

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Akuntansi

Menurut Kieso dalam Dwi Martani, (2012:4), akuntansi diartikan sebagai berikut:

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

Menurut Agoes (2012:2) adalah:

“Sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi organisasi”.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Definisi sistem menurut Mulyadi (2016:1), adalah sebagai berikut:

“Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sedangkan definisi sistem Romney dan Steinbart (2015:3), adalah sebagai berikut:

“Sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar”.

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 informasi menurut Romney dan Steinbart (2015:4), adalah sebagai berikut:

“Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.”

Kemudian definisi informasi 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 quality 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 (2013:72), 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.”

Bodnar dan Hopwood (2008), yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Yusuf menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan 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 kerikeral dalam pemeliharaan catatan akuntansi”.

2.1.2.2 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Bodnar dan Hopwood (2008), 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”.

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

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

Adapun fungsi sistem informasi akuntansi 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 member informasi kepada pemakai yang berada diluar perusahaan atau *stakeholder* yang

meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar, serikat kerja, analisis keuangan, asosiasi industry, atau bahkan publik secara umum”.

2.1.2.3 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

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

1. “Input
2. Proses
3. Output”

Dari 3 komponen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

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

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

1. “Perangkat keras (Hardware)
2. Perangkat lunak (Software)
3. Manusia (Brainware)
4. Prosedur (Procedure)
5. Basis data (Database)

6. Jaringan Komunikasi (Communication Network).”

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras

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

2. Perangkat Lunak

Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.

3. Manusia

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

4. Prosedur

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

5. Basis data

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

6. Jaringan komunikasi

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

2.1.2.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

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 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”.

Ada 3 (tiga) tujuan sistem informasi akuntansi menurut Mardi (2011:4) adalah sebagai berikut:

1. “Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang. Pengelolaan perusahaan selalu mengacu kepada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang diberikan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.
2. Setiap Informasi yang dihasilkan merupakan bahan yang berharga bagi pengambilan keputusan manajemen. Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai dengan pertanggungjawaban yang ditetapkan.
3. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari. Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.”

Menurut Azhar Susanto (2013:8), tujuan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Bagi suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama yaitu untuk mengolah data keuangan yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan.”

2.1.2.5 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Bagi Organisasi

Romney (2011:8), 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 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. Berbagi 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 singkat 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

Menurut Jamnes A.Hall yang diterjemahkan Dewi Fitriyani dan Deny Kuariy Arnos (2007:265) partisipasi pemakai dalam penerapan sistem dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok:

1. “Profesional sistem
2. Pengguna akhir
3. Pemegang kepentingan”.

Adapun penjelasan dari partisipasi pemakai dalam penerapan sistem yaitu:

1. Profesional sistem adalah analisis sistem, desainer sistem, dan pemrogram. Orang-orang ini adalah yang membangun sistem mereka mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah dari sistem yang saat ini, menganalisis fakta-fakta tersebut, dan merumuskan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil usaha mereka adalah sistem yang baru.
2. Pengguna akhir (*end 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. Para professional 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 penerapan sistem.

Adapun Pengertian pemakai sistem menurut Azhar Susanto (2013:26), adalah:

“Pemakai sistem merupakan bagian terbesar dari karyawan sistem informasi di setiap sistem informasi”.

Pengertian pemakai sistem akhir menurut Azhar Susanto (2013:254), bahwa:

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

2.1.3.2 Pengertian Partisipasi Pemakai Sistem

Dalam penerapan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya keterlibatan pemakai baik dalam

tahap tahap penerapan sistem. User atau pemakai yang terlibat dalam proses penerapan sistem dapat meningkatkan kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau penerapan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari user tersebut.

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

“Partisipasi pemakai digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata bagi pegawai 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 bargaining dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance of change* dari pemakai terhadap sistem informasi yang diterapkan”.

Menurut Septiani (2010), definisi partisipasi pemakai sistem yaitu:

“Para pemakai menjadi fokus yang penting dalam penerapan sebuah sistem dalam perusahaan. Pemakai atau pengguna merupakan suatu hal yang tidak terlepas dari penerapan teknologi, selain itu manusia sangat berperan penting dalam penerapan teknologi”.

Dalam Acep Komara (2005), definisi Partisipasi atau keterlibatan pemakai yaitu:

“Merupakan keterlibatan dalam proses penerapan sistem oleh anggota organisasi atau anggota oleh kelompok pengguna target”.

