

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

**HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka menjelaskan beberapa teori hasil penelitian orang lain dan publikasi umum yang relevan dengan variable-variabel penelitian. Adapun kajian pustaka yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

**2.1.1 Partisipasi Pengguna**

**2.1.1.1 Pengertian Partisipasi Pengguna**

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 pengguna yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari pemakai (*user*) tersebut.

Menurut Azhar Susanto (2013:347) menjelaskan tentang keterlibatan pemakai sistem informasi, yaitu:

“Keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi merupakan bagian dari proses pengembangan yang akan mempengaruhi kualitas akhir dari sistem informasi akuntansi yang akan dihasilkan”.

Kemudian Azhar Susanto (2013:254) menyatakan bahwa:

“Para pemakai sistem informasi merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*)”.

Sedangkan menurut Elfreda Aplonia Lau (2004:28) menerangkan bahwa:

“Partisipasi pengguna merupakan intervensi personal yang nyata dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pengguna yaitu dengan mengembangkan harapan yang realitis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana bargaining dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan”

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

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

Adapun keterlibatan pemakai menurut Olson dan Ives (1981) dalam Acep Komara (2005) adalah:

“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 (2004) yang diterjemahkan Dewi Fitriyani dan Deny Kwary Arnos (2007) partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok yaitu:

1. Profesional Sistem
2. Pengguna Akhir
3. Pemegang Kepentingan

Adapun penjelasan dari partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem adalah sebagai berikut:

1. Profesional Sistem adalah analisis sistem, desainer sistem, dan pemrograman. 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 Leela Damodaran dalam Azhar Susanto (2008:369) Berikut 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 ialah 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 dan Indikator Partisipasi Pengguna

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.

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 Komitmen Organisasi**

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Tinggi rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan kinerja yang akan dicapai organisasi dalam dunia kerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat penting, bahkan ada beberapa organisasi yang berani memasuki unsur komitmen dan pengendalian intern sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan kerja. Namun demikian, tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting bagi organisasi agar tercipta kondisi kerja yang kondusif, sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### 2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Organisasi dibentuk untuk mencapai sasarnya dengan melakukan pekerjaan dengan benar. Jelas hal ini paling mungkin terjadi jika individu dalam organisasi tersebut mendapatkan tingkat komitmen maksimum. Beberapa individu dengan dorongan bawahan untuk membuat segala sesuatu terjadi akan sepenuhnya terikat. Semua yang perlu dilakukan dengan individu-individu ini akan menunjukkan arah yang benar, memberi ruang lingkup yang cukup kepada mereka dan mereka akan bergerak. Tetapi sebagian besar individu memerlukan dorongan, beberapa individu membutuhkan dorongan lebih banyak lagi dari yang lainnya.

Menurut Cepi Triana (2015:120) Komitmen Organisasi adalah sebagai berikut:

“Komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu beserta tujuannya dan berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.”

Menurut Kaswan (2012:293) mendefinisikan sebagai berikut:

“Komitmen adalah pernyataan akan kewajiban atau keharusan, atau janji atau keterlibatan (yang berhubungan dengan intelektual dan emosional). Tanpa adanya komitmen seseorang pada pekerjaannya, kecil kemungkinan untuk pencapaian suatu tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Komitmen organisasi merupakan kesediaan karyawan berusaha bertahan dengan sebuah perusahaan diwaktu yang akan datang.”

Definisi komitmen organisasi menurut Mathis dan Jackson (2001:233) adalah:

*“Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization”*

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa Komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Menurut Richard M. Steers dalam Suwatno (2012) menjelaskan bahwa:

“Komitmen organisasi adalah sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang terhadap organisasi.”

Menurut Spencer dalam Kaswan (2012:293) menyebutkan bahwa ada 3 (tiga) indikator perilaku umum dalam komitmen organisasi yaitu:

1. Ada kerelaan untuk membantu kolega menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
2. Menyatukan aktivitas dan prioritas yang dimiliki untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang lebih besar.
3. Memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi yang pantas dari pada mengikuti beberapa minat profesional.

Sedangkan menurut Danang Sunyoto (2013:25) menjelaskan bahwa:

“Komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dan individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam berbagai organisasi, hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu:

1. Keinginan yang kuat tetap menjadi anggota organisasi
2. Kemauan besar untuk berjuang dan berusaha bagi organisasi
3. Kepercayaan kuat dan penerimaan yang tinggi terhadap nilai serta tujuan organisasi.”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara karyawan dengan organisasi yang menyangkut rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, rasa terlibat

dengan tugas organisasi dan rasa setia pada organisasi sehingga seseorang atau karyawan tersebut bersedia untuk tetap aktif dalam organisasi.

