

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Akuntansi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Akuntansi**

Dalam setiap perusahaan ilmu akuntansi sangat diperlukan untuk mengelola perusahaannya, agar dapat diketahui kemajuan dan kemunduran dari usaha sebuah perusahaan tersebut. Dengan adanya akuntansi perusahaan dapat mengontrol laju perkembangan perusahaannya.

Pengertian akuntansi menurut James M. Reeve,dkk (2009:9) yang dialih bahasakan oleh Damayanti Dian adalah sebagai berikut:

“Akuntansi (accounting) dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan.”

Pengertian menurut Kieso, et al (2010) dalam Dwi Martani (2012:4) adalah sebagai berikut:

“Akuntansi sebagai suatu sistem dengan input data/informasi dan output berupa informasi dan laporan keuangan yang bermanfaat bagi pengguna internal maupun eksternal entitas.”

Sedangkan pengertian akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:4) adalah sebagai berikut:

“Akuntansi adalah bahasa bisnis, setiap organisasi menggunakannya sebagai bahasa komunikasi saat berbisnis”.

Dari kutipan pengertian Akuntansi diatas maka penulis berkesimpulan bahwa akuntansi adalah suatu sistem informasi yang menyediakan laporan keuangan untuk pengguna internal dan eksternal perusahaan dan sebagai alat komunikasi bisnis.

Selain itu Dwi Martani (2012:4), mengemukakan bahwa akuntansi terdiri dari empat hal penting yaitu sebagai berikut:

1. ”Input (masukan) akuntansi adalah transaksi yaitu peristiwa bisnis yang bersifat keuangan. Suatu transaksi dapat dicatat dan dibukukan ketika ada bukti yang menyertainya.
2. Proses, merupakan serangkaian kegiatan untuk merangkum transaksi menjadi laporan. Kegiatan itu terdiri dari proses identifikasi apakah kejadian merupakan transaksi, pencatatan transaksi, penggolongan transaksi, dan pengikhtisaran transaksi menjadi laporan keuangan.
3. Output (keluaran) akuntansi adalah informasi keuangan dalam bentuk laporan keuangan.
4. Pengguna informasi keuangan adalah pihak yang memakai laporan keuangan untuk pengambilan keputusan. Pengguna informasi akuntansi terdiri dari dua yaitu pihak internal dan eksternal.”

## **2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Definisi sistem menurut James A. Hall yang dialihbahasakan oleh Dewi Fitriasari dan Deny Arnos Wary (2007:6), adalah sebagai berikut:

”Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang paling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama”.

Sedangkan definisi sistem menurut Azhar Susanto (2017:22), adalah sebagai berikut:

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

Definisi informasi menurut Mardi (2011:13), adalah sebagai berikut:

“Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”.

Definisi sistem menurut Azhar Susanto (2017:38), adalah Sebagai berikut:

“Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat”

Kemudian definisi informasi menurut Marshall B. Romney dan Paul J. Steinbart (2011:25) adalah sebagai berikut:

*“Information is data have been organized processed to provide meaning and improve the decision-making process. As a rule, users make better decision as the quantity of information increase”*

Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu sistem pengolahan data akuntansi yang terdiri dari koordinasi manusia, alat, dan metode berinteraksi dalam suatu wadah organisasi yang berstruktur untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi manajemen berstruktur. Suatu sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat bila sistem informasi akuntansi yang ada memiliki kinerja yang baik.

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:80), adalah:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ 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.”.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1), yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Yusuf menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”.

Definisi sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2008:3), adalah sebagai berikut :

“sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan

usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi”.