Adapun pengertian partisipasi pemakai menurut Azhar Susanto (2008:300), yaitu:

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

Sedangkan Olson & Ives (1981) dalam Acep Komara (2005) menyatakan bahwa:

“Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses penerapan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target. Pemakai sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses penerapan 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 pengembangan dan penerapan sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:383), adalah sebagai berikut:

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

Lebih lengkap Azhar Susanto menerangkan pentingnya keterlibatan pemakai dalam penerapan 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 dan penerapan 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. 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 pengembangan dan penerapan sistem informasi.

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 pengembangan dan penerapan 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 komputer tentu akan berdampak kepada para pegawai, oleh karenanya diperlukan keterlibatan pemakai secara langsung dalam proses perancangan sistem informasi akuntansi ini.

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 dalam pengambilan 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 yang dinamis.
4. Mudah menangani keinginan user.
5. Mudah mengenali kebutuhan user.

6. Memiliki kapabilitas yang dinamis.
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 (2008:365) dapat dilihat dari:

1. “Hubungan
 - a. Ikut serta berpartisipasi dalam penerapan sistem.
 - b. Meningkatkan hubungan antara user, manajemen, dan ahli sistem informasi.
2. Wawasan
 - a. Memperluas wawasan user dan manajemen dalam bidang komputer.
 - b. Memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.
3. Tanggungjawab
 - 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, dan dukungan
 - a. Menghasilkan sistem informasi yang bernilai
 - b. Memberikan kepuasan bagi user dan manajemen
7. Biaya
 - a. Mengurangi biaya pemeliharaan sistem informasi”.

Penjelasan mengenai unsur-unsur partisipasi pemakai 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 usermaupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan user dan manajemen terhadap penerapan sistem informasi yang dilakukan.
7. Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi umumnya.

2.1.4 Dukungan Manajemen Puncak

2.1.4.1 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarah dan menjaga perilaku manusia yang ditujukan oleh, direktur presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak sangat penting

implementasi suatu sistem, terutama dalam situasi inovasi dikarenakan adanya manajer terkait sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru (Fetri, 2009).

Terdapat beberapa definisi dukungan manajemen puncak menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:

Malayu (2011:45) definisi manajemen puncak adalah:

“Manajemen puncak adalah pimpinan tinggi dari suatu perusahaan yang termasuk dalam golongan ini adalah direktur utama (*Dirut*), dan dewan komisaris (*board of director*). Corak kegiatan manajemen puncak adalah pimpinan organisasi, menentukan tujuan dan kebijakan pokok (*basic policy*).”

Ismail Solihin (2009:11) mendefinisikan manajer puncak sebagai berikut:

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

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

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

Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi dan Dwiranda (2013) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut:

“Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarah dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukkan oleh direktur, presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi.”

Chen dan Paulraj dalam Jeplin Jiwa Husada Taringan (2010)

mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut :

“Berkomitmen pada waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung supplier agar terjadi kemitraan pada jangka panjang dan perusahaan juga dapat berlangsung berproses secara stabil. Salah satu yang penting bagi manajemen puncak adalah harus pada selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi.”

Jadi kesimpulan yang didapat dari definisi di atas dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pimpinan dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam penerapan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut.

2.1.4.2 Fungsi Dasar Manajemen Puncak

Di dalam suatu organisasi diperlukannya teknologi informasi agar dapat mengelola informasi menjadi suatu asset bagi manajemen puncak di dalam pengembangan bisnis perusahaan menjadi sangat vital dewasa ini. Banyak contoh bahwa beberapa perusahaan-perusahaan besar dan asing yang mengelola bisnis perusahaan dengan didukung oleh pemanfaatan TIK (teknologi informasi dan

komunikasi) yang tepat guna telah memperoleh keuntungan secara kompetitif dalam persaingan global.

