

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Partisipasi pengguna Sistem

2.1.1.1 Pengertian Partisipasi Pengguna Sistem

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya keterlibatan pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. User atau pemakai yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari user tersebut.

Pengertian partisipasi pengguna menurut Azhar Susanto (2008:300), yaitu:

“Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya”

Menurut Azhar Susanto (2013:254) bahwa:

“Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (and user).”

Dalam Acep Komara (2005) definisi Partisipasi atau keterlibatan pengguna sebagai berikut:

“Partisipasi atau keterlibatan pengguna merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota oleh kelompok pengguna target.”

Selanjutnya menurut Tjhai Fung Jen (2002) dalam Lucianan (2007):

“Bahwa keterlibatan pemakai yang semakin sering mengakibatkan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan atau partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi”

Menurut Septriani (2010) para pemakai menjadi fokus yang penting dalam penerapan sebuah sistem dalam perusahaan. Pemakai atau pengguna merupakan suatu hal yang tidak terlepas penerapan teknologi, selain itu keberadaan manusia sangat berperan penting dalam penerapan teknologi.

Adapun menurut Olson & Ives (1981) dalam Acep Komara (2005)

Keterlibatan pemakai yaitu:

“Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target. Pemakai sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi akan menimbulkan keinginan dari pemakai untuk menggunakan SIA sehingga pemakai akan merasa lebih memiliki sistem informasi yang digunakan sehingga kinerja sistem informasi akuntansi dari sistem yang digunakan menjadi meningkat. “

Menurut James A.Hall yang diterjemahkan Dewi Fitriyani dan Deny Kuary Arnos (2007:265) partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok:

- “1. Profesional sistem
2. pengguna akhir
3. Pemegang kepentingan”

Adapun penjelasan dari partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem yaitu:

1. Profesional sistem adalah analisis sistem, desainer sistem, dan pemrogram. Orang-orang ini adalah yang membangun sistem mereka mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah dari sistem yang ada saat ini, menganalisis fakta-fakta tersebut, dan merumuskan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil dari usaha mereka adalah sistem yang baru.
2. pengguna akhir (*and user*) adalah orang-orang yang akan menggunakan sistem yang dibangun. Ada banyak pengguna di berbagai tingkat di perusahaan, termasuk manajer, staf operasional, akuntan, dan auditor internal. Di beberapa perusahaan, sulit untuk menemukan orang yang tidak menjadi pengguna. Selama pengembangan sistem, para profesional sistem bekerja sama dengan pengguna utama untuk memperoleh pemahaman dari masalah pengguna dan pernyataan yang jelas dari kebutuhan mereka.

3. Pemegang kepentingan adalah individu yang berada di dalam atau di luar perusahaan yang berhubungan dengan sistem tersebut, tetapi bukan merupakan pengguna akhir. Ini mencakup akuntan, auditor internal, auditor eksternal, dan komisi pengarah internal yang mengawasi pengembangan sistem.

Menurut Kenneth C.L dan Jane P.L yang diterjemahkan Chariswan Sungkono (2007:15) :

“Pengguna akhir (*and user*) adalah perwakilan dari departemen-departemen diluar kelompok sistem informasi, dan aplikasi dikembangkan untuk pengguna akhir. Para pengguna ini memainkan peran yang semakin besar dalam perancangan dan pengembangan sistem.”

Menurut Leela Damodaran dalam Azhar Susanto (2008:369). Berikut ini alasan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem dapat dilihat dari:

- “1. Kebutuhan *User*.
2. Pengetahuan akan kondisi lokal.
3. Keengganan untuk berubah.
4. User merasa terancam.
5. Meningkatkan alam demokrasi.”

Adapun penjelasan indikator keterlibatan pengguna di atas sebagai berikut:

1. Kebutuhan *User*. Sistem Informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk *user* agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pengguna dan yang tau kebutuhan pengguna adalah pengguna itu sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

2. Pengetahuan akan kondisi lokal. Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi tersebut akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang sistem informasi dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan user yang lebih memahami lingkungan tempatnya bekerja.
3. Keengganan untuk berubah. Seringkali user merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat dipergunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila user terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.
4. User merasa terancam. Banyak user menganggap bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja akan mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan user dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi merupakan salah satu cara menghindari dampak penerapan sistem informasi dengan komputer.
5. Meningkatkan alam demokrasi, Makna dari demokrasi disini adalah bahwa user dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang mungkin berdampak terhadap mereka.”

2.1.1.2 Kriteria Partisipasi Pengguna Sistem

Menurut Azhar Susanto (2013:370) beberapa hal harus diperhatikan agar dukungan user menjadi efektif, yaitu :

- “ 1. Mempromosikan komunikasi dua arah.
 2. Menyediakan jaringan kerja yang terintegrasi.
 3. Mengenali kemajemukan User.
 4. Memiliki kapabilitas yang dinamis.
 5. Mudah menangani keinginan User.
 6. Mudah mengenali kebutuhan user.
 7. Tersedianya sumber daya yang memadai seperti keuangan, waktu, usaha dan tenaga ahli. “

2.1.1.3 Indikator Partisipasi Pengguna Sistem

Dalam hal ini partisipasi pengguna sistem informasi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2008:367) dapat dilihat dari :

1. “Hubungan
2. Wawasan
3. Tanggungjawab
4. Waktu
5. Keinginan *user*
6. Nilai, kepuasan, dan dukungan
7. Biaya”

Berikut penjelasan mengenai indikator-indikator yang ada sebagai berikut:

1. Meningkatkan hubungan antara *user*, manajemen dan ahli sistem informasi
2. Memperluas wawasan *user* dan manajemen dalam bidang komputer, disisi lain memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.
3. Meringankan beban tanggungjawab *user* dan manajemen bila terjadi konflik.