### 2.1.2.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Adapun komponen-komponen sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:207), adalah sebagai berikut:

1. *Hardware*
2. *Software*
3. *Brainware*
4. Prosedur
5. *Database*
6. Teknologi Jaringan komunikasi

Menurut Azhar Susanto (2017:207) adapun penjelasan tentang komponen sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

#### 1. *Hardware*

*Hardware* merupakan merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. Bagian-bagian *hardware* terdiri atas:

- a. *Bagian Input (Input Device)*  
Peralatan input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang dapat digunakan untuk memasukan data, seperti untuk memasukan data berbentuk teks (ASCII) atau berbentuk *image* (gambar), suara, video (gambar bergerak dan suara) dan penunjuk (*pointer*). Alat-alat ini umumnya baru bisa bekerja kalau ada *driver (hardware dan software)* yang bentuknya terpisah atau *built in* dalam *motherboard*.
- b. *Bagian Pengolah Utama dan Memori*  
CPU (Central processing unit) yang selama ini mungkin dikenal oleh anda adalah berbentuk kotak segi empat. Pandangan anda bisa dibenarkan beberapa puluh tahun yang lalu, tapi untuk saat ini berkat perkembangan teknologi, pandangan anda tersebut kurang tepat karena pada saat ini benda berbentuk kotak tersebut hanyalah merupakan rumah (BOX) dari CPU. CPU yang sesungguhnya ada didalam rumah, dan

didalam rumah tersebut tidak hanya ada CPU akan tetapi juga ada komponen-komponen lainnya seperti :

- 1) *Processor* ( CPU sesungguhnya )
  - 2) *Memory*
  - 3) *Motherboard*
  - 4) *Hardisk*
  - 5) *Floppy Disk*
  - 6) *CD ROM*
  - 7) *Expansion Slots*
  - 8) *Devices Controler (Multi I/O, VGACard, Sound Card )*
  - 9) *Komponen lainnya (fan, baterai, connector, dll )*
  - 10) *Powersupply*
- 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 seperti *printer*, layar *monitor*, *head mount display* (HMD), LCD, *speaker*, dll.
- d. *Bagian Komunikasi*  
 Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus 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, *Fiber Optik* dan *Router* dan *Range Extender*, Modem (*Internal*, *Exsternal*, PCMIA) dan *wireless cardbus adapter*, Pemancar dan penerima, *Very small apertur satelit* (VSAT) dan *Satelit*.

## 2. *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. Pengelompokan *software* meliputi:

- a. *Operating System* (sistem operasi)  
*Operating system* (Sistem operasi) berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antara *keyboard* dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain. Contoh *Microsoft Windows*, *Windows XP*, dll.
- b. *Interpreter* dan *Compiller*
  - 1) *Interpreter*  
*Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai penterjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia kedalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) perintah per perintah. Di masyarakat, interpreter ini lebih dikenal sebagai bahasa. Contoh *microsoft Access*, *oracle*, *vixual fox pro*, dll.

2) *Compiler*

*Compiler* berfungsi untuk menterjemahkan bahasa yang dipahami oleh manusia kedalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung satu file.

c. Perangkat Lunak Aplikasi

Perangkat lunak aplikasi atau sering juga disebut sebagai ‘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.

**3. Brainware**

a. SDM Sistem Informasi dan Organisasi

Sumber Daya Manusia (SDM) SI/SIA 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 diatas secara garis besar dapat dikelompokkan kedalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

1) Pemilik Sistem Informasi

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya disamping 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

Para 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 ambil, kebutuhan yang harus di penuhi, dan batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi. Mereka juga cukup memperhatikan tayangan aplikasi di komputer baik dalam bentuk form input maupun outputnya.

**4. Prosedur**

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur merupakan komponen dari sistem informasi baik itu sistem informasi manajemen atau sistem informasi akuntansi yang sering dilupakan, padahal tanpa prosedur yang benar sistem informasi sehebat apapun tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. 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. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dapat dilakukan dengan baik. Aktivitas pada dasarnya melakukan suatu kegiatan berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut karena itu aktivitas merupakan fungsi dari sistem informasi. Di perusahaan terdapat dua macam aktivitas seperti aktivitas bisnis dan aktivitas sistem informasi. Aktivitas bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan sehari-hari untuk mendukung tujuan organisasi. Sedangkan aktivitas dibidang sistem informasi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mendukung jalannya bisnis perusahaan agar bisa berjalan lebih baik. Para analis sistem perlu memahami kedua jenis aktivitas diatas, sebab suatu sistem informasi baik itu sistem informasi manajemen atau sistem informasi akuntansi tidak mungkin dapat dibangun atau dikembangkan tanpa memahami terlebih dahulu aktivitas-aktivitas bisnis yang selama ini berjalan di suatu organisasi perusahaan.