### **2.1.2.2 Ciri-Ciri Komitmen Organisasi**

Menurut Fink dalam Kaswan (2012:293), komitmen organisasi bersifat multi dimensi dan dapat dikelompokkan menjadi sepuluh, yaitu:

1. Selalu berupaya untuk mensukseskan organisasi
2. Selalu mencari informasi tentang organisasi
3. Selalu mencari keseimbangan antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadi
4. Selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya sebagai bagian dari organisasi secara keseluruhan
5. Menaruh perhatian pada hubungan kerja antar unit organisasi
6. Berpikir positif terhadap kritik dari teman
7. Menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya
8. Tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik
9. Memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang
10. Berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi

### **2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Menurut David dalam Sopiah (2008:163) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu:

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan, konflik, peran dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar/kecilnya suatu organisasi, bentuk organisasi (sentralisasi/desentralisasi) dan kehadiran serikat pekerja.
4. Pengalaman kerja, pengalaman kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen seseorang pada suatu organisasi.

Mathis dan Jackson dalam Danang (2013:30) menyatakan bahwa:

“Komitmen organisasi merupakan perpaduan antara sikap dan perilaku yang menyangkut rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, rasa terlibat dengan tugas organisasi dan rasa setia pada organisasi, rasa terlibat dengan tugas organisasi dan rasa setia pada organisasi.”

Porter dan Smith dalam Danang (2013:31) mendefinisikan:

“Komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara pegawai dan organisasi yang memungkinkan pegawai mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang dapat dilihat dari keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut dan kepercayaan akan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.”

#### **2.1.2.4 Unsur-Unsur Komitmen Organisasi**

Unsur-unsur komitmen organisasi menurut Cegi Triana (2015) ada empat hal, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan yang kuat terhadap penerimaan nilai dan tujuan organisasi keyakinan individu memberikan landasan untuk memutuskan apa yang akan dilakukan atau tidak dilakukan oleh individu tersebut. Dengan suatu keyakinan individu memutuskan (secara sadar atau tidak sadar) apakah dirinya akan berkomitmen atau tidak berkomitmen penuh atau setengah komitmen terhadap organisasi. Penerimaan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh organisasi inilah yang menjadi dasar kuat bagi seseorang untuk rela setiap melakukan apa saja yang harus dilakukan supaya tujuan organisasi tercapai.
2. Keinginan melakukan tindakan atas nama organisasi. Keinginan yang kuat pada diri seseorang untuk bertindak atas nama organisasi merupakan suatu komponen yang mencirikan bahwa seseorang memiliki komitmen terhadap organisasi. Jika individu merasa tidak senang manakala organisasinya dihina atau disaingi oleh pesaing lain maka rasa yang muncul ini menunjukkan suatu kadar komitmen individu terhadap organisasi.
3. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Keinginan individu untuk tetap menjadi anggota organisasi merupakan suatu kondisi yang seharusnya tumbuh pada individu manakala ia memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasinya, sehingga dapat

dianalisis manakala seorang pegawai merasa tidak betah berada di perusahaan tersebut.

4. Tingginya keluaran dan kurangnya kemangkiran semakin tinggi tingkat keluaran atau hasil dan semakin sedikitnya tingkat kemangkiran menjadi unsur yang tumbuh dari komitmen individu terhadap organisasinya.

Keempat unsur di atas menunjukkan bahwa komitmen merupakan suatu hasil akhir atau sesuatu yang bersifat final/akhir. Komitmen merupakan suatu hal yang harus dibangun dan merupakan sesuatu yang tumbuh-kembang sesuai dengan kondisi-kondisi organisasi yang kemudian dipresepsi oleh anggota-anggotanya.

#### **2.1.2.5 Jenis-Jenis Komitmen Organisasi**

Menurut Allen dan Meyer (1990) dalam Tobing (2009) mengemukakan terdapat tiga komponen yang mempengaruhi komitmen organisasi, sehingga pegawai memilih untuk tetap berada di organisasi atau meninggalkan organisasi.

Adapun tiga jenis komitmen organisasi tersebut, yaitu:

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)  
Menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginan untuk tetap di organisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan karena adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikan tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin dan keterlibatan dalam manajemen. Umum dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif cenderung untuk tetap dalam suatu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.
2. Komitmen Berkesinambungan (*Continuance Commitment*)  
Merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap keahlian sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas dan lain sebagainya. Hal-hal yang menyebabkan adanya

komitmen berkesinambungan antara lain adalah umur, jabatan dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

3. **Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)**

Menunjukkan tanggungjawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seseorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, *respect* sosial, budaya atau agama.