Oleh karena itu dengan perkembangan perusahaan yang sedemikian pesat maka banyak dibutuhkan tenaga senior TIK yang dapat menjadi pendamping bagi manajemen puncak atau senior untuk mengelola aliran informasi yang dibantu oleh sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) dengan suatu metode dan efektifitas yang lebih tinggi. Peranan tenaga TIK sering disebut dengan CIO (*Chef Information Officer*), dimana tiga fungsi dasar utama yang harus dimiliki oleh seseorang CIO yang handal didalam mengelola TIK dan Sistem ERP yang ada di perusahaan. Iwan Kurniawan Widjaya (2012:34) menyebutkan tiga fungsi dasar tersebut meliputi:

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

Adapun penjelasan tiga fungsi dasar yang harus dimiliki CIO yaitu:

1. *Executive attitudes* merupakan fungsi dan juga kemampuan yang harus dimiliki di dalam memegang peranan CIO dalam hal kemampuan manajemen senior dijenjang direksi. Kemampuan memahami kondisi bisnis dan berkomunikasi dengan senior manajemen dibagian lain di dalam pemanfaatan informasi dan mengelola informasi agar dapat membantu proses bisnis.
2. *Application Porfolio* sangatlah penting. Kemampuan ini meliputi daya analisa dan kemampuan teknis dari sistem aplikasi. Strategi perencanaan dan pengelolaan aplikasi yang meliputi prioritas, tahapan dan pemahaman

teknologi terbaru yang tepat guna memegang kunci utama. Sisi efisiensi, efektifitas, kehandalan dari aplikasi yang ada maupun yang akan diusulkan untuk diganti menjadi kerangka dasar di dalam fungsi dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang CIO.

3. *Dominant supplier*, yaitu tingkat hubungan dan sinergi yang harus dibangun bersama partner atau pemasok dari sisi aplikasi sistem ERP, dan fasilitas komunikasi TIK yang akan mendukung proyek ERP yang akan dijalankan maupun untuk pengembangan dimasa depan perusahaan dengan tidak melupakan sisi kesinambungan dan keselarasan dengan kemampuan perusahaan didalam membantu kinerja keuangan dan operasional.

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

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

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

1. *Distinctive Competence*

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

2. *Comperative Adventage*

Memilih peluang-peluang untuk perbaikan di dalam organisasi sehingga organisasi dapat unggul dan mendapatkan tempat kompetensi uniknya dan memberikan keuntungan bersaing organisasi. Tanpa keuntungan kompetitif, tidak akan ada kemampuan untuk memperoleh untung bagi organisasi atau perusahaan.

3. *Synergy*

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

4. *Environmental Scanning*

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

5. *Resource Allocations*

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

2.1.4.3 Peranan Manajer Puncak

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

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

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

Adapun penjelasan peranan manajer puncak di atas adalah sebagai berikut:

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

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

- 2. Peran Informasional

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

3. Peran Memutuskan (pembuat keputusan)

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

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

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

2.1.4.4 Tugas Utama Manajemen Puncak

Keberadaan *Chief Information Officer* (CIO) untuk perusahaan yang sangat menguntungkan aktivitas bisnisnya sehari-hari pada sistem informasi merupakan suatu keharusan. Hal ini cukup beralasan mengingat harus adanya

orang yang mewakili sistem informasi dalam jajaran manajemen puncak. Tanpa adanya perwakilan tersebut, mustahil pencapaian fungsi strategis sistem informasi akan tercapai. Dan tanpa adanya fungsi strategis dari sistem informasi, perusahaan yang bersangkutan akan mengalami permasalahan yang sangat serius (Indrajit, 2000:187).

Menurut Richardus Eko Indrajit (2000:187) secara prinsip, ada lima tugas utama yang diemban oleh seorang CIO yang harus bertanggung jawab kepada pimpinan perusahaan CEO (*Chief Executive Officer*) atau Presiden Direktur.

Tugas tersebut antara lain:

1. “Memahami bisnis
2. Membangun citra divisi
3. Meningkatkan mutu pengguna teknologi
4. Merencanakan visi teknologi informasi
5. Pengembangan sistem informasi.”

Dari tugas-tugas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memahami bisnis

Tugas utama dan utama yang merupakan tanggung jawab eksekutif lain dalam jajaran direksi adalah mempelajari dan memahami secara menyeluruh dan mendetail bisnis yang digeluti perusahaan. Persaingan yang begitu cepat dan lingkungan bisnis yang sangat dinamis mengharuskan eksekutif perusahaan untuk selalu memantau dan mempelajari aspek-aspek di luar perusahaan secara intens dan terus menerus.