## 5. *Database*

Merupakan kumpulan data-data akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap sesuai dengan kebutuhan kebutuhan pemakai, yang tersimpan didalam media penyimpanan di suatu perusahaan atau didalam perusahaan. *Database* yang dibangun harus dihitung perkiraan volumenya untuk dapat menentukan kapasitas hardisk yang dibutuhkan dan tipe prosesor yang cocok untuk menangani data sejumlah yang diperlukan. Dengan menentukan terlebih dahulu informasi yang diperlukan. Berdasarkan kebutuhan informasi tersebut maka harus diketahui bagaimana proses untuk menghasilkan informasi tersebut. *Database* yang digunakan harus sesuai atau ditunjang oleh prosedur yang cocok.

Sistem *database* merupakan sistem pencatatan dengan menggunakan komputer yang memiliki tujuan untuk memelihara informasi agar selalu siap pada saat diperlukan.

### a. Media dan Sistem Penyimpanan Data

Media dan sistem penyimpanan data terdiri dari dua, yaitu :

- 1) Media penyimpanan untuk menyimpan data secara berurutan (sequential). Melalui media ini record-record data akan dibaca dengan cara yang sama dengan saat penyimpanan. Sebagai contoh adalah pita magnetik (Magnetic tape).
- 2) Media penyimpanan secara langsung (direct) atau acak (random) yang memungkinkan pemakai (User) untuk membaca data dalam urutan yang diperlukan tanpa harus memperhatikan bagaimana penyusunannya secara fisik dari media penyimpanan data tersebut. Sebagai contoh adalah magnetik disk seperti floppy disk, hardisk, compac disk (CD), dan teknologi paling baru adalah digital video disk (DVD). Salah satu keuntungan digunakannya magnetik disk adalah datadata dalam magnetik

disk dapat disimpan baik secara berurutan (Sequential) maupun secara langsung (Direct access).

b. Sistem Pengolahan

Ada dua cara sistem pengolahan data yaitu :

- 1) Pengolahan data secara *batch* (mengumpulkan terlebih dahulu)
- 2) Pengolahan secara *On-line*

c. Organisasi *Database*

1) Organisasi Data pada *Database* Tradisional

Organisasi data pada database tradisional memiliki tujuan agar sistem Informasi yang efektif memberikan, kepada para pemakai sistem informasi, informasi yang akurat, relevan tepat waktu dan lengkap. Informasi ini merupakan hasil pengolahan data yang disimpan dalam file-file komputer. Bila file-file ini disusun dan dipelihara dengan baik maka pemakai akan dengan mudah mengakses informasi-informasi yang diperlukannya. Adapun masalah dalam organisasi data tradisional :

- a) Data rangkap dan tidak konsisten
- b) Kesulitan dalam mengakses data
- c) Data terisolasi
- d) Data sulit diakses secara bersamaan
- e) Masalah keamanan data
- f) Masalah integritas

2) Organisasi *Database modern*

Sistem database modern memberikan banyak keuntungan bagi sistem informasi akuntansi.

d. Model-model data

Secara umum model data terbagi dalam beberapa model yaitu :

- 1) Model Hirarki (*Hierarchical data model*) - Model data yang menggambarkan hubungan antara data berdasarkan kepada tingkatannya.
- 2) Model *Network* (*Network data model*) - Model data yang menggambarkan hubungan antar data berdasarkan kepentingannya.
- 3) Model Relasi (*Relational data model*) - Model data yang disusun berdasarkan kepada hubungan antar dua entitas (entity).

## 6. Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

Komponen-komponen yang digunakan dalam jaringan komunikasi data satu sama lain harus berintegrasi secara harmonis atau bersinergi membentuk jaringan komunikasi data dalam sistem informasi akuntansi.