### **2.1.2.6 Komponen Komitmen Organisasi**

Sikap yang berkaitan dengan pekerjaan membuka jalan evaluasi positif atau negative yang dipegang para pegawai mengenai aspek-aspek dari lingkungan kerjanya. Menurut Mangkuprawira (2011:247) indikator-indikator komitmen yang dapat dilihat pada pegawai adalah:

1. Komitmen pegawai untuk membantu mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.
2. Melaksanakan pekerjaan dengan prosedur kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.
3. Memiliki komitmen dalam mengembangkan mutu sumber daya pegawai yang bersangkutan dan mutu produk.
4. Berkomitmen dalam mengembangkan kebersamaan tim kerja secara efektif dan efisien.

### **2.1.2.7 Menciptakan Komitmen Organisasi**

Menurut Mangkunegara (2012:176) ada tiga pilar dalam menciptakan komitmen organisasi, yaitu:

1. Adanya perasaan menjadi bagian dari organisasi (*a sense of belonging to the organization*). Untuk menciptakan rasa memiliki tersebut, maka salah satu pihak dalam manajemen harus mampu membuat karyawan:

- a. Mampu mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi.
  - b. Merasa yakin bahwa apa yang dilakukannya atau pekerjaannya adalah berharga bagi organisasi tersebut.
  - c. Merasa nyaman dengan organisasi tersebut.  
Merasa mendapat dukungan yang penuh dari organisasi dalam bentuk misi yang jelas (apa yang direncanakan untuk dilakukan), nilai-nilai yang ada (apa yang diyakini sebagai hal yang penting oleh manajemen), norma-norma yang berlaku (cara-cara yang berperilaku yang bisa diterima oleh organisasi).
2. Adanya keterkaitan atau kegairahan terhadap pekerjaan (*a sense of excitement in the job*). Perasaan seperti ini dapat dimunculkan dengan cara:
- a. Mengenal faktor-faktor motivasi *intrinsic* dalam mengatur desain pekerjaan (*job design*).
  - b. Kualitas kepemimpinan.
  - c. Kemampuan dari manajer dan *supervisor* untuk mengenali bahwa komitmen karyawan bisa meningkat jika ada perhatian terus-menerus member delegasi atas wewenang serta memberi kesempatan dan ruang yang cukup bagi karyawan untuk menggunakan keterampilan dan keahlian secara maksimal.
3. Pentingnya rasa memiliki (*ownership*)

Rasa memiliki bisa muncul jika karyawan merasa bahwa mereka benar-benar diterima menjadi bagian atau kunci penting dari organisasi. Konsep penting dari *ownership* akan meluas dalam bentuk partisipasi dalam membuat keputusan-keputusan dan mengubah praktek kerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi keterlibatan karyawan. Jika karyawan merasa ide-idenya didengar dan merasa telah memberikan kontribusi pada hasil yang dicapai, maka mereka akan cenderung menerima keputusan-keputusan atau perubahan yang dimiliki, hal ini dikarenakan mereka merasa dilibatkan dan bukan karena dipaksa.

### 2.1.2.8 Menumbuhkan Komitmen Organisasi

Dalam Wibisono (2011), Komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu:

1. Identifikasi

Identifikasi dapat diwujudkan dalam bentuk kepercayaan pegawai terhadap organisasi yang dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para pegawai ataupun dengan kata lain organisasi memasukan pula kebutuhan dan keinginan pegawai dalam tujuan organisasinya. Hal ini akan menciptakan suasana saling mendukung diantara pegawai dengan organisasinya. Lebih lanjut, suasana tersebut akan membawa pegawai dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi karena pegawai menerima tujuan organisasi.

2. Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan pegawai yang menyebabkan orang tersebut mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada pegawai bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama. Disamping itu, dengan melakukan hal tersebut maka pegawai merasakan bahwa mereka diterima sebagai bagian yang utuh dari organisasi dan konsekuensi lebih lanjut, mereka merasa lebih wajib untuk melaksanakan bersama apa yang telah diputuskan karena adanya rasa keterkaitan apa yang mereka ciptakan.

3. Loyalitas

Loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk memperkuat hubungan dengan organisasi, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan pegawai untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal yang paling penting dalam menunjang komitmen pegawai terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila pegawai merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat pegawai tersebut bergabung untuk bekerja.