4. *Joint Application Development (JAD)* umumnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara, melalui satu pola kerja yang lebih terstruktur.
5. Melalui penentuan keinginan *user* yang lebih tepat dan penentuan prioritas utama, maka pengguna JAD ini akan lebih menghemat biaya
6. *Joint Application Development (JAD)* seringkali menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi user maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan user dan manajemen terhadap proyek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.
7. Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi umumnya.

2.1.2 Kemampuan Teknik Pengguna Sistem

2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Teknik Pengguna Sistem

Kemampuan teknik personal yang baik akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih tinggi. Pemakai sistem informasi yang memiliki teknik baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2014:93) Kemampuan yaitu:

“Kemampuan atau ability menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu *intellectual* dan *physical abilities*.”

Senada dengan Robbins, Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014:93)

memberikan pengertian kemampuan sebagai berikut:

“Kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas.

Menurut Kusumastuti dan Irwandi (2012) Kemampuan teknik pengguna sebagai berikut:

“Kemampuan teknik pengguna merupakan rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari seseorang. Pengguna sistem informasi merupakan fokus yang penting berkaitan dengan efektifitas sistem informasi, karena pengguna sistem informasi lebih banyak mengetahui permasalahan yang terjadi dilapangan. Keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem tersebut tetapi ditentukan oleh kesesuaiannya dengan para pengguna sistem tersebut.”

Menurut Colquitt, lepine, Wesson dalam Wibowo (2014:93)

“Kemampuan menunjukkan kapabilitas yang dimiliki orang yang relatif stabil untuk mewujudkan rentang aktivitas tertentu yang berbeda, tetapi berhubungan.”

Menurut Mohammad Zain dan Badudu (2010:10) pengertian kemampuan pengguna adalah sebagai berikut :

“Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri”

Adapun Kemampuan teknik personal dalam sistem informasi menurut Thai Fung Jen (2002) dalam Luciana Spica Almia (2007) berpendapat bahwa:

“Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.”

Dengan demikian pada hakikatnya kemampuan dapat dirumuskan sebagai kapabilitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai aktivitas sehingga menunjukkan apa yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuannya.

2.1.2.2 Indikator Kemampuan Teknik Pengguna

Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan. Kemampuan bisa diartikan sebagai kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan untuk melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan. Pemakai sistem sangat memiliki peranan yang penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena pengguna sistem informasi dapat mendorong kinerja sistem informasi menjadi baik. Kinerja sistem informasi berjalan dengan baik apabila para pemakai dapat memahami, menggunakan, dan mengaplikasikan sebuah teknologi menjadi sebuah informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi dan kinerja individual dapat dinilai baik.

Stephen P.Robbins (2008:45) yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica menyatakan kemampuan teknik pengguna sistem informasi dapat dilihat dari :

- “1) Pengetahuan (*knowledge*)
- 2) Kemampuan (*ability*)
- 3) Keahlian (*skills*)

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.

2) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

3) Keahlian (*skills*)

Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam pekerjaan. “

Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa alasan mengapa di dalam pengembangan sistem tidak berhasil seperti kurangnya pengetahuan yang dimiliki pemakai. Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

2.1.3 Dukungan Manajemen Puncak

2.1.3.1 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

Manajemen tertinggi atau sering disebut pula manajemen puncak (*top management*) atau eksekutif kunci, misalnya dewan direktur, direktur utama, presiden direktur, dan para pejabat eksekutif lainnya. Manajemen puncak bertugas mengembangkan rencana-rencana yang luas dan melakukan pengambilan keputusan strategis.

Stephen P. Robbins (2005:5) yang dialih bahasakan Harry Slamet menyatakan bahwa:

“Manajer (*manager*) menyelesaikan tugas melalui individu lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan. Manajer melakukan pekerjaan mereka dalam suatu organisasi (*organization*), yaitu sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.”

Ismail Solihin (2009:11). Mendefinisikan manajer puncak sebagai berikut:

“Manajer level atas (*top level managers*) atau dikenal juga sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggungjawab terhadap keseluruhan manajemen. Manajer level atas sering disebut dengan manajer strategis yang fokus pada permasalahan jangka panjang dan menekankan pada kelangsungan hidup, pertumbuhan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan.”

Manajer level atas tidak hanya perhatian pada organisasi secara keseluruhan, tetapi juga interaksi antara organisasi dan lingkungan eksternal, interaksi ini sering menuntut manajer untuk bekerja secara ekstensif dengan individu dengan organisasi diluar. *Chief executive officer* (CEO) merupakan salah satu tipe manajer level atas yang dapat ditemukan dikorporasi besar. CEO merupakan manajer strategis utama perusahaan dan memiliki wewenang diatas

lainnya. Tipe lainnya antara lain *Chief information officer* (CIO) untuk perusahaan yang sangat menghargai potensi teknologi modern dan manajemen pengetahuan untuk membantu mencapai dan mempertahankan keunggulan bersaing.

Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan karyawan. Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak ini memegang peranan penting dalam tahap siklus pengembangan sistem dan dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Selain itu, manajemen puncak melalui kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem. Manajemen, pengguna dan personel sistem diperlukan dalam pengembangan sistem. Umumnya, kelompok perancang atau tim proyek pengembangan sistem meliputi pemakai, analis dan wakil manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai sistem, mengembangkan spesifikasi teknis, dan mengimplementasikan sistem baru.