Komponen jaringan komunikasi data yang harus bersinergi misal antara hubungan yang digunakan, saluran komunikasi dan *Network Card (LAN*

*Card*). Keharmonisan teknologi yang digunakan dalam jaringan komunikasi harus sesuai dengan *hardware* yang digunakan.

Komponen-komponen dan fungsi dari sistem telekomunikasi yaitu :

- a. Fungsi sistem telekomunikasi
- b. Pemroses komunikasi
- c. *Software* komunikasi

Menurut Romney dan Steinbart (2014:11), yang diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari, ada enam komponen dari SIA yaitu sebagai berikut:

- “1. Orang yang menggunakan sistem
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan , memproses, dan menyimpan data
3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data
5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi computer, perangkat periferal, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA
6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA”.

### **2.1.2.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi**

Adapun fungsi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:8), yang sangat erat hubungannya satu sama lain 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.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan  
Tujuan yang sama pentingnya dari SIA adalah untuk memberi informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan.
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 diluar perusahaan atau *stakeholder* yang meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar, serikat kerja, analis keuangan, asosiasi industry, atau bahkan public secara umum”.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2014:13), fungsi sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data . Pemrosesan data sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu, fungsi diawali dengan struktur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis”.

#### **2.1.2.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:8), sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama yaitu untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan.

Melalui informasi yang dihasilkannya, sistem informasi akuntansi mempunyai tiga tujuan utama menurut Wilkinson (2000) dalam Jogiyanto (2005:229), adalah sebagai berikut:

“1. Untuk mendukung operasi-operasi sehari-hari (*to support the day-to-day operation*).

Sistem informasi akuntansi mempunyai sistem bagian yang disebut dengan TPS (*transaction processing system*) yang mengolah data transaksi menjadi informasi yang berguna untuk melakukan kegiatan-kegiatan operasi sehari-hari. Pemakai informasi ini misalnya adalah:

- karyawan yang menerima cek pembayaran;
- supervisor yang memeriksa penjualan tiap harinya;
- pelanggan yang menerima faktur;

- pemasok yang menerima order pembelian;
  - kasir yang menerima perintah pembayaran;
  - dan lain sebagainya.
2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision makers*).  
Informasi dari SIA juga diperlukan oleh manajemen sebagai dasar pengambilan keputusannya. Manajemen menengah membutuhkan informasi akuntansi untuk melihat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi antara yang dibudgetkan dengan nilai realisasi yang dilaporkan oleh sistem informasi akuntansi. Contoh lainnya adalah manajemen atas membutuhkan informasi akuntansi untuk perencanaan, misalnya informasi penjualan untuk perencanaan arus kas.
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban (*to fulfill obligations relating to stewardship*).  
Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatannya kepada *stakeholder*. *Stakeholder* dapat berupa pemilik, pemegang saham, kreditor, serikat pekerja, pemerintah, otoritas pasar modal dan lain sebagainya. Informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh *stakeholder* adalah informasi tentang laporan keuangan yang terdiri dari neraca (posisi keuangan pada tanggal tertentu, misalnya pada tanggal akhir tahun), laporan laba-rugi (laba atau rugi yang diperoleh organisasi selama satu periode tertentu, misalnya selama 1 tahun) dan laporan arus kas”.

#### **2.1.2.5 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Bagi Organisasi**

Romney (2005:8), berpendapat bahwa manfaat SIA adalah :

“Sistem informasi akuntansi dapat memberikan manfaat bagi organisasi dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, agar aktivitas dalam rantai nilai dan dijalankan dengan efektif dan efisien.”

Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat melakukan hal ini dengan cara :

1. Memperbaiki kualitas serta mengurangi biaya untuk menghasilkan produk maupun jasa.

Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan informasi apabila terjadi proses produksi yang kurang baik atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat segera diperbaiki. Hal ini tentu akan mengurangi biaya untuk perbaikan dan jumlah yang lebih besar.