Berkaitan dengan komitmen dari seorang pegawai, pendapat lain diungkapkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Baron dalam Wibisono

(2011), yaitu menyimpulkan bahwa komitmen sangat ditentukan oleh empat hal ini, yaitu sebagai berikut:

1. Semakin tinggi tingkat tanggung jawab dan otonomi yang diberikan kepada seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga menarik suatu pekerjaan bagi seseorang dan akan semakin tinggi komitmennya.
2. Semakin terbukanya kesempatan bekerja di tempat lain, atau semakin terbukanya alternatif pekerjaan lain, akan berakibat pada semakin rendahnya komitmen pegawai.
3. Situasi organisasi, seperti kedekatan atau kebaikan pimpinan maupun membuat komitmen pegawai menjadi tinggi, demikian halnya dengan perhatian organisasi terhadap tingkat kesejahteraan.

### **2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi sangat diperlukan oleh perusahaan maupun instansi. Informasi akuntansi merupakan salah satu bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan pihak manajemen. Informasi akuntansi sangat berhubungan erat dengan data keuangan yang dihasilkan melalui kegiatan rutin perusahaan maupun instansi pemerintah. Fungsi utama dari sistem informasi akuntansi adalah untuk mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang berstruktur dan berkualitas yaitu tepat waktu, relevan, akurat dan dapat dipercaya.

Pengguna sistem informasi akuntansi yang berkualitas sangat berguna bagi perusahaan dan instansi dalam menentukan langkah-langkah atau kebijaksanaan yang diambil dan juga untuk mempermudah dalam pengawasan terutama terhadap aktivitas suatu perusahaan maupun instansi pemerintah.

### 2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi dari berbagai sistem pengolahan transaksi atau sub informasi akuntansi menggunakan berbagai komponen yang dimilikinya seperti *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, *data base*, dan jaringan komunikasi.

Secara keseluruhan penggunaan sistem informasi akuntansi yang berkualitas sangat berguna bagi pihak perusahaan dalam menentukan langkah-langkah kebijaksanaan yang diambil dan juga mempermudah dalam pengawasan terutama terhadap aktivitas perusahaan. Dalam hal ini, ekstensi perusahaan dapat dipertahankan dan tujuan yang telah dicapai dengan baik, di mana informasi ini dapat diperoleh melalui pengolahan yang dilakukan oleh sistem informasi sebelum dipergunakan oleh pihak-pihak lain.

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Baridwan (2004:4) menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan mengkombinasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan pihak-pihak luar (seperti inspektorat pajak, investor, dan kreditor) pihak-pihak dalam (terutama manajemen).”

Menurut Bodnar and Hapwood (2014:1) mendefinisikan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

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

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi.

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009:28) sistem informasi akuntansi adalah:

*“An accounting information system is a system that collect, records, stores and processes data to produce information makers”.*

Kemudian menurut Azhar Susanto (2013:72) mengemukakan bahwa:

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

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu kerangka kerja yang saling berhubungan yang melibatkan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang saling bekerja sama untuk mengolah data ekonomi kedalam bentuk informasi keuangan yang dapat digunakan bagi perusahaan dan instansi pemerintah, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data keuangan yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh berbagai macam pemakai dan oleh para pengambil keputusan sesuai kebutuhan dan kewenangan mereka.

### 2.1.3.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Komponen sistem informasi terdiri dari beberapa bagian yang saling berintegrasi yang membentuk sebuah sistem. Menurut Azhar Susanto (2013:207) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Perangkat Keras (*Hardware*)

*Hardware* merupakan perangkat fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. *Hardware* terdiri dari beberapa bagian diantaranya:

##### a. Bagian Input (*Input Device*)

Bagian input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Alat input diantaranya *keyboard* (digunakan dalam input yang berbentuk teks ke dalam komputer), *mouse* (alat yang digunakan sebagai pointer), *scanner* (alat yang digunakan untuk memasukan data yang berbentuk *image*), *digital camera* (alat yang digunakan untuk menyimpan gambar), dan *diglalyzer* (alat yang digunakan untuk menggambarkan langsung ke dalam komputer).

##### b. Bagian pengolahan utama dan memori

Bagian ini terdiri dari berbagai komponen diantaranya:

- 1) *Processor (CPU)* merupakan jantungnya komputer, tapi walaupun demikian processor ini tidak akan memberikan manfaat tanpa komponen pendukung lainnya.
- 2) Memori, memori merupakan penyimpanan pada dasarnya dapat dibagi menjadi memori utama dan memori kedua atau tambahan. Fungsi utama memori adalah untuk menyimpan program, data, sistem operasi, sebagai penyangga, dan menyimpan gambar.
- 3) Bus merupakan kabel-kabel yang tersusun dengan rapih dan digunakan untuk menghubungkan antara CPU dengan *primary storage*. Bus digunakan untuk mentransfer data atau informasi dari memori ke berbagai macam peralatan *input*, *output*, atau dengan kata lain bus merupakan suatu sirkuit yang digunakan sebagai jalur transformasi antara dua atau lebih alat-alat dalam sistem komputer.
- 4) *Cache memory*, *cach* berfungsi sebagai *buffer* (media penyesuai) antara CPU yang berkecepatan tinggi dengan memori yang mempunyai kecepatan yang lebih rendah. Tanpa *cache* memori CPU harus menunggu data dan intruksi diterima dan *main memory* atau menunggu hasil pengolahan seleksi dikirim ke *main memory* baru proses

selanjutnya bisa dilakukan. *Cache memory* diletakan diantara CPU dengan *main memory*.

