Rustam, 2013:9)

Berikut ini penjelasan prinsip syariah dalam pelayanan / jasa yang dikemukakan oleh Bambang Rianto Rustam (2013:18-20) :

1. Jasa pemberian jaminan atas dasar akad *kafalah*.

Kafalah adalah transaksi penjaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga atau yang bertanggung untuk memenuhi kewajiban pihak kedua.

Persyaratan yang berlaku dalam kegiatan jasa yang berupa pemberian jaminan atas dasar akad *kafalah* setidaknya sebagai berikut.

- a. Bank bertindak sebagai pemberi jaminan atas pemenuhan kewajiban nasabah terhadap pihak ketiga;
- b. Bank wajib bertindak menjelaskan kepada nasabah mengenai karakteristik jasa pemberian jaminan atas dasar *kafalah* serta hak dan kewajiban nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan BI mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah;
- c. Bank wajib melakukan analisis atas rencana jasa pemberian jaminan atas dasar *kafalah* kepada nasabah yang meliputi aspek personal berupa analisis atas karakter dan/atau aspek yang meliputi analisis kapasitas usaha, keuangan, dan prospek usaha;

d. Objek penjaminan harus :

- 1) Merupakan kewajiban pihak/orang yang meminta jaminan; jelas nilai, jumlah, dan spesifikasinya;
- 2) Tidak bertentangan dengan syariah (tidak diharamkan).

e. Bank dan nasabah wajib menuangkan kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis berupa akad pemberian jaminan atas dasar kafalah;

f. Bank dapat memperoleh imbalan atau *fee* yang disepakati pada awal transaksi serta dinyatakan dalam jumlah nominal yang tetap;

g. Bank dapat meminta jaminan berupa *cash collateral* atau bentuk jaminan lainnya atas nilai penjaminan. Pada saat nasabah tidak dapat memenuhi kewajiban kepada pihak ketiga, bank melakukan pemenuhan kewajiban nasabah kepada pihak ketiga, bank melakukan pemenuhan kewajiban nasabah kepada pihak ketiga dengan memberikan dana talangan sebagai pembiayaan atas dasar akad *qardh* yang harus diselesaikan oleh nasabah.

2. Pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah*.

Hawalah adalah transaksi pengalihan utang dari satu pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib menanggung atau membayar. Berikut adalah kegiatan jasa yang berupa pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah*.

a. *Hawalah mutlaqah*, yaitu transaksi yang berfungsi untuk pengalihan utang para pihak yang menimbulkan adanya dana keluar (*cash out*).

b. *Hawalah muqayyadah*, yaitu transaksi yang berfungsi untuk melakukan *set-off* utang piutang di antara pihak yang memiliki hubungan *muamalah* (utang

piutang) melalui transaksi pengalihan utang, serta tidak menimbulkan adanya dana keluar.

c. Persyaratan yang berlaku dalam kegiatan jasa yang berupa pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah mutlaqah* setidaknya sebagai berikut :

1) Bank bertindak sebagai pihak yang menerima pengalihan utang atas utang nasabah kepada pihak ketiga. Bank wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai karakteristik pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah* serta hak dan kewajiban nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan BI mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Bank wajib melakukan analisis atas rencana pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah* bagi nasabah yang meliputi aspek personel berupa analisis atas karakter dan/atau aspek usaha yang meliputi analisis kapasitas usaha, keuangan, dan prospek usaha.

2) Bank dan nasabah wajib menuangkan kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis berupa akad pengalihan utang atas dasar *hawalah*. Nilai pengalihan utang harus sebesar nilai nominal.

d. Bank menyediakan dana talangan (*qardh*) sebagai nilai pengalihan utang nasabah kepada pihak ketiga.

e. Bank dapat meminta imbalan (*ujrah*) atau *fee* dalam batas kewajaran kepada nasabah. Bank dapat mengenakan biaya administrasi dalam batas kewajiban kepada nasabah.

Dalam kegiatan jasa yang berupa pemberian jasa pengalihan utang atas dasar akad *hawalah muqayyadah*, persyaratan yang berlaku setidaknya sebagai berikut.

- a. Bank bertindak sebagai pihak yang menerima pengalihan utang atas utang nasabah kepada pihak ketiga, dimana sebelumnya bank memiliki utang kepada nasabah.
 - b. Jumlah utang nasabah kepada pihak ketiga yang bisa diambil alih oleh bank, paling besar sebanyak nilai utang bank kepada nasabah.
3. Jasa pertukaran mata uang atas dasar akad *sharf*.

Sharf adalah transaksi pertukaran antar mata uang berlainan jenis. Proses kegiatan penyaluran dana yang berupa pemberian jasa pertukaran mata uang atas dasar akad *sharf*, maka persyaratan yang berlaku setidaknya sebagai berikut.

- a. Bank dapat bertindak, baik sebagai pihak yang menerima penukaran maupun pihak yang menukarkan uang dari atau kepada nasabah. Transaksi pertukaran uang untuk mata uang berlainan jenis (valuta asing) hanya dapat dilakukan dalam bentuk transaksi *spot*;
- b. Transaksi pertukaran uang yang dilakukan terhadap mata uang berlainan jenis dalam kegiatan pertukaran uang, maka transaksi harus dilakukan secara tunai dengan nilai tukar (kurs) yang berlaku pada saat transaksi dilakukan.

2.2. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian / penulis	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Winda Septianita (2014) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember)”	<p>1) Kualitas sistem <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2) Kualitas informasi <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3) Kualitas pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>	Berbeda tempat penelitian dan periode waktu yang digunakan dalam penelitian
2.	Muh. Arqam Salam (2014) “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi” (Studi Empiris	<p>1. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. <i>Perceived Usefulness</i> tidak</p>	Berbeda tempat penelitian dan periode waktu yang digunakan dalam penelitian

	pada BPR Hasa Mitra Kota Makassar)	berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi	
3.	Taghfirul Azhima Yoga (2011) “Peranan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi pada PT. Perkebunan Nusantara XI Persero Rumah Sakit LAVALETTE Malang)”	<p>1) Semakin tinggi peranan teknologi informasi mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas layanan.</p> <p>2) Semakin tinggi peranan teknologi informasi mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien.</p> <p>3) Semakin tinggi kualitas layanan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien.</p> <p>4) Semakin tinggi peranan teknologi informasi, semakin tinggi pula kepuasan pasien, melalui peningkatan kualitas layanan.</p>	<p>1. Berbeda tempat penelitian</p> <p>2. Berbeda variabel independen yang digunakan. Pada penelitian Taghfirul Azhima X_1 yang digunakan adalah teknologi informasi, sedangkan X_1 yang digunakan penulis adalah sistem informasi akuntansi</p> <p>3. Berbeda periode yang digunakan dalam penelitian.</p>
4.	Putri Krisna (2013) : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem	1) Semakin besar kualitas layanan sistem informasi diprediksi akan semakin mempertinggi	Berbeda tempat penelitian dan periode waktu yang

	<p>Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi (survei pada tiga Satker KPU Pengguna Software Aplikasi SIA)”</p>	<p>kualitas sistem informasi.</p> <p>2) Semakin besar kualitas layanan sistem informasi diprediksi akan semakin mempertinggi informasi yang dihasilkan.</p> <p>3) Kualitas sistem informasi memiliki hubungan yang kuat dengan informasi.</p> <p>4) Kualitas layanan sistem informasi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.</p> <p>5) Kualitas sistem informasi berhubungan kuat dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.</p> <p>6) Informasi memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.</p>	<p>digunakan dalam penelitian</p>
--	---	--	-----------------------------------

5.	Dian Septiayu Fendini (20) : Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)	1. kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem 2. kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna	Berbeda tempat penelitian dan periode waktu yang digunakan dalam penelitian
----	---	---	---

2.3. Kerangka Pemikiran

Sistem informasi akuntansi merupakan komponen-komponen yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi akuntansi serta dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pencapaian tujuan Bank Umum Syariah. Maka untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien dibutuhkan kualitas sistem informasi akuntansi yang baik. Selain itu, sistem informasi akuntansi digunakan untuk mempermudah dan mempercepat kerja pengguna sistem informasi akuntansi tersebut, sehingga kualitas sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka akan

semakin meningkatkan kepuasan pengguna. peneliti mengukur Kualitas Sistem informasi Akuntansi dengan menggabungkan dimensi yang diungkapkan Delone & McLeon (2003) dan Solomon Negash (2003:760) yang terdiri dari :

1. *Interactivity*

- Sistem memberikan *signal* apabila terjadi eror dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah
- Tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem dan pengguna memahami cara penggunaan sistem informasi akuntansi yang tersedia
- Sistem memberikan respon yang cepat dan *feedback* yang tepat

2. *Aksesibilitas*

Sistem tersebut memiliki *system security* sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat di dalamnya dan sistem informasi akuntansi dapat di akses dengan mudah serta dapat akses dimana saja.

3. *Flexibility*

Program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sehingga sistem informasi akuntansi dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam melakukan kegiatan bisnis, bank membutuhkan informasi akuntansi yang dapat memenuhi kebutuhan manajemen dan mendukung dalam setiap pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas informasi akuntansi yang tersedia, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi akuntansi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas informasi akuntansi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Gelinas (2002) dalam