## 2. Memperbaiki efisiensi

Sistem akuntansi yang dirancang dengan baik dapat membantu memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi yang tepat waktu.

## 3. Memperbaiki pengambilan keputusan

Sistem informasi akuntansi dapat memperbaiki pengambilan keputusan dengan memberikan informasi yang tepat waktu.

## 4. Berbagai pengetahuan

Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat mempermudah proses berbagai pengetahuan dan keahlian, yang selanjutnya dapat memperbaiki proses operasi perusahaan dan bahkan memberikan keunggulan yang kompetitif.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan secara ringkas bahwa informasi sangat bermanfaat bagi pelaksanaan aktifitas perusahaan, karena informasi dapat mengurangi ketidakpastian terhadap tindakan yang telah dilakukan. Informasi dapat berfungsi menyadarkan, artinya bahwa informasi merupakan alat yang mampu memberikan gambaran mengenai kemungkinan atau peluang yang dimiliki perusahaan.

### **2.1.3. Partisipasi Pemakai Sistem**

#### **2.1.3.1. Pengertian Pemakai Sistem**

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Adapun pengertian pemakai akhir sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:255), adalah:

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

Adapun pengertian pengguna sistem menurut Azhar Susanto (2017:377), adalah:

“Pengguna sistem merupakan bagian terbesar dari karyawan sistem informasi di setiap sistem informasi”

#### **2.1.3.2 Pengertian Partisipasi Pemakai 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 pemakai menurut Azhar Susanto (2008:300), yaitu:

“Partisipasi pemakai 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).”

Pengertian partisipasi pemakai sistem menurut Elfreda Aplonia Lau (2004:28), menyatakan bahwa pengertian pemakai sistem yaitu:

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

Dalam Acep Komara (2005), definisi 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 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.

### **2.1.3.3 Pentingnya Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi**

Beberapa alasan pentingnya keterlibatan pemakai dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi menurut Azhar Susanto (2008:369), adalah sebagai

berikut:

- a. Kebutuhan *user*
- b. Pengetahuan akan kondisi lokal
- c. Keengganan untuk berubah
- d. User merasa terancam
- e. Meningkatkan alam demokrasi

Lebih lengkap Azhar Susanto menerangkan pentingnya keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi sebagai berikut:

1. **Kebutuhan pemakai**  
Pemakai adalah orang dalam perusahaan. analisis sistem adalah orang diluar perusahaan. sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat tetapi untuk pemakai agar sistem bisa diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pemakai dan yang tahu kebutuhan pemakai adalah pemakai sendiri, sehingga keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.
2. **Pengetahuan akan kondisi lokal**  
Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi akuntansi akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancangan sistem informasi, dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan pemakai yang sangat memahami lingkungan tempatnya bekerja.
3. **Pengetahuan akan kondisi lokal**  
Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi akuntansi akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancangan sistem informasi, dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan pemakai yang sangat memahami lingkungan tempatnya bekerja.
4. **Pemakai merasa terancam**  
Banyak pemakai menyadari bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan pemakai dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi merupakan salah satu cara menghindari kondisi yang tidak diharapkan dari dampak penerapan sistem informasi akuntansi dengan komputer.
5. **Meningkatkan alam demokrasi**  
Makna dari demokrasi di sini adalah bahwa pemakai dapat terlihat secara langsung dalam mengambil keputusan yang akan berdampak kepada mereka. Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis computer tentu akan berdampak kepada para pegawai, oleh karenanya diperlukan keterlibatan pemakai secara langsung dalam proses perancangan sistem informasi akuntansi ini.

Menurut Azhar Susanto (2008:370), tidak semua keterlibatan pemakai ini membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan diantaranya:

- a. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambil.

- b. Kurangnya pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam berpartisipasi untuk mengambil keputusan.
- c. Pengambilan keputusan tersebut terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan pemakai atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
- d. Kurangnya kesempatan untuk melakukan uji coba dan kurangnya kesempatan untuk belajar. Hal ini muncul karena ketakutan akan tingginya biaya yang perlu dikeluarkan untuk kegiatan tersebut.