Deni Dermawan dan Kunkun (2013:95) menjabarkan dukungan manajemen sebagai berikut:

“Manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis.”

Menurut Chenhall dalam Wildoms (2015), dukungan atasan diartikan sebagai keterlibatan manajer dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan.

Jogiyanto (2007: 95) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut :

“Dukungan eksekutif adalah untuk menunjukan baik sebagai partisipasi maupun keterlibatan eksekutif dalam mengembangkan sistem informasi.”

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggungjawab atas penyediaan pedoman dengan komitmen dalam hal waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung kegiatan sistem informasi.

2.1.3.2 Fungsi Dasar Manajer Puncak

Didalam suatu organisasi perlukannya teknologi informasi agar dapat mengelola informasi menjadi suatu asset bagi manajemen puncak didalam pengembangan bisnis perusahaan menjadi sangat vital dewasa ini. Banyak contoh bahwa beberapa perusahaan-perusahaan besar dan asing yang mengelola bisnis perusahaan dengan didukung oleh pemanfaatan TI yang tepat guna telah memperoleh keuntungan secara kompetitif dalam persaingan global.

Oleh karena itu dengan perkembangan perusahaan yang sedemikian pesat maka banyak dibutuhkan tenaga senior TI yang dapat menjadi pendamping bagi manajemen puncak atau senior untuk mengelola aliran informasi yang dibantu oleh sistem ERP dengan suatu metode dan efektifitas yang lebih tinggi. Peranan

tenaga TI sering disebut dengan CIO (*Chef Information Officer*), dimana tiga fungsi dasar utama yang harus dimiliki oleh seseorang CIO yang handal didalam mengelola TI dan Sistem ERP yang ada diperusahaan. Iwan Kurniawan Widjaya (2012:34) menyebutkan tiga fungsi dasar tersebut meliputi:

1. *Executive Attitudes*
2. *Application Portfolio*
3. *Dominant Suppliers*

Adapun penjelasan tiga fungsi dasar yang harus dimiliki CIO yaitu:

1. *Executive attitudes* merupakan fungsi dan juga kemampuan yang harus dimiliki di dalam memegang peranan CIO dalam hal kemampuan manajemen senior dijenjang direksi. Kemampuan memahami kondisi bisnis dan berkomunikasi dengan senior manajemen dibagian lain di dalam pemanfaatan informasi dan mengelola informasi agar dapat membantu proses bisnis.
2. *Application Porfolio* sangatlah penting. Kemampuan ini meliputi daya analisa dan kemampuan teknis dari sistem aplikasi. Strategi perencanaan dan pengelolaan aplikasi yang meliputi prioritas, tahapan dan pemahaman teknologi terbaru yang tepat guna memegang kunci utama. Sisi efisiensi, efektifitas, kehandalan dari aplikasi yang ada maupun yang akan diusulkan untuk diganti menjadi kerangka dasar didalam fungsi dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang CIO.
3. *Dominant supplier*, yaitu tingkat hubungan dan sinergi yang harus dibangun bersama partner atau pemasok dari sisi aplikasi sistem ERP, dan fasilitas komunikasi TI yang akan mendukung proyek ERP yang akan dijalankan

maupun untuk pengembangan dimasa depan perusahaan dengan tidak melupakan sisi kesinambungan dan keselarasan dengan kemampuan perusahaan didalam membantu kinerja keuangan dan operasional.

CIO sebagai peran posisi eksekutif diperusahaan, seorang CIO harus mampu memegang peranan penting didalam pengendalian dan mengkoordinasikan setiap potensi dan keunggulan dari teknologi informasi bagi perusahaan yang dalam hal ini strategi, kebijakan, dan sasaran. Menurut Iwan Kurniawan Widjaya (2012:35) untuk merumuskan strategi, seorang CIO harus menerapkan konsep-konsep kunci yang harus dijadikan pegangan didalam merumuskan strategi yang meliputi :

1. *“Distinctive Competence*
2. *Comperative Adventage*
3. *Synergy*
4. *Environmental Scanning*
5. *Resource Allocations”*

Adapun penjelasan konsep-konsep dalam merumuskan strategi di atas adalah sebagai berikut:

1. *Distinctive Competence*

Dengan merancang apa yang dikerjakan paling baik oleh organisasi dan apa yang menjadi kemampuan atau atribut yang khusus atau unik serta merencanakan apa yang harus dilakukan dengan kemampuan internal yang ada.

2. *Comperative Adventage*

Memilih peluang-peluang untuk perbaikan didalam organisasi sehingga organisasi dapat unggul dan mendapatkan tempat kompetensi uniknya dan

memberikan keuntungan bersaing organisasi. Tanpa keuntungan kompetitif, tidak akan ada kemampuan untuk memperoleh untung bagi organisasi atau perusahaan.

3. *Synergy*

Dalam bentuk operasional, sinergi terjadi ketika terdapat pemanfaatan yang lebih tinggi dari sarana dan personalia. Sinergi manajemen terjadi jika kemampuan dan keterampilan CIO dapat digunakan untuk memecahkan masalah dan mengembangkan strategi yang lebih baik atau lebih menyeluruh daripada yang mampu mereka lakukan secara sendiri-sendiri.

4. *Environmental Scanning*

Dalam pemikiran secara strategis, manajemen melibatkan penelitian. Seorang CIO harus melibatkan penelitian terhadap lingkungan internal dan eksternal perusahaan untuk memastikan bahwa kesadaran penuh diperoleh tentang kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman yang mungkin dihadapi.

5. *Resource Allocations*

Memahami kebutuhan sumberdaya dari strategi dan memastikan bahwa sumberdaya disediakan dan penggunaannya dioptimalkan.