2. Membangun citra divisi

Tugas kedua yang jadi tanggung jawab seorang CIO adalah membangun kreadibilitas direktorat sistem informasi yang dipimpinnya. Hal ini sangat penting mengingat banyak sekali karyawan yang menilai bahwa penggunaan sistem informasi secara strategis merupakan ciri perusahaan di masa mendatang, bukan saat ini. Namun, walau bagaimanapun juga, direktorat sistem informasi yang ada harus dapat membuktikan bahwa aktivitas-aktivitas yang dilakukan saat ini adalah merupakan jalan atau jembatan menuju masa depan. Divisi sistem informasi harus memiliki citra yang baik dimata fungsi-fungsi lain dalam perusahaan. Strategi yang paling efektif adalah dengan cara membantu para SDM di dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya melalui pendayagunaan teknologi informasi, karena hal inilah yang merupakan misi utama dari keberadaan sistem informasi di perusahaan.

3. Meningkatkan mutu pengguna teknologi

Melihat bahwa keberadaan teknologi informasi ditunjukan untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM, seorang CIO memiliki tugas untuk memasyarakatkan teknologi informasi agar dipergunakan secara aktif untuk para karyawan perusahaan. Selain pemberi program-program pelatihan yang bersifat edukatif, diperlukan suatu strategi untuk membuat karyawan tertarik belajar lebih jauh dan memanfaatkan teknologi yang ada. Tujuannya adalah agar para karyawan akrab dengan komputer, sehingga selain dapat meningkatkan kualitas kerja mereka, inovasi-inovasi

baru berupa ide-ide pengembangan di masa mendatang akan turut berpengaruh pada pengembangan sistem informasi di perusahaan.

4. Menganangkan visi teknologi informasi

Tugas selanjutnya bagi seorang CIO adalah untuk menentukan visi perusahaan melalui pemanfaatan sistem informasi di masa mendatang. Seorang eksekutif senior yang baik, adalah yang selalu bersifat proaktif. Membangun perusahaan mecanangkan visinya di masa mendatang adalah salah satu contoh sikap proaktif yang harus dimasyarakatkan dikalangan perusahaan. Visi pemanfaatan sistem informasi merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan dari visi perusahaan secara umum.

5. Pengembangan sistem informasi

Misi terakhir dari seorang CIO tentu saja membuat sumua hal yang ada di atas menjadi nyata, yaitu merencanakan dan mengembangkan arsitektur sistem informasi perusahaan, yang terjadi dari komponen-komponen seperti *software*, *hardware*, *barainware*, proses dan prosedur, infrastruktur, standar dan sebagainya. Secara berkesinambungan, seorang CIO harus dapat mendayagunakan sistem informasi yang dimiliki perusahaan saat ini secara optimal, sejalan dengan rencana pengembangan di masa mendatang.

2.1.4.5 Tanggung Jawab Manajemen Puncak

Setiap perusahaan yang ada di industri-industri berbeda memiliki keragaman karakter yang membuat tanggung jawab direktur secara spesifik berbeda-beda. Namun, banyak pihak yang sepakat untuk menjalankan posisi ini

seorang dituntut untuk memiliki kecakapan dan wawasan yang beragam. Karena itulah sering kali untuk menduduki posisi manajemen puncak seseorang dituntut untuk memiliki pengalaman-pengalaman panjang. Apabila diringkas, maka tanggung jawab direktur utama dan para direktur lainnya sering menjadi dua hal yang pokok, yaitu (Wheelen dan Hunger dalam M.Taufik Amir, 2012:23):

1. Memimpin pelaksanaan misi dan memberikan visi strategis

Memimpin pelaksanaan misi disini maksudnya adalah bahwa direktur utama mengarahkan semua aktivitas agar perusahaan mencapai tujuannya. Ciri strategis yang bersifat menyeluruh sangat jelas, sedangkan yang dimaksud dengan visi strategis adalah gambaran terbaik tentang seperti apa seharusnya wujud perusahaan. Inilah yang sering diwujudkan dalam pernyataan visi dan misi perusahaan, dimana harapan seluruh karyawan merasa menjadi bagian dari visi misi tersebut.