#### **2.1.3.4 Efektifitas Partisipasi Pemakai 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.

#### **2.1.3.5 Unsur-unsur Partisipasi Pemakai Sistem**

Dalam hal ini partisipasi pemakai 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

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

1. Hubungan
  - a. Ikut serta berpartisipasi dalam pengembangan sistem.
  - b. Meningkatkan hubungan antara user, manajemen dan ahli sistem informasi.
2. Wawasan
  - a. Memperluas wawasan user dan manajemen dalam bidang computer.
  - b. Memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.
3. Tanggung Jawab
  - a. Meringankan beban tanggung jawab user dan manajemen bila terjadi konflik.
  - b. Merasa memiliki dan turut memelihara atas sistem yang dibangun.
4. Waktu
  - a. Mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi
5. Keinginan *user*
  - a. Keinginan *user* yang lebih tepat
6. Nilai kepuasan, kepercayaan, dan dukungan
  - a. Menghasilkan sistem informasi yang bernilai
  - b. Memberikan kepuasan bagi user dan manajemen
  - c. Meningkatkan kepercayaan user dan manajemen terhadap pengembangan sistem informasi
7. Biaya
  - a. Mengurangi biaya pemeliharaan sistem informasi

Berikut penjelasan mengenai unsur-unsur 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.

## **2.1.4 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

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

waktu. Indra Bastian dalam Irham Fahmi (2014:2), menjelaskan kinerja sebagai berikut:

“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”.

Menurut Wibowo (2013:67), Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja, namun hasil pekerjaan itu juga merupakan kinerja. Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013:322), Kinerja suatu organisasi/perusahaan diukur dari hasil kerja yang diperoleh selama periode tertentu (*throughput*) dan oleh rata-rata waktu penundaan yang terjadi antara transaksi dan pelaksanaan transaksi (*respon time*)”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai proses dan hasil kerja seseorang yang diperoleh dari periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi yang tertuang dalam perumusan strategis.

#### **2.1.4.2 Pengertian Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi ditentukan juga oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan karena walaupun sistem informasi menggunakan teknologi yang canggih, sistem belum bisa dikatakan berhasil bila pemakai sistem informasi tidak dapat menerimanya atau bahkan enggan menggunakannya.

Elliyasa R.R, Ely H dan Nurayati (2015), kinerja sistem informasi akuntansi adalah 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.

Ronaldi (2012), kinerja sistem informasi akuntansi merupakan 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.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil kerja dari sekelompok elemen sistem yang saling berintegrasi menghasilkan sebuah informasi akuntansi sebagai dasar pengambilan keputusan.

#### **2.1.4.3 Unsur-unsur Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Whitten (2004:383), untuk melihat kinerja suatu sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari *performance, information, economy, control, efficiency* dan *service*. Penilaian kinerja ini yang disingkat PIECES merupakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh James Wetherbe. PIECES di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kinerja (*Performance*)  
Kinerja adalah suatu kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi (*throughput*) dan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan perpindahan pekerjaan (*response time*).
2. Informasi (*Information*)  
Informasi merupakan hal 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*)  
Pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi. Peningkatan terhadap kebutuhan ekonomis mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat. Saat ini banyak perusahaan dan manajemen mulai menerapkan *paperless system* (meminimalkan penggunaan kertas) dalam rangka penghematan. Oleh karena itu dilihat dari penggunaan bahan kertas yang berlebihan dan biaya iklan di media cetak untuk media publikasi, sistem ini dinilai kurang ekonomis.
4. Kontrol (*control*)  
Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa berdasarkan pada segi ketepatan waktu, kemudahan akses, dan ketelitian data yang diproses.
5. Efisiensi (*efficiency*)  
Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut dapat digunakan secara optimal. Operasi pada suatu perusahaan dikatakan efisien atau tidak biasanya didasarkan pada tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan.
6. Pelayanan (*service*)  
Peningkatan pelayanan memperlihatkan kategori yang beragam. Proyek yang dipilih merupakan peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi manajemen, *user* dan bagian lain yang merupakan simbol kualitas dari suatu sistem informasi.