2.1.3.3 Peranan Manajer Puncak

Suatu peranan dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu. Peranan timbul karena seorang manajer memahami bahwa ia bekerja tidak bekerja sendirian. Manajer mempunyai lingkungan yang setiap saat ia perlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka ragam dan masing-masing manajer mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakikatnya tidak ada perbedaan. Baik manajer tingkat atas, tengah atau bawah akan mempunyai jenis peranan yang sama.

Ada empat peranan manajemen yang harus dilaksanakan oleh manajer jika organisasi yang dipimpinnya bisa berjalan secara efektif. Menurut Amirullah (2015:14) diantaranya :

- “ 1. Peranan hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)
2. Peran Informasional
 3. Peran Memutuskan (pembuat keputusan)”

Adapun penjelasan peranan manajer puncak di atas adalah sebagai berikut:

1. Peranan hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)

Manajer dituntut untuk melaksanakan tugas-tugas yang melibatkan semua karyawan yang ada didalam dan diluar organisasi dan tugas-tugas lain yang sifatnya simbolis Manajer juga berperan sebagai pemelihara suatu jaringan hubungan luar yang berkembang dan memberikan dukungan dan informasi.

2. Peran Informasional

Semua manajer sampai tahap tertentu, memiliki peran-peran informasional yaitu menerima, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi. Manajer memantau perkembangan-perkembangan dari lingkungan yang ada diluar organisasi dengan membaca organisasi baik dari surat kabar atau pun media elektronik. Manajer juga bertindak sebagai saluran informasi bagi anggota-anggota organisasi.

3. Peran Memutuskan (pembuat keputusan)

Peranan ini membuat manajer harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi didalam organisasi yang dipimpinnya. Proses pembuata strategi ini secara sederhana dinamakan sebagai suatu proses yang menjadikan keputusan-keputusan organisasi dibuat secara signifikan dan berhubungan. Dengan kata lain manajer itu terlibat secara substansial didalam setiap pembuat keputusan organisasinya.

Adapun peranan manajer puncak menurut Iwan Kurniawan Widjaya (2012:49)

diantanya :

- “1) Mengelola sumber daya informasi sebagai asset vital perusahaan.
- 2) Membangun sistem agar dapat memberikan keuntungan kompetitif di pasar global.
- 3) Mengelola dan meningkatkan kinerja distribusi dari sumber daya dan informasi.
- 4) Mengelola para pmakai TI di perusahaan.
- 5) Berperan sebagai katalisator perubahan manajemen dan manajemen resiko. “

2.1.3.4 Metode Pengukuran Dukungan Manajemen Puncak

Menurut penelitian yang dilakukan Sum, Ang dan Yeo dalam Titis Restu Winahyu (2005), tolak ukur dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

- 1) “Komitmen pada proyek
- 2) Penyedia sumber daya yang diperlukan
- 3) Menunjukkan suatu sikap kepemimpinan”.

Adapun penjelasan dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

1. Komitmen pada proyek

Komitmen pada proyek melibatkan secara aktif pihak dari manajemen puncak. Manajemen puncak akan memberikan dukungan serta gagasan yang lebih baik untuk membantu memecahkan masalah terhadap suatu permasalahan yang terjadi dalam proyek pengembangan dalam sistem informasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Penyedia sumber daya yang diperlukan

Kesediaan sumber daya yang diperlukan merupakan suatu indikasi dukungan manajemen puncak terhadap proyek pengembangan sistem informasi. Implementasi bisa gagal jika sebagian dari sumber daya kritis (seperti karyawan, dana dan alat-alat) tidak tersedia. Manajemen puncak harus dapat menciptakan suatu kesadaran bahwa keberhasilan implementasi pengembangan sistem informasi akan dapat meningkatkan efektivitas perusahaan.

3. Menunjukkan suatu sikap kepemimpinan

Manajemen puncak harus mampu menunjukkan suatu sikap kepemimpinan. Seorang pemimpin memegang peran penting karena keberadaannya dapat menentukan kemajuan perusahaan. Arti kepemimpinan adalah kemampuan untuk menjabarkan visi dan misi dengan jelas , mengkomunikasikannya dan mengarahkan karyawan/pegawai untuk merealisasikan visi dan misi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan“.

2.1.4 Sistem

Sistem artinya suatu kesatuan komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi ,materi atau energi. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan suatu entitas yang berinteraksi, dimana seringkali menggunakan suatu model matematika. Sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain. Sebuah sistem terdiri atas beberapa bagian yang memiliki karakteristik sama dengan sistem induknya. Bagian dari sistem semacam ini disebut dengan subsistem. Dengan demikian subsistem ini juga memiliki komponen, proses dan tujuan. Meskipun sebuah subsistem dapat memiliki tujuan yang berbeda dengan sistem induknya, namun tujuan tersebut dapat dikoordinasikan dengan tujuan sistem induk sehingga dapat tercapai kesesuaian tujuan. Sebuah subsistem juga merupakan bagian dari sistem yang levelnya paling tinggi yang disebut dengan supersistem atau sistemnya sistem.

Menurut Tata Sutabri (2004:14) definisi sistem adalah sebagai berikut:

“Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi didalam sistem tersebut”.

Menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah :

“Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kesatuan dari beberapa unsur yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Bagian-bagian yang saling berhubungan dalam suatu sistem tersebut sebagai subsistem. Subsistem-subsistem tersebut harus selalu berhubungan dan berinteraksi melalui komunikasi yang relevan sehingga sistem dapat bekerja secara efektif dan efisien.