2. Mengelola proses perencanaan strategis

Manajemen puncak mempunyai peran penting dalam menyukseskan proses perencanaan strategis. Banyak sekali terjadi, rencana strategis yang sudah dibicarakan dalam rapat-rapat perencanaan, dan dirumuskan untuk dilaksanakan, tidak memperoleh hasil yang memadai, karena lemahnya pengelolaan manajemen puncak. Salah satu penyebab utamanya adalah karena perencanaan strategis tidak muncul dari unit-unit bisnis atau divisi-divisi dalam perusahaan. Pendekatan ini dikenal dengan pendekatan *bottom-up*, jadi tidak *top-down*, dimana rencana semua dirumuskan oleh

manajemen puncak, sehingga pihak-pihak unit bisnis atau divisi sekedar melaksanakan saja. Kecuali, bila kondisi bisnisnya memungkinkan tingkat turbolensinya sangat tinggi, penuh ketidak pastian.

2.1.4.6 Bentuk Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Jogiyanto (2010: 242), bentuk dukungan manajemen puncak adalah:

“Bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem, salah satu dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem.”

Adanya bentuk Dukungan Manajemen Puncak Lee & Kim dalam Acep Komara (2005) adalah sebagai berikut:

1. “Pemahaman dan pengetahuan manajemen puncak terhadap sistem komputer:
 - a. Kemampuan manajemen menggunakan komputer
2. Tingkat minat dan dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi:
 - a. Harapan terhadap pengguna sistem informasi
 - b. Aktifitas dalam perencanaan oprasi sistem informasi
 - c . Pelatihan terhadap kinerja sistem informasi
3. Ranting pemakaian sistem informasi dari departemen pemakai:
 - a. Ranting pemakai sistem.”

2.1.4.7 Pengukuran Dukungan Manajemen Puncak

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

- 1) “Komitmen pada proyek
- 2) Penyedia sumber daya yang diperlukan

3) Menunjukkan suatu sikap kepemimpinan.”

Adapun penjelasan dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

1. Komitmen pada proyek

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

2. Penyedia sumber daya yang diperlukan

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

3. Menunjukkan suatu sikap kepemimpinan

Manajemen puncak harus mampu menunjukkan suatu sikap kepemimpinan. Seorang pemimpin memegang peran penting karena keberadaannya dapat menentukan kemajuan perusahaan. Artinya kepemimpinan adalah kemampuan untuk menjabarkan visi dan misi dengan jelas, mengkomunikasikannya dan mengarahkan

karyawan/pegawai untuk merealisasikan visi dan misi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan. Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi.

Pengukuran dukungan manajemen puncak menurut Lee dan Kim (1992) dalam Acep Komara (2005) adalah sebagai berikut:

1. "Kemampuan manajemen dalam menggunakan komputer
2. Perhatian manajemen terhadap kinerja sistem informasi
3. Pengetahuan manajemen dalam tingkat pemakaian sistem tiap departemen."

2.1.5 Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah dengan adanya kepuasan dari para pemakai sistem informasi tersebut. Kepuasan pemakai dapat dikatakan sebagai perilaku dimana seorang pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berulang-ulang karena ia telah merasakan adanya manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut Wiwik Utami, (2009).

Menurut Jogiyanto (2007:23) pengertian kepuasan pemakai/pengguna adalah sebagai berikut:

"Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi."

Dalam Putu Astri Lestari (2010) pengertian kepuasan pemakai adalah sebagai berikut:

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

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

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

Doll Torkzadeh dalam Setianingsih dan Wiwik Utami (2009) yang mendefinisikan kepuasan pemakai/pengguna sebagai berikut:

“End-user satisfaction is affective attitude towards a specific computer application by who interacts with the application directly.”

Definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sikap efektif terhadap sebuah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi berikut.

Dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) mendefinisikan kepuasan pemakai sistem informasi sebagai berikut:

“Kepuasan pemakai sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pemakai sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon atas sikap para pemakai untuk umpan balik yang dimunculkan oleh pemakai setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap pemakai terhadap sistem informasi

merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan.

2.1.5.2 Dampak Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Menurut Galletta dan Lederer dalam Pepie Dyptyana (2010) menyatakan dampak dari kepuasan pemakai sistem informasi yaitu:

1. “Pemenuhan tujuan departemen sistem informasi manajemen
2. Kualitas kehidupan kerja pemakai
3. Usaha perluasan dari pemakai sistem yang dilakukan untuk suatu tujuan yang berhubungan dengan kepuasan pemakai.”