- 5) *Mother board/main board* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi sebagai tempat penumpangan komponen-komponen pendukung suatu sistem komputer.
  - 6) *Driver card* merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi memperluas kemampuan suatu sistem komputer.
- c. Bagian *Output (Output Device)*  
 Peralatan *output* merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan *output* yang biasa digunakan yaitu:
- 1) Printer, yaitu peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data kertas atau transparansi.
  - 2) Layar monitor, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengalihan data atau informasi dalam bentuk visual.
  - 3) *Heard mount display* (HMD) merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual pada monitor yang ditempatkan di depan mata.
  - 4) LCD (*Liquid Display Projector*), merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dengan cara memancarkannya atau memproyeksikannya ke dinding atau ke lainnya yang vertikal.
  - 5) *Speaker*, merupakan alat yang digunakan untuk mengeluarkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk suara.
- d. Bagian Komunikasi  
 Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah: *Network Card* untuk LAN dan *wireless LAN*, HUB/*switching* dan *access point wireless LAN*, *Fibr Optik* dan *Roter* dan *Rangge Extender*, berbagai macam Modem (*Internal*, *External*, *PCMIA*) dan *wireless card bus adapter*, pemancar dan penerima, *very small apartur satelit* (VSAT) dan Satelit.

## 2. Perangkat Lunak (*Software*)

*Software* adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis. *Software* dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. *System Software*

Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*Operating System*), *Interpreter* dan *Compiler* (compiler).

1) *Operating System*

*Operating system* berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antar *keyboard* dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain.

2) *Interpreter*

*Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai alat penerjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia ke dalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) per perintah.

3) *Compiler*

*Compiler* berfungsi berfungsi untuk menerjemahkan bahasa yang dipahami oleh manusia ke dalam bahasa yang dipahami oleh komputer yang langsung atau *file*.

b. *Application Software*

Perangkat lunak aplikasi atau sering disebut “paket aplikasi” merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. *Software* ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak tertentu (*Software House*) baik dari dalam maupun luar negeri yang umumnya berada di Amerika. Macam-macam *application software*:

- Sistem Informasi Akuntansi (*Quicken, Peachtree*)
- *Word Processing* (*Word 2000, Word 2003, Word 2007, Wordperfect*)
- *Spreadsheet* (*Excel 2000, Excel 2003, Excel 2007, Lotus 123, Quatropro*)
- Presentasi (*Powerpoint, Frelance, Ashton*)
- *Workgroup* (*Office 2000, Office 2003, Office 2007, Notesuites, Power Office*)
- Komunikasi (*Pc anywhere, Close Up, Carbon Copy*)
- *Internet* (*Frontepage, go Live, Dreamwaver*)
- Audit (*ACL (Audit by Computer)*)
- *Utility*(*McAVE (Anti Virus), WinZip (Kompres File), Norton Comander System*).

### 3. Sumber daya Manusia (*Brainware*)

*Brainware* atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai sistem informasi akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada

komunikasi diantaranya sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) sistem informasi atau sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas di atas secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu:

1) Pemilik Sistem Informasi

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan serta pemeliharaan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.

2) Pemakai Sistem Informasi

Pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai akhir sistem informasi tersebut menentukan:

- Masalah yang harus dipecahkan
- Kesempatan yang harus diambil
- Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan
- Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

#### 4. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Jika prosedur telah diterima oleh pemakai sistem informasi maka prosedur akan menjadi pedoman bagaimana fungsi sistem informasi tersebut harus dioperasikan.

#### 5. Basis Data (*Database*)

Basis data merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).

## 6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai pengguna media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari suatu lokasi atau beberapa lokasi lainnya yang berbeda. Komunikasi yang terjadi di antara beberapa pihak yang berkomunikasi harus difasilitasi dengan infrastruktur berupa jaringan telekomunikasi yang konfigurasiannya bisa berbentuk bintang (*star*), cincin (*ring*), dan hierarki (BUS). Jadi dengan menguasai jaringan telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan.

### 2.1.3.3 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Tingginya peran informasi bagi organisasi membuat organisasi sangat tergantung kepada sistem informasi akuntansi dan memperlakukan informasi sebagai sumber daya yang sangat berharga bagi organisasi dalam menghindari resiko.