Penentu kepuasan dari pengguna adalah mutu dari sistem informasi dan informasi serta ketergunaan sistem tersebut didasarkan pada kebutuhan dan harapan pengguna. Kehadiran sistem informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi, bukan hanya organisasi secara luas namun pengaruh tersebut masuk hingga proses bisnis dan transaksi yang dilakukan oleh organisasi.

Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi serta mutu informasi dan sistem yang disediakan bernilai baik pada akhirnya akan

mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dimana beberapa faktor penentunya adalah mutu sistem dan mutu informasi.

#### **2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Luciana Spica Almia (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.

#### 2.1.4.5 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 dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan.

DeLone dan McLean (2003) melakukan studi yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari elemen/ komponen yang telah diperbarui yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, minat pemakaian sebagai alternatif pemakaian sistem, kepuasan sistem dan net benefits (yaitu penggabungan antara *individual impact* dan *organizational impact*). Hasil penelitian DeLone dan McLean menunjukkan bahwa diantara tujuh kategori yang membangun keberhasilan sistem informasi ini terdapat suatu keterkaitan dan ketergantungan yang kemudian menentukan berhasil atau tidaknya sistem tersebut. Dalam penelitiannya DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maupun sendiri mempengaruhi pemakaian sistem dan kepuasan pemakai. Besarnya pemakaian sistem dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif, yang kemudian pemakaian sistem maupun kepuasan pemakai mempengaruhi *net benefit* (dampak untuk organisasi, individu, consumer, pemasok dan Negara). Menurut DeLone and McLean komponen kualitas sistem yaitu *adaptability*, *availability*, *reliability*, *response time*, dan *usability*. Sedangkan komponen kualitas informasi yaitu *completeness*, *ease of*

*understanding, personalization, relevance, dan security.* Sedangkan komponen kualitas pelayanan yaitu *assurance, empathy, dan responsiveness.*

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Iivary (2005) menguji secara empiris model Delone dan McLean hasilnya yaitu kesuksesan informasi dipengaruhi oleh persepsi kualitas sistem informasi dan persepsi kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan. Selain itu hasil studi Iivary (2005) menunjukkan bahwa persepsi kualitas sistem dan persepsi kualitas informasi merupakan predictor yang signifikan bagi kepuasan pemakai, namun tidak signifikan terhadap pemakaian sistem tersebut, dan kepuasan pemakai merupakan predictor yang signifikan bagi *individual impact.* Menurut Iivary komponen persepsi kualitas sistem yaitu *flexibility, integration, response time, recoverability, convenience, dan language.* Sedangkan persepsi kualitas informasi yaitu *completeness, precision, accuracy, consistency, currency dan format.*

Menurut Komara (2005) tolak ukur keberhasilan kinerja sistem informasi dalam penelitiannya tentang kinerja sistem informasi akuntansi dapat diukur dari pemakaian sistem dan kepuasan pemakai yaitu sebagai berikut:

### **1. Pemakaian Sistem ( *system user* )**

Choe (1996) dalam Acep Komara (2006), Pemakaian sistem informasi menunjukkan frekuensi pemakaian dan kesediaan memakai sistem. Sedangkan menurut Jogiyanto (2007:19), pemakaian sistem informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.

Jogiyanto (2007:41), menjelaskan mengenai pengukuran-pengukuran dari pemakaian sistem yang 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 menggunakan 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 diharapkan.

- 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. Apakah sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi

membantu dalam memecahkan masalah, teformat dan akurat.

## 2. Kepuasan Pemakai (*user satisfaction*)

Jogiyanto (2007:23) menjelaskan bahwa kepuasan pemakai merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Sedangkan 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 Prajitno (2006), 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.