Dampak dari kepuasan pemakai dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang *user*, tujuan utama dari departemen sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses informasi. Dari sudut pandang departemen sistem informasi, tujuan tersebut juga termasuk hasil-hasil yang diperoleh seperti meningkatkan gaji karyawan departemen sistem informasi, anggaran personal yang lebih besar, penambahan peralatan, meningkatkan interaksi dengan anggota-anggota dari area fungsional organisasi lainnya. Peningkatan interaksi dapat memberikan pertimbangan dalam meningkatkan pertimbangan sistem perusahaan.
2. Kepuasan pemakai sistem informasi juga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Ketidakpuasan pemakai dapat mengakibatkan adanya hubungan kerja dengan staf departemen sistem informasi menjadi tidak menyenangkan. Bukti dalam literatur perilaku organisasi menunjukkan bahwa pentingnya hubungan kerja dalam mempengaruhi sikap dari para karyawan. Sebagai contoh, kepuasan kerja

dihubungkan dengan perilaku yang tampak seperti tingkat kehadiran, keterlibatan, dan kedisiplinan kerja. Dengan demikian meningkatkan suasana kerja yang hidup dapat bernilai bagi karyawan perusahaan untuk bekerja secara optimal.

3. Peningkatan pemakai sistem informasi yang dilakukan secara sengaja untuk suatu tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepuasan pemakai. Definisi klasik Allport tentang sikap (*attitude*) memberikan suatu dasar secara teoritis mengenai hubungan antara sikap (kepuasan) dan perilaku (pengguna), dimana sikap merupakan suatu kesiapan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk dilakukan suatu tindakan. DeSanctis mendukung teori ini dengan menunjukan bahwa motivasi berinteraksi dengan faktor pribadi dalam menentukan penggunaan suatu sistem. Selanjutnya dukungan lain secara empiris berdasar dari studi mengenai *Theory Of Reasoned Action* oleh Ajzen dan Fishbein yang menyatakan bahwa perasaan dan kepercayaan (kepuasan) mengarah pada suatu perilaku yang nantinya berpengaruh terhadap tindakan yang akan dilakukan (pengguna).

2.1.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Kepuasan pemakai sistem informasi memainkan peranan penting dalam mendukung keberhasilan sistem informasi. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara lebih objektif mengenai

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi Wiwik Utami (2009).

Menurut Acep Komara (2005), banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi yaitu:

1. “Keterlibatan pemakai dalam penerapan SIA
2. Kapabilitas personal sistem informasi
3. Ukuran organisasi
4. Dukungan manajemen puncak
5. Formalisasi penerapan sistem
6. Pelatihan dan pendidikan pemakai
7. Komite pengendalian sistem informasi
8. Lokasi departemen sistem informasi.”

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) antara lain:

1. “Kualitas Layanan
2. Kualitas Sistem Informasi
3. Kualitas Informasi.”

Ketiga faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah sejauhmana persepsi pemakai paket program aplikasi akuntansi atas kualitas layanan yang diberikan oleh vendor atau penyedia paket program aplikasi akuntansi.

2. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLeen, 1992 dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, 2009). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis, *et al.*, 1989 dan Chin dan Todd, 1995 sebagai

perceived ease of use yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai, *et al.*, 2002 dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, 2009).

2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur melalui pengukuran kepuasan pemakai sistem informasi. Doll Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa terdapat lima dari pengukuran kepuasan pemakai sistem informasi, antara lain sebagai berikut:

1. “Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Format (*Format*)
4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*).”

Pengukuran-pengukuran kepuasan pemakai sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Isi (*Content*)

Content mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pemakai dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi sistem maka tingkat kepuasan dari pemakai akan semakin tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diperlukan adanya keamanan sistem agar informasi yang dihasilkan dapat terbebas dari berbagai gangguan.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Accuracy mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan dari sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pemakai, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Format (*Format*)

Format mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari antar sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat dipengaruhi terhadap tingkat efektifitas dari pemakai.