Menurut Mardi (2014:4) terdapat tiga tujuan sistem informasi akuntansi, yaitu sebagai berikut:

1. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfilling 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 akuntansi 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 maker*). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh

pimpinan sesuai 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.

Menurut Azhar Susanto (2013:08) Sistem Informasi Akuntansi mempunyai tiga fungsi yaitu:

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari

Suatu perusahaan agar dapat tetap eksis perusahaan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis yang peristiwanya disebut sebagai transaksi seperti melakukan pembelian, penyimpanan, proses produksi dan penjualan. Ada dua macam transaksi, yaitu transaksi akuntansi dan transaksi non-akuntansi. Transaksi akuntansi yang terjadi secara formal ditangani oleh SIA. Karena banyak transaksi-transaksi akuntansi didasarkan kepada transaksi non-akuntansi seperti memasukkan data *order* pembelian ke komputer, menyiapkan barang untuk dikirim, maka transaksi akuntansi juga banyak menangani transaksi non-akuntansi. Didalam sistem informasi akuntansi, data-data akuntansi di simpan dalam beberapa *file*. *File-file* utama yang berisi data akuntansi terdiri dari *file* transaksi (*transaction file*) yang berisi data-data jurnal dan *file* master (*master file*) yang berisi data buku besar (*ledger*).

2. Mendukung proses pengambilan keputusan  
Tujuan yang sama pentingnya dari sistem informasi akuntansi adalah untuk memberi informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Informasi yang tidak dapat diperoleh dari sistem informasi akuntansi tapi diperlukan dalam proses pengambilan keputusan biasanya berupa informasi kuantitatif yang tidak bersifat uang dan data kualitatif.
3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal. Setiap perusahaan harus memenuhi tanggung jawab hukum. Salah satu tanggung jawab penting adalah keharusannya memberi informasi kepada pemakai yang berada di luar perusahaan atau *stakeholder* yang meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar serikat kerja, analis keuangan, asosiasi keuangan atau bahkan publik secara umum.

Adapun peran sistem informasi akuntansi dalam memenuhi tujuannya, yaitu:

- Mengumpulkan dan memasukan data ke dalam sistem informasi akuntansi.
- Mengolah data transaksi.
- Menyimpan data untuk tujuan di masa yang akan datang.
- Memberi pemakai atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan
- Mengontrol semua proses

#### 2.1.4 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 (2013:67) 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 Hanif Al Fatta (2007:51) menyatakan bahwa:

“Kinerja sistem informasi adalah suatu kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai”

Elliyasa, Elly dan Nunung Nurayati (2010) mendefinisikan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu:

“Kinerja sistem informasi merupakan suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem 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) menyatakan bahwa:

“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.”

#### 2.1.4.1 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 (*efficiency*)

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 pengguna adalah:

“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 pengguna ialah sebagai berikut:

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

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

Menurut Veithzal Rivai (2005:447) konteks kepuasan dapat ditinjau dari 3 sisi yaitu individu akan merasa puas apabila dia mengalami:

- 1) Apabila hasil atau imbalan yang didapat atau diperoleh individu tersebut lebih dari yang diharapkan. Masing-masing individu memiliki target pribadi. Apabila mereka termotivasi untuk mendapatkan target

tersebut mereka akan bekerja keras. Pencapaian hasil dari kerja keras tersebut akan membuat individu merasa puas.

- 2) Apabila hasil yang dicapai lebih besar dari standar yang ditetapkan. Apabila individu memperoleh hasil yang lebih besar dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan, maka individu tersebut memiliki produktivitas yang tinggi dan layak mendapatkan penghargaan.
- 3) Apabila yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan prasyarat yang diminta dan ditambah dengan ekstra yang menyenangkan konsisten untuk setiap saat serta dapat ditingkatkan setiap waktu.

## **2. Penggunaan Sistem (*system user*)**

Menurut Azhar Susanto (2008:254) mengemukakan bahwa:

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

Menurut Jogiyanto (2007:19) menyatakan bahwa:

“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 sebagai berikut:

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 dan 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.

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

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

##### **1. Partisipasi Pemakai**

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.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan komitmen organisasi dan pengetahuan manajer terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Penelitian tersebut memiliki hasil yang berbeda-beda dan dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Putu Yoga Artanaya & I Ketut Yadnyana (2016)	Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Dengan Kemampuan Pemakai Sebagai Variabel Moderisasi	Bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Kemampuan pemakai mampu memperkuat hubungan partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Kemampuan pemakai merupakan <i>pure moderator</i> .	<p><b>Persamaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel independen yang diteliti Partisipasi pengguna/pemakai</li> <li>- Variabel dependen yang diteliti Kinerja Sistem Informasi Akuntansi</li> <li>- Tahun penelitian</li> </ul> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulis tidak meneliti variabel Kemampuan Pemakai</li> <li>- Objek Penelitian</li> </ul>
2.	Acep Komara (2005)	Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Bahwa variabel keterlibatan, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalitas memiliki efek yang signifikan terhadap kepuasan para pengguna. Di samping itu, variabel keterlibatan, kemampuan, dan dukungan top manajemen berefek secara signifikan terhadap penggunaan SIA.	<p><b>Persamaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang diteliti Kinerja Sistem Informasi Akuntansi</li> </ul> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tahun Penelitian</li> <li>- Objek Penelitian</li> </ul>

3.	Wulan Witaliza, Kirmizi & Restu Agusti (2015)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Pengetahuan Manajer Terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi.	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komitmen organisasi dan pengetahuan manajer terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi dan pengetahuan manajer terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi.	<p><b>Persamaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel independen yang diteliti Komitmen Organisasi</li> </ul> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulis tidak meneliti variabel independen Pengetahuan Manajer</li> <li>- Penulis tidak meneliti variabel dependen Keberhasilan Penerapan SIA</li> <li>- Tahun Penelitian</li> <li>- Objek Penelitian</li> </ul>
4.	Putu Mila Wirayanti, Desak Nyoman Sri Werastuti & Edy Sujana (2015)	Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Kemampuan Pemakai Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Program Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating	Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa (1) partisipasi pemakai sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, (2) kemampuan pemakai sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, (3) ukuran organisasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, (4) program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dan hasil pengujian secara simultan variabel moderasi menunjukkan bahwa partisipasi pemakai, kemampuan pemakai	<p><b>Persamaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel independen yang diteliti Partisipasi Pemakai/Pengguna</li> <li>- Variabel dependen yang diteliti Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.</li> </ul> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulis tidak meneliti variabel Kemampuan Pemakai Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Program Pelatihan dan Pendidikan</li> <li>- Tahun Penelitian</li> <li>- Objek Penelitian</li> </ul>

			sistem informasi dan ukuran organisasi dan program pelatihan dan pendidikan dimoderasi kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kinerja SIA.	
--	--	--	---	--

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Pengaruh Partisipasi 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”.

Menurut Azhar Susanto (2013:300) menyatakan bahwa:

“Efektifitas dari setiap aplikasi komputer dipengaruhi oleh keterlibatan *user* dalam proses dalam perancangan dan pengembangan SIA dan oleh kualitas dukungan yang diberikan user”.

Sedangkan menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2011:249) yaitu:

“Pengaruh partisipasi pengguna yang bisa disebut karyawan atau personil sangat menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan”.

Sedangkan Sudibyo Sukemi Kamto 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.

Adapun menurut Soegiharto (2001) menyimpulkan bahwa:

“Tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan system”.

Menurut Almilialia 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 Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan merupakan salahsatu faktor penentu dalam keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi. Karyawan dengan tingkat komitmen organisasi yang tinggi memiliki tingkat

loyalitas yang tinggi pula dan akan berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Menurut Hahn, et al. (1992) dalam Ridwan dan Ifa (2014) menyatakan:

“Salah satu metode untuk meningkatkan pengolahan sistem informasi adalah meningkatkan tingkat keterlibatan anggota. Untuk keterlibatan anggota lebih tinggi dalam organisasi, salah satu alternatifnya adalah dengan meningkatkan komitmen organisasi mereka. Orang dengan komitmen yang lebih tinggi yang bersedia meluangkan waktu mereka untuk memproses informasi sesuai dengan deskripsi”.

Menurut Luciana Spica dalam Azka Nurul Febrina (2013) menyatakan bahwa:

“Keberhasilan sistem informasi akuntansi berkaitan dengan tingkat komitmen organisasi, komitmen organisasi adalah komitmen seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja, seseorang yang mempunyai tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasinya cenderung untuk bertahan sebagai anggota dalam waktu yang relatif panjang, tingkat komitmen organisasi yang dimiliki manajer dan karyawan dapat mendorong keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam organisasi”.

Larsen (2003) dalam Wulan, Kirmizi & Restu (2015) menyatakan bahwa:

“Ada beberapa faktor penentu (*antecedent*) keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi salah satunya adalah komitmen organisasi yang diartikan sebagai keterkaitan seseorang untuk selalu bekerja pada sebuah perusahaan. Pegawai dengan tingkat komitmen organisasi yang tinggi akan selalu berusaha memenuhi tanggung jawab yang dibebankan kepadanya”.

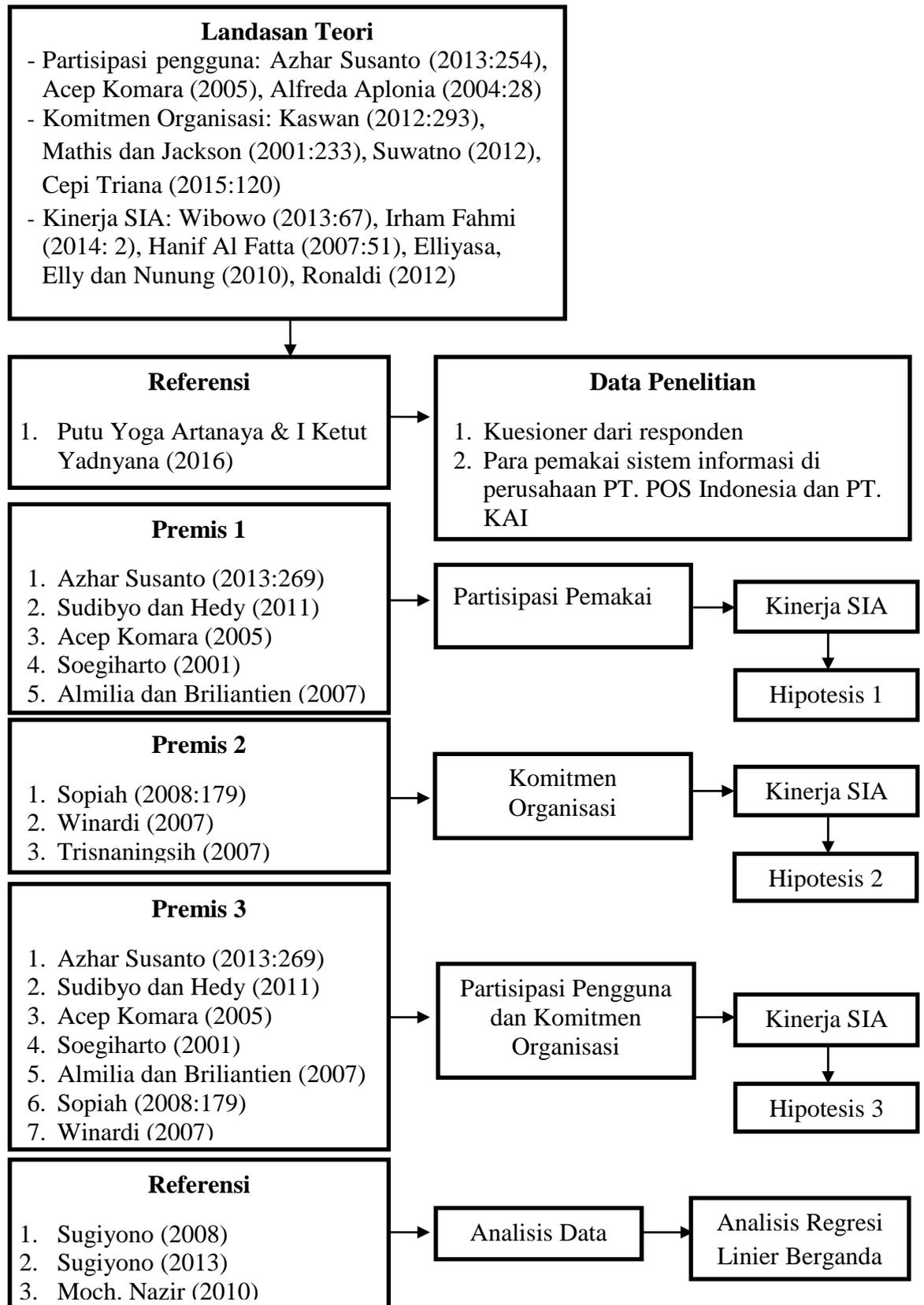
Kemudian Sounders and Jones (1992) dalam Adli Anwar (2012) menyatakan bahwa:

“Komitmen organisasi sebagai faktor organisasi yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi disamping faktor fungsi SIA tersebut, seperti: integrasi SIA dengan perencanaan perusahaan, kualitas output, efisiensi operasi SIA, sikap penguasaan/manajemen, kompetensi staf pelaksana SIA, dan lain-lain”.

Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat komitmen organisasi yang

dimiliki oleh karyawan maka tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka tingkat keberhasilan dalam sistem informasi akuntansi akan semakin besar pula.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut ini:



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric (Sugiyono, 2015:64)

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Terdapat Pengaruh Partisipasi Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
- H<sub>2</sub>: Terdapat Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
- H<sub>3</sub>: Terdapat Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.