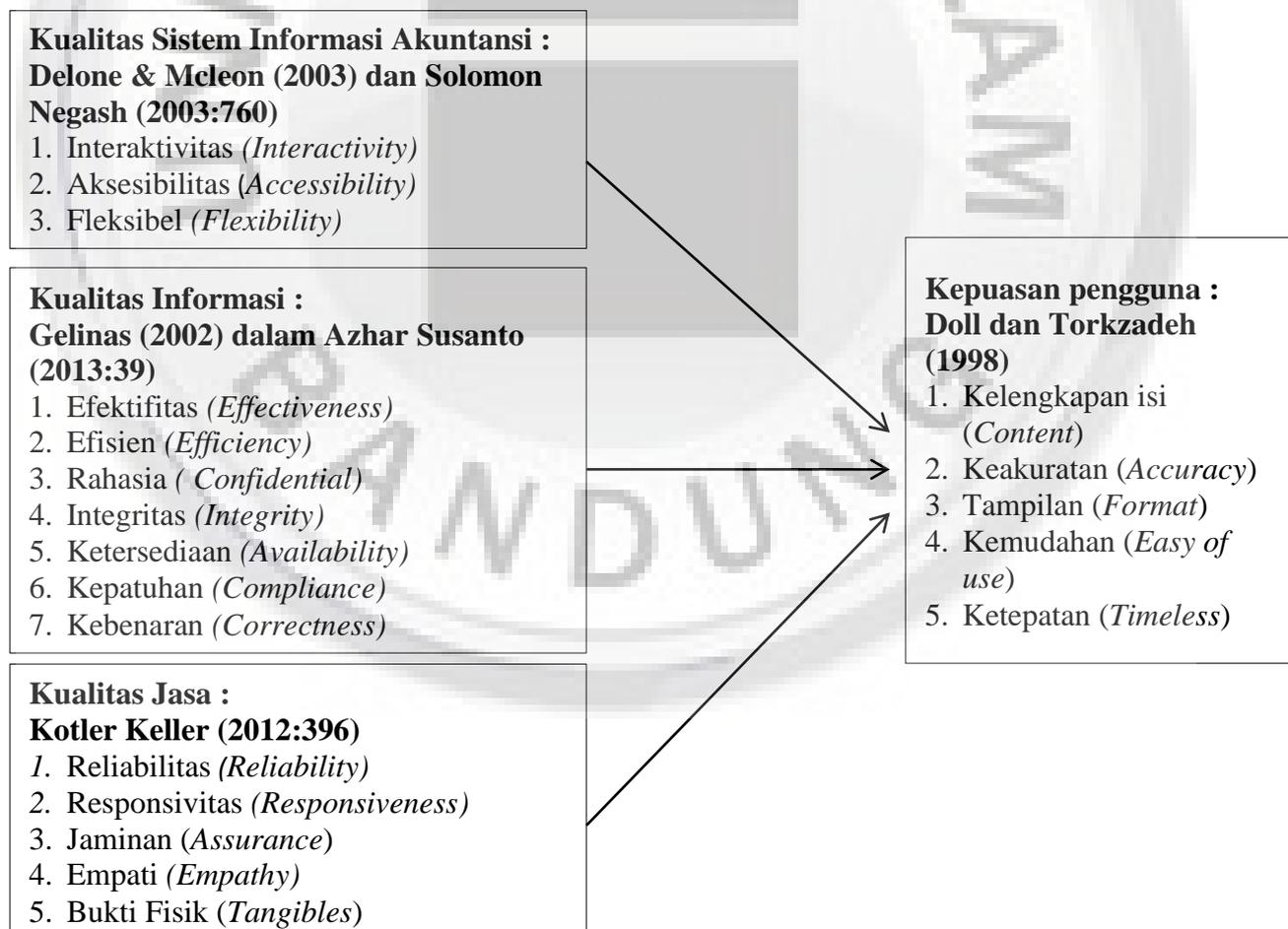
Azhar Susanto (2013) menjelaskan bahwa suatu informasi akuntansi yang berkualitas harus memiliki ciri sebagai berikut : Efektifitas, Efisiensi, *Confidential*, Integritas, Ketersediaan, Kepatuhan, dan Kebenaran.

Kualitas jasa pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi akuntansi, serta perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi mereka tentang kualitas jasa yang diberikan. Apabila pengguna sistem informasi akuntansi merasa bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi akuntansi baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas jasa yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Kotler Keller (2012:396) menyatakan bahwa konsep kualitas jasa adalah terdiri dari : *Reliability*, *Responsivitas*, Jaminan (*Assurance*), Empati, dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

Delone dan McLeon menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna akhir itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari berbagai fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa. (Rachmawati 2012). Kepuasan Pengguna menurut Doll and Torkzadeh (1998) terdapat lima dimensi yaitu : Kelengkapan isi (*content*), Keakuratan (*accuracy*), Tampilan (*format*), Kemudahan (*easy of use*), dan Ketepatan (*timeless*).

Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Bank Umum Syariah. kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas layanan. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas layanan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun gambar kerangka pemikiran, seperti tampak pada gambar berikut :

Gambar 2.2
Skema pemikiran



2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) : “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teoritis, belum jawaban yang empirik ”.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1 : semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

Hipotesis 2 : semakin baik kualitas informasi akuntansi maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

Hipotesis 3 : semakin baik kualitas jasa maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

Hipotesis 4 : semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, dan kualitas jasa maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.