2.1.4.1 Sistem Informasi

Menurut Kenneth C.L dan Jane P.L yang diterjemahkan Chariswan Sungkono (2007:15):

“Sistem informasi (*information system*) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, system informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisa permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit dan menciptakan produk baru.”

Menurut George H.Bodnar (2014:3) sistem informasi adalah sebagai berikut :

“The term information system suggests the use of information technology (IT) in an organization to provide information to users. A computer-based information system is a collection of computer hardware and software designed to transform data into useful information.”

Menurut George H. Bodnar (2014:3) dalam sistem informasi menyarankan penggunaan teknologi informasi (TI) dalam organisasi untuk memberikan informasi kepada pengguna. Sebuah sistem informasi berbasis komputer adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna.

2.1.4.2 Sistem Informasi Akuntansi

Informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh manajemen terutama yang berhubungan dengan data keuangan perusahaan. Agar data keuangan dapat dimanfaatkan baik oleh pihak manajemen maupun pihak luar perusahaan, maka diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengolahan data akuntansi dalam perusahaan.

Sistem informasi akuntansi secara garis besar dapat digambarkan sebagai rangkaian aktivitas yang menggambarkan pemrosesan data-data dari aktivitas bisnis pengolahan data keuangan perusahaan dengan menggunakan system informasi komputer yang terintegrasi secara harmonis.

Menurut Lilis Puspitawati (2011:57) definisi sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi dapat pula didefinisikan sebagai suatu system yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan dan laporan yang terkoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan”.

Menurut Azhar Susanto (2013:72) definisi sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerjasama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Sedangkan Krismiaji (2015:4) mendefinisikan sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengandalkan dan mengoperasikan bisnis.”

Adapun definisi sistem informasi akuntansi menurut Bodnar dan Hapwood (2014: 1) adalah :

“An accounting information system is a collection of resource, such as people and equipment, designed to transform financial and other data into information”

Menurut Bodnar dan Hapwood (2014: 1) dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia, dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi.

2.1.4.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Dalam memenuhi kebutuhan informasi, sistem informasi akuntansi harus didesain sedemikian rupa agar memenuhi fungsinya. Sistem informasi ini diharapkan memberikan informasi yang dibutuhkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Maka sistem informasi dalam memenuhi fungsinya harus mempunyai tujuan-tujuan dalam memberikan pedoman kepada manajemen dalam melakukan tugasnya sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna, terutama dalam menunjang perencanaan dan pengendalian.

Menurut Mardi (2011:4), Sistem informasi akuntansi memiliki tujuan sebagai berikut:

- “1. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfill obligations relating to stewardship*). Pengelolaan perusahaan selalu mengacu kepada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. keberadaan sistem informasi membantu ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal melalui laporan keuangan tradisional dan laporan yang diminta lainnya, demikian pula ketersediaan laporan internal yang dibutuhkan oleh seluruh jajaran dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengelolaan perusahaan.
2. Setiap informasi yang dihasilkan merupakan bahan yang berharga bagi pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision makers*). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai dengan pertanggungjawaban yang ditetapkan.
3. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari (*to support the-day-to-day operations*). Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif. “

2.1.4.4 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Menurut Marshall B.Romney dan Paul John Steinbert yang diterjemahkan oleh Deny Arnos Kwary (2006:3) sistem informasi akuntansi memiliki suatu fungsi penting dalam organisasi diantaranya :

- “1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut, agar pihak manajemen, para pegawai dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang (review) hal-hal yang telah terjadi.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga asset-asset organisasi, termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan andal. “

2.1.4.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:58) mengenai komponen sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. “ perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*) “.

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah :

1. Perangkat Keras

Mencakup peranti-peranti fisik seperti computer, monitor, mouse, dan printer.

2. Perangkat Lunak

Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.

3. Manusia

Semua pihak yang bertanggungjawab sebagai sponsor sistem informasi (*system owner*), pengguna sistem (*system user*), perancang sistem (*system designer*) dan pengembang sistem informasi (*system development*).

4. Prosedur

Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.

5. Basisdata

Sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

6. Jaringan komunikasi

Sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai

Sedangkan komponen-komponen sistem informasi akuntansi menurut Lilis Puspitawati (2011:59). Dalam sistem informasi akuntansi terdiri dari 3 (tiga) komponen utama, sebagai berikut:

- “ 1. Input
2. Proses
3. Output”

Dari 3 (tiga) komponen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Input, merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem, input bervariasi bisa berupa energy, manusia, data, modal, dan lain-lain.
2. Proses, merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses mungkin berupa perakitan yang menghasilkan satu macam output dari berbagai macam input yang disusun berdasarkan aturan tertentu.
3. Output, adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.

2.1.4.6 Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi Akuntansi memberikan manfaat bagi para penggunanya baik internal maupun eksternal. Mardi (2011:11) menyebutkan pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi terdiri dari :

1. Pihak internal perusahaan. Kelompok ini terdiri dari para manajer yang dalam kapasitasnya diperusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggungjawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak eksternal kelompok ini adalah pihak-pihak diluar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada diluar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna sistem informasi akuntansi diantaranya pengguna internal dan eksternal. Pengguna internal adalah pihak yang ikut dalam pengelolaan perusahaan yang bertanggungjawab untuk pencapaian tujuan perusahaan, sedangkan pengguna eksternal adalah pihak yang tidak ikut dalam pengelolaan perusahaan, Sistem informasi akuntansi harus memberikan

manfaat dan nilai berdasarkan pada harapan atau kebutuhan para pengguna internal dan eksternal perusahaan.