4. Kemudahan Pemakai (*Ease of Use*)

Ease of use mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi kemudahan pemakai *user friendly* menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Timeliness mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti sistem setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pemakai akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam menulis skripsi, peneliti melihat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama penulis/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Zara Tania Rahmadi (2017)	Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam sistem informasi akuntansi dengan Lima Variabel Moderating	Variabel Independen (X): • Partisipasi pemakai Variabel (Y): • Kepuasan pemakai	Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam sistem informasi akuntansi dengan Lima Variabel Moderating	Variabel (X): • Partisipasi pemakai Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	• Lokasi penelitian penulis di kota Bandung • Objek Penelitian PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat • Menambahkan Variabel X_2 yaitu dukungan manajemen puncak • Tidak memakai lima variabel

						Moderating
2.	Latifah (2014)	Pengaruh partisipasi pemakai dan persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi	Variabel Independen (X): • Partisipasi pemakai • Persepsi kebermanfaatan Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi	Variabel (X): • Partisipasi pemakai Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	• Lokasi penelitian penulis di kota Bandung • Objek Penelitian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat • Tidak menggunakan X_2 Persepsi kebermanfaatan dan mengganti dengan Dukungan manajemen puncak sebagai X_2
3.	I Made Pradana Adipura (2012)	Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai	Variabel Independen (X): • Partisipasi pemakai	Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa	Variabel (X): • Partisipasi pemakai	• Lokasi penelitian penulis di kota Bandung • Objek

		dalam sistem informasi akuntansi	Variabel (Y): Kepuasan pemakai	partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi	Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	Penelitian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Menambahkan variabel X_2 Dukungan manajemen puncak
4.	Fariyana Kusus mawati (2007)	Pengaruh partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi	Variabel Independen (X): - Partisipasi pemakai - Dukungan manajemen puncak Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi	Variabel (X): - Partisipasi pemakai - Dukungan manajemen puncak Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	- Lokasi penelitian penulis di kota Bandung - Objek Penelitian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
5.	Elfreda Aploni a Lau (2004)	Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating	Variabel Independen (X): - Partisipasi pemakai Variabel (Y): - Kepuasan pemakai	Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa Partisipasi Pemakai berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan	Variabel (X): Partisipasi pemakai Variabel (Y): Kepuasan Pemakai	- Lokasi penelitian penulis di kota Bandung - Objek Penelitian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat - Menambahkan

				n Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating		an Variabel X ₂ yaitu dukungan manajemen puncak • Tidak memakai lima variabel Moderating
--	--	--	--	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk proses dari keseluruhan dan proses penelitian dimana kerangka pemikiran harus menerangkan, pemikiran intinya berusaha menjelaskan konstelasi hubungan antar variabel yang akan diteliti. Konstelasi hubungan tersebut idealnya dikuatkan oleh teori atau penelitian sebelumnya (Desy Kurnia Sari, 2016).

2.3.1 Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai

Dalam penerapan sistem informasi, faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem informasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar terhindar dari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang diterapkan (*resistance to change*). Menurut Szajna dan Scammel (1993) dalam Lau (2014) keberhasilan penerapan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara analis sistem, pemakai, sponsor dan *customer*. Untuk menghindari adanya (*resistance to change*), maka diperlukan adanya partisipasi pemakai (Saleem, 1996 dalam Lau, 2014).

Menurut Ginzberg (1981) dalam Lau (2014) bahwa dengan adanya partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan realistis terhadap kemampuan sistem. Melalui partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi, pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang diterapkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pemakai.

Acep komara (2005) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa adanya keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi dalam penerapan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Dari beberapa referensi dan sumber yang didapat menyatakan bahwa partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi akan berdampak positif terhadap kepuasan pemakai tentunya hal ini bergantung pada keterlibatan analis

sistem dan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi.

2.3.2 Pengaruh Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai

Manajemen puncak adalah para eksekutif yang bertanggung jawab atas kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam perusahaan besar manajemen puncak adalah penyusun strategi, pembangun organisasi dan pemimpin personal. Disamping itu manajemen puncak tidak hanya berfungsi sebagai pemberi perintah tetapi berfungsi juga sebagai mediator dan motivator yang baik dalam pendidikan dan motivasi karyawan serta mengevaluasi kerja mereka. Dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang penting dalam penerapan teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan penerapan sistem informasi (Nasution dalam Fetri, 2009).

Muntoro dalam lau (2004) dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan penerapan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam penerapan sistem dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

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

Dari beberapa referensi dan sumber yang didapat menyatakan bahwa manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai hal ini disebabkan karena manajemen puncak merupakan orang yang bertanggung jawab atas kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan, manajemen puncak juga merupakan penyusun strategi, mediator, dan motivator yang baik untuk memberikan dukungan kepada seluruh karyawan. Sehingga apabila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam penerapan sistem informasi dan dapat diterima oleh pemakai sistem informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pemakai sistem informasi tersebut.