Kepuasan dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang ditetapkan. Kepuasan merupakan pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai sistem yang digunakannya. Menurut Handayani (2010), harapan pemakai sistem informasi menentukan kepuasan pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembangan sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Noor Aziz ismail (2009) dimensi dari kepuasan pemakai adalah sebagai berikut:

- “1. *Content*;
2. *Accuracy*;
3. *Format*;
4. *Ease of use*;

### 5. *Timeliness*”.

Berikut penjelasan mengenai komponen kepuasan pemakai ialah sebagai berikut:

1. *Content* yaitu mengukur kepuasan pemakai sistem dari sisi apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta ditunjang dengan adanya kelengkapan modul yang digunakan.
2. *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.
3. *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 pemakai.
4. *Ease of use* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pemakai dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data dan mudah dalam mengoperasikan.
5. *Timeliness* adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.

## 2.1.5 Kemampuan Pemakai SIA

### 2.1.5.1 Pengertian Kemampuan Pemakai SIA

Kemampuan personal yang baik akan memacu pemakai untuk memakai sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih tinggi. Pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan. Kemampuan teknik akan membantu pemakai sistem informasi akuntansi mengoperasikan sistem tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Kemampuan merujuk pada kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Itulah penilaian tentang apa yang dapat dilakukan seseorang. Kemampuan untuk melakukan fungsi pekerjaan sambil menerapkan atau menggunakan pengetahuan penting. Kemampuan yang dibuktikan melalui kegiatan atau perilaku yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.

Robbins dalam Wibowo (2014:93), menjelaskan bahwa 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 and physical abilities*”.

Selanjutnya menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014:93), Kemampuan yaitu sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai

tugas. Sedangkan menurut Mohammad Zain dan Badudu (2010:10), Kemampuan personal yaitu kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan personal yaitu kapasitas individu, kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan.

Kemampuan pengguna menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Risyid (2008:52), yaitu:

“Kemampuan pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu.”

Menurut Robbins dan Judge (2008:57) yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica kemampuan keseluruhan seseorang hakikatnya tersusun dari dua faktor :

1. Kemampuan intelektual
2. Kemampuan fisik.

Lebih jelasnya Robbins dan Judge (2008:57) yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica menjelaskan mengenai kemampuan sebagai berikut :

- a. Kemampuan intelektual  
Kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Pekerjaan membebani tuntutan berbeda kepada pelaku untuk menggunakan kemampuan intelektual. Singkat saja makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan tertentu, makin banyak kecerdasan dan kemampuan verbal umum yang di butuhkan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan sukses.
- b. Kemampuan fisik  
Khususnya bermakna penting bagi keberhasilan menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih standar. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina.

Menurut Robbins (2008:45) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica menyebutkan kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat dari :

1. Pengetahuan (knowledge)
2. Kemampuan (abilities)
3. Keahlian (skills)

Untuk lebih lanjutnya Robbins (2008:45) menjelaskan mengenai kemampuan pemakai sistem informasi tersebut sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (knowledge)  
Pengetahuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:
  1. Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
  2. Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi.
- b. Kemampuan (abilities)  
Kemampuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:
  1. Kemampuan menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada.
  2. Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi.
  3. Kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya.
  4. Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.
- c. Keahlian (skills)  
Keahlian sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari :
  1. Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.
  2. Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Dalam hal melakukan pengembangan sistem informasi setiap orang tidak semua akan menghasilkan keberhasilan. Ada beberapa alasan mengapa pengembangan tidak berhasil seperti kurangnya pengetahuan yang dimiliki pemakai. Selain itu kemampuan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

### 2.1.5.2 Pengukuran Kemampuan Pemakai SIA

Pemakai sistem sangat memiliki peranan yang penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena pemakai 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 diterjemahkan oleh Diana Angelica menyatakan kemampuan personal 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.

Dalam hal melakukan pengembangan sistem informasi setiap orang tidak semua akan menghasilkan keberhasilan. Ada beberapa alasan mengapa pengembangan tidak berhasil seperti kurangnya pengetahuan yang dimiliki pemakai. Selain itu kemampuan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

#### **2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa orang terkait dengan penelitian ini dan menjadi bahan masukan atau bahan rujukan bagi penulis dapat dilihat dalam tabel berikut :