2.1.4.7 Definisi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Pengertian kinerja menurut Wibowo (2014:67) adalah :

“Proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu juga merupakan kinerja.”

Menurut Indra Bastian dalam Irham fahmi (2014: 2) :

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.”

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Salah satu cara untuk melihat kemajuan suatu kinerja suatu organisasi dengan melakukan penilaian pada organisasi tersebut. Sistem penilaian dipergunakannya metode yang dianggap paling sesuai dengan bentuk dari organisasi tersebut, sebab kesalahan penggunaan metode akan membuat penilaian yang dilakukan tidak mampu memberi jawaban yang dimaksud.

Menurut Robert L.Mathis dan John H.Jackson dalam Irham fahmi (2014:

65) menyatakan bahwa:

“Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian tersebut yang nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan berkelanjutan.”

Elliyasa R.R, Ely H dan Nunung Nurayati (2010) mendefinisikan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu:

“Kinerja sistem informasi merupakan suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen system yang terdiri (data, informasi, SDM, alat-alat TI, model akuntansi, dan prosedur) yang saling berintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat, mengolah data menjadi informasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan.”

Berikutnya pengertian kinerja sistem informasi akuntansi menurut Ronaldi (2012) :

“Kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil kerja dari suatu rangkaian data akuntansi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral etika yang pada hasil akhirnya menjadi sebuah informasi akuntansi yang mencakup proses transaksi dan teknologi informasi.”

2.1.4.8 Metode Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja dalam organisasi merupakan kerangka kerja dan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang ditetapkan. Tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan.

Dikemukakan oleh James Wetherbe dalam Azhar Susanto (2008: 322)

Untuk menilai kerangka kerja suatu sistem informasi akuntansi dilihat dari :

- “ 1. *Performance*
- 2. *Information*
- 3. *Economy*
- 4. *Control*
- 5. *Efficiency*
- 6. *Service.*”

PIECES dapat digunakan sebagai dasar analisis tingkat kepentingan suatu masalah atau efektivitas suatu solusi. Persoalan kinerja sistem informasi akuntansi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*)

Kebutuhan untuk meningkatkan kinerja (*performance*). Kinerja adalah suatu kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi dan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan perpindahan pekerjaan.

2. Informasi (*information*)

Kebutuhan untuk meningkatkan kualitas informasi atau data (*information*). Informasi sangatlah penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya apabila kemampuan sistem informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Ekonomis (*economy*)

Kebutuhan untuk meningkatkan bidang ekonomi (*economy*). Pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi peningkatan terhadap

kebutuhan ekonomis mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat.

4. Kontrol atau Pengendalian(*control*)

Kebutuhan untuk meningkatkan pengendalian (*control*) dan pengamanan. Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa berdasarkan pada segi ketepatan waktu dan kemudahan akses yang diproses.

5. Efisiensi (*eficiency*)

Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi (*efficiency*) sumberdaya manusia dan mesin. Dalam hal ini sumberdaya manusia dan mesin dalam kinerja sistem informasi dikelola dengan seefisien mungkin.

6. Pelayanan (*service*)

Kebutuhan untuk meningkatkan jasa\pelayanan (*service*) pada pelanggan, rekanan, dan pihak-pihak lainnya.

Sedangkan menurut Acep Komara (2005) tolak ukur efektifitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu:

1. kepuasan pengguna (*user information system/UIS*)

Pengertian kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) adalah:

“Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Menurut Putu Astri Lestari (2010:28):

“Kepuasan pemakai sistem diindikasikan bahwa sistem mampu melengkapi kebutuhan informasi-informasi dengan benar dan cepat serta cukup untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan pemakai sistem.”

Menurut Sugiarto Prajitno (2006) pengertian kepuasan pemakai sebagai berikut:

“Kepuasan pemakai yaitu seberapa jauh pemakai merasa puas dan percaya pada sistem informasi akuntansi yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya, serta kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang diperoleh”.

Menurut Guimares et. al dalam Jogiyanto (2007:41) kepuasan pemakai terdiri dari komponen sebagai berikut:

- a. *Content*
- b. *Accuracy*
- c. *Format*
- d. *Ease of use*
- e. *Timeliness*”

Penjelasan mengenai komponen kepuasan pemakai sebagai berikut :

- a. *Content* yaitu mengukur kepuasan pemakai sistem dari sisi apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta ditunjang dengan adanya kelengkapan modul yang digunakan.
- b. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem mengolahnya menjadi sebuah informasi, keakuratan itu diukur dari seberapa sering sistem tersebut menghasilkan output yang salah ketika mengolah data.
- c. *Format* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi tampilan sistem. Apakah tampilan itu memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem tersebut serta tampilan keluaran yang dihasilkan apakah sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
- d. *Ease of use* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pemakai dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data dan mudah dalam mengopersikan.

- e. *Timeliness* adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.

Kelima komponen tersebut berfokus pada kepuasan pengguna untuk membantu pembentukan keputusan.

2. penggunaan sistem (*system user*)

Menurut Azhar Susanto (2008:254) :

“Pemakai sistem informasi merupakan orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan”.

Menurut Jogiyanto (2007:19) :

“pemakaian sistem informasi adalah Penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.”

Dalam Jogiyanto (2007:41) terdapat pengukuran–pengukuran dari pemakaian sistem yaitu terdiri dari:

1. “Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan
2. Kerutinan penggunaan
3. Sifat dari penggunaan:
 - a. Digunakan untuk maksud yang diinginkan
 - b. Ketepatan penggunaan
 - c. Tipe informasi”

Adapun penjelasan mengenai pengukuran diatas adalah:

1. Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan

Untuk mengukur banyaknya penggunaan sistem dalam waktu tertentu atau lama tidaknya menggunakannya sistem yang disediakan.

2. Kerutinan penggunaan

Untuk mengetahui seberapa sering pemakai menggunakan sistem informasi yang disediakan.

3. Sifat dari penggunaan

a. Digunakan untuk maksud yang diinginkan

Untuk mengetahui apakah sistem yang sedang digunakan memang benar sesuai dengan yang pemakai harapkan.

b. Ketepatan penggunaan

Suatu sistem harus digunakan oleh *user* yang berwenang sesuai dengan otoritas yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga *user* tidak melanggar batasan akses yang ditetapkan.

c. Tipe informasi

Apakah sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi membantu dalam memecahkan masalah, terformat dan akurat.

2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Luciana Spica Almilia (2007) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA adalah:

1) Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem.

Partisipasi pemakai untuk mencapai keberhasilan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA.

2) Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi,

Kemampuan teknik personal yang baik akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih tinggi. Semakin tinggi kemampuan teknik pemakai maka akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA.

3) Ukuran Organisasi

Bahwa semakin besar ukuran organisasi akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA.

4) Dukungan Manajemen Puncak,

Semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA.

5) Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi,

Semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di perusahaan akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja SIA.

6) Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai,

Apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan akan lebih mudah dalam proses pemahaman dan kinerja SIA bagi pengembang SIA.

7) Keberadaan Dewan Pengarah Sistem Informasi,

Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila terdapat dewan pengarah.

8) Lokasi dari Departemen Sistem Informasi,

Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila departemen sistem informasi terpisah dan berdiri sendiri.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Keterlibatan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Pengguna dari sistem informasi perusahaan adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif. Hal ini terutama berlaku ketika pengguna dapat secara aktif ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan mempraktikkan komputasi pengguna akhir.

Azhar susanto (2013:269) menerangkan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi sebagai berikut:

“Kebutuhan pemakai, pemakai adalah orang dalam perusahaan. Analisis sistem adalah orang diluar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk pemakai agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pemakai dan yang tahu kebutuhan pemakai adalah pemakai sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun memberikan jaminan berhasil”.

Sedangkan Sukemi Kamto Sudibyo dan Hedy Kuswanto (2011) menjelaskan bahwa baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Acep Komara (2005) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Adapun menurut Soegiharto (2001) menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem.

Menurut Almilia dan Brilliantien (2007) Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi.

2.3.2 Pengaruh Kemampuan Teknik Pengguna Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Kemampuan menunjukkan kapabilitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan. Kemampuan peengguna dapat dilihat dari bagaimana pengguna sistem dapat menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada.

Menurut Robbins (2008:45) yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica :

“Kemampuan pengguna dari segi Pengetahuan (*knowledge*), Kemampuan (*abilities*), Keahlian (*skills*) sebagai pengguna sistem informasi pada saat pengembangan dan implementasi sistem informasi, hal itu penting untuk kesuksesan sebuah sistem informasi.”

Menurut Yullian (2011) dalam Arzia biwi (2015) Kapabilitas teknik personal sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan.”

Hary Gustiyan (2014) menyatakan bahwa kemampuan teknik pengguna yang baik akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi. Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan teknik baik yang diperolehnya dari pendidikan atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan memadai.

Menurut Dian Wahyu Iswarin (2008) berpendapat bahwa Kemampuan pemakai sistem informasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh informasi akuntansi yang diterima oleh perusahaan itu dapat bermanfaat bagi para pemakai.

2.3.3 Pengaruh Dukungan Top Manajemen Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Almilia & Brilliantien (2007) menyatakan bahwa hanya dukungan manajemen puncak yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dalam bentuk kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaiannya.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2007:261-262) menyatakan bahwa:

“Tingkat keyakinan diri juga dipengaruhi oleh dukungan (support) organisasi. Dukungan yang diberikan oleh pihak manajemen melalui dukungan peralatan, motivasi, serta program pelatihan memengaruhi karyawan untuk meningkatkan kemampuannya.”

Acep komara (2005) menyatakan bahwa tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. (Fitri dalam Hary Gustiyan 2014).

2.4 Penelitian terdahulu

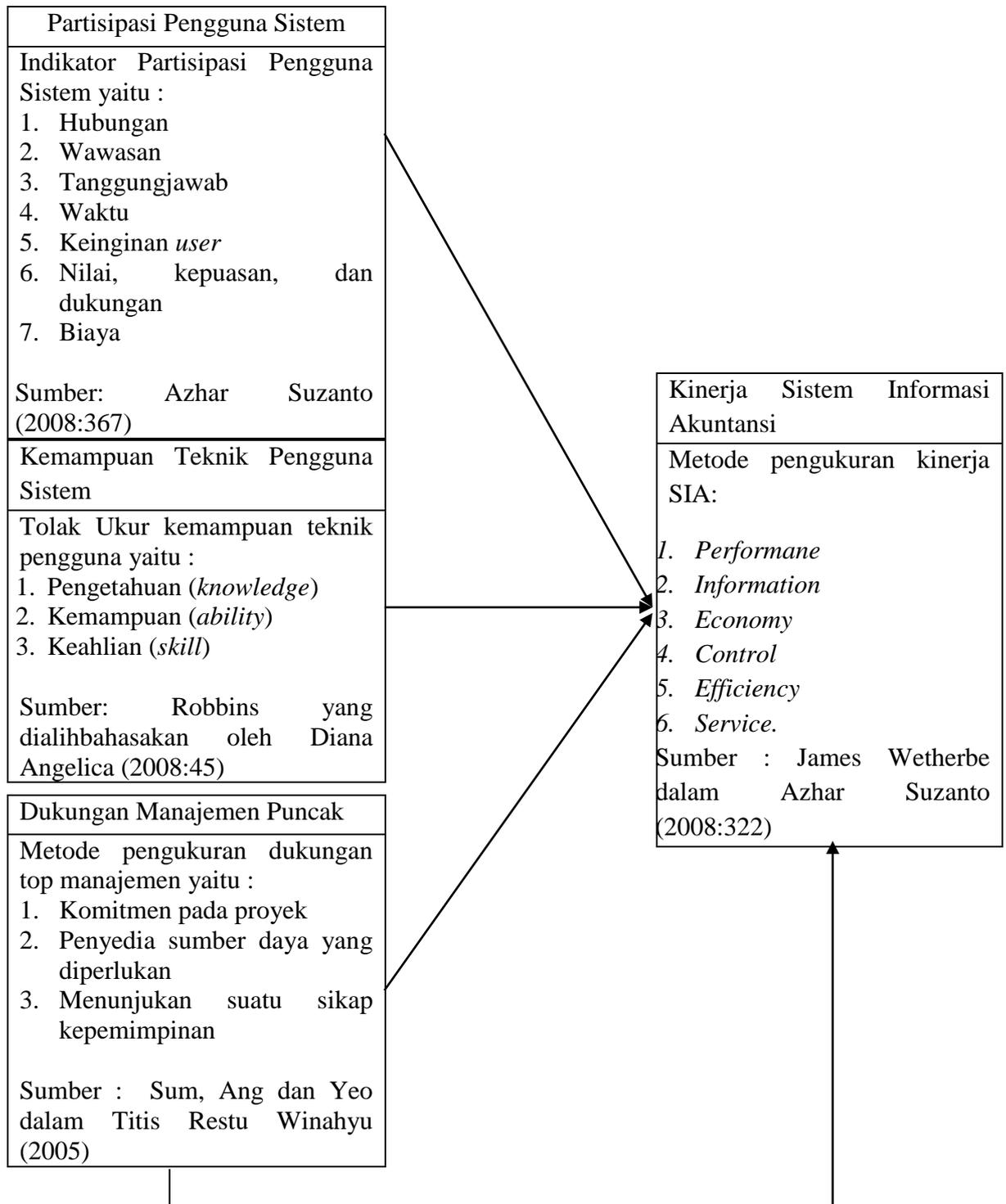
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Penulis: Darmawan Hendra P (2014) Judul : Analisis Pengaruh Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi, Dukungan manajemen puncak, dan Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Bank Jateng cabang ungaran	Berdasarkan hasil penelitian, variabel Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi, Dukungan manajemen puncak,dan Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Variabel Keterlibatan pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Dimensi yang digunakan, metode pengujian hipotesis Penambahan Variabel bebas Kemampuan Teknik Pengguna, perbedaan tahun penelitian dan perbedaan lokasi penelitian yakni di Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
2	Penulis : Elliyasa Rahmatu Rayandani (2015) Judul : Pengaruh Keterlibatan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak serta Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus pada lima perusahaan jasa asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung)	Dari hasil penelitian maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Keterlibatan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak serta Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.	Variabel Keterlibatan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.	Perbedaan metode pengujian hipotesis, Penambahan Variabel bebas Kemampuan Teknik Pengguna, perbedaan tahun penelitian dan perbedaan lokasi penelitian yakni di Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
3	Penulis :Agus Wahyu Arya Damana (2016) Judul: Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Pelatihan, Ukuran Organisasi Dan Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Klungkung.	Berdasarkan Hasil Penelitian Bahwa Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Pelatihan, Ukuran Organisasi, Dan Keahlian Pemakai Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	variabel Keterlibatan Pemakai dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.	Teknik sampling yang digunakan, Penambahan variabel bebas kemampuan teknik pengguna dan dukungan manajemen puncak, dan perbedaan lokasi penelitian yakni di Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.

4	<p>Penulis: Nanda Yogita Fani (2015) Judul :Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Studi Empiris Pada PT PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat).</p>	<p>Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Secara simultan ataupun parsial, Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, dan Dukungan Manajemen Puncak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi</p>	<p>Variabel kemampuan teknik pemakai dan dukungan manajemen puncak dan kinerja sistem informasi akuntansi.</p>	<p>Teknik sampling yang digunakan, Penambahan variabel bebas keterlibatan pengguna, perbedaan tahun penelitian dan perbedaan lokasi penelitian yakni di Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.</p>
5	<p>Penulis : Jong-Min Choe (1996) Judul : <i>The Relationships among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems</i></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara partisipasi pengguna , kemampuan personel IS , ukuran organisasi , dan penyediaan pelatihan pengguna dan pendidikan serta hubungan negatif dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi</p>	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi diantaranya partisipasi pengguna , kemampuan personel SI , dan dukungan manajemen puncak</p>	<p>Penulis hanya meneliti partisipasi pengguna , kemampuan personel SI , dan dukungan manajemen puncak, tahun penelitian yang berbeda serta lokasi penelitian di Bank Tabungan Negara (BTN) dikota Bandung.</p>

2.5 Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh partisipasi pengguna sistem, kemampuan teknik pengguna sistem, dan dukungan top manajemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dalam bagan kerangka pemikiran, sebagai berikut:



Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Hipotesis 1 :Terdapat pengaruh partisipasi pengguna sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 2 :Terdapat pengaruh kemampuan teknik pengguna sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 3 :Terdapat pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hipotesis 4 :Terdapat pengaruh partisipasi pengguna sistem, kemampuan teknik pengguna sistem dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.