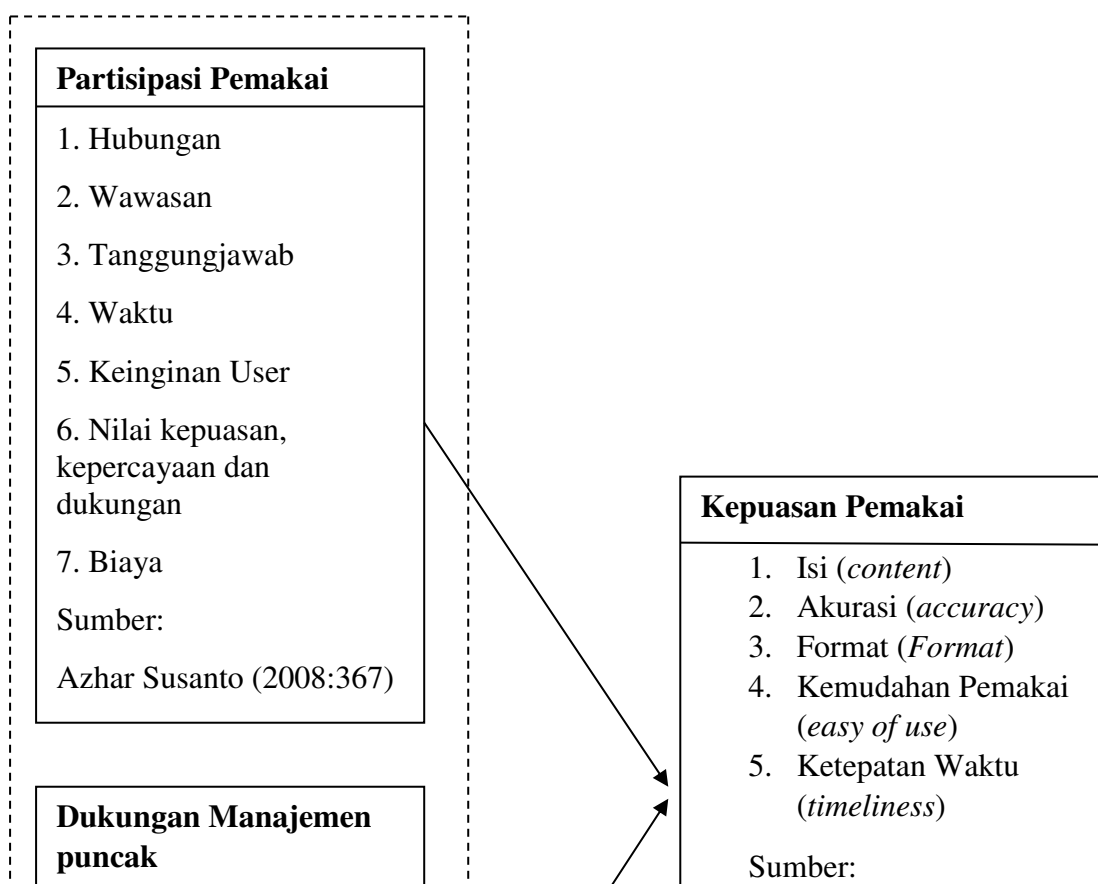
2.3.3 Pengaruh Partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi

Partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak sangat penting dalam penerapan sistem informasi, manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan penerapan sistem informasi yang memungkinkan pemakai

untuk berpartisipasi dalam penerapan sistem dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (Muntoro dalam lau 2004).

Yayang (2007) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi berkesimpulan bahwa adanya pengaruh yang nyata dan positif antara partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi.

Dari beberapa sumber yang didapat Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi hal ini memungkinkan sesuai harapan pemakai dan manajemen puncak dalam penerapan sistem baru yang dapat memuaskan pemakai sistem tersebut.





Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:93) pengertian hipotesis adalah:

“Hipotesis adalah jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun 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.”

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti dapat mencoba merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Partisipasi Pemakai memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi

- H2 : Dukungan Manajemen memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi
- H3 : Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen puncak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi.