

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,**  
**DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi**

**2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Akuntansi pada dasarnya merupakan sebuah sistem informasi, sistem informasi akuntansi disebut juga sebagai sistem informasi akuntansi yang hanya berkaitan dengan fungsi akuntansi dalam mengolah data tentang aktivitas organisasi perusahaan yang memiliki nilai ekonomi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai sistem informasi akuntansi, terdapat beberapa definisi mengenai sistem informasi akuntansi yang telah dikemukakan oleh para ahli, antara lain:

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

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

Definisi lain yang dikemukakan oleh Simkin, Rose, dan Norman (2013:2) mengenai sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

*“An accounting information system is a collection of data and processing procedures that creates needed information for its users.”*

Pengertian dari sistem informasi akuntansi yang dikemukakan oleh Simkin, Rose, dan Norman (2013:2) dapat diartikan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari data dan prosedur pengolahan yang menciptakan informasi yang dibutuhkan bagi para penggunanya.

Krismiaji (2010:4) mendefinisikan sistem informasi akuntansi adalah:

*“Sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.”*

Pengertian lain yang dikemukakan oleh Wing Wahyu Winarno (2006:1.9) mengenai sistem informasi akuntansi yang menyatakan bahwa:

*“Sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan perangkat sistem yang berfungsi untuk mencatat data transaksi, mengolah data, dan menyajikan informasi akuntansi kepada pihak internal (manajemen perusahaan) dan pihak eksternal (pembeli, pemasok, pemerintah, kreditur, dan sebagainya).”*

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai sistem informasi akuntansi yang telah dikemukakan oleh para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem informasi di dalam sebuah perusahaan yang bertanggungjawab untuk menyajikan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan yang diperoleh melalui proses pengumpulan dan pengolahan data transaksi.

### 2.1.1.2 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Melihat akuntansi sebagai bahasa bisnis dan sistem informasi, maka SIA sangat diperlukan bagi sebuah organisasi. Dalam memenuhi kebutuhan informasi yang baik untuk kebutuhan pihak internal maupun eksternal, sistem informasi akuntansi harus didesain sedemikian rupa sehingga memenuhi fungsinya.

Menurut Azhar Susanto (2013:8) terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi yang harus dilihat secara bersamaan karena memiliki hubungan yang erat satu sama lainnya. Ketiga fungsi tersebut antara lain:

1. “Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan.
3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggungjawabnya kepada pihak eksternal.”

Ketiga fungsi sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 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 sistem informasi akuntansi adalah untuk memberi informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Informasi yang tidak dapat

diperoleh dari SIA tapi diperlukan dalam proses pengambilan keputusan biasanya berupa informasi kuantitatif yang tidak bersifat uang dan data kualitatif.

3. Membantu Pengelola Perusahaan dalam Memenuhi Tanggung Jawabnya kepada Pihak Eksternal.

Setiap perusahaan harus memenuhi tanggung jawab hukum. Salah satu tanggung jawab penting adalah keharusannya memberi informasi kepada pemakai yang berada di luar perusahaan atau *stakeholder* yang meliputi pemasok, pelanggan, pemegang saham, kreditor, investor besar, serikat kerja, analisis keuangan, asosiasi industri, atau bahkan publik secara umum.

Menurut Romney dan Steinbart yang dialih bahasakan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary (2004:26) sistem informasi akuntansi melaksanakan tiga fungsi dasar, yaitu:

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

Berdasarkan teori tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi bagi suatu organisasi berfungsi sebagai pendukung aktivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan informasi baik untuk kebutuhan pihak internal maupun kebutuhan pihak eksternal.

### **2.1.1.3 Peran Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi suatu organisasi memainkan peranan yang sangat penting dalam membantu organisasi untuk mengadopsi dan mempertahankan posisi strategisnya. Mencapai kesesuaian yang baik antar aktivitas membutuhkan pengumpulan data tiap aktivitas.

Menurut Azhar Susanto (2013:10) terdapat lima peran sistem informasi akuntansi (SIA) antara lain:

1. “Mengumpulkan dan memasukkan data ke dalam SIA.
2. Mengolah data transaksi tersebut.
3. Menyimpan data untuk tujuan di masa mendatang.
4. Memberi pemakai atau pengambil keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan.
5. Mengontrol semua proses yang terjadi.”

Kelima peran dari sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan Memasukkan Data ke dalam Sistem Informasi Akuntansi.

Saat pengumpulan data, ada beberapa cara yang dilakukan:

- a. Melalui formulir yang telah disiapkan. Formulir tersebut diisi data transaksi, formulir yang telah diisi data berubah menjadi dokumen sumber (*source document*) dan selanjutnya diinput ke komputer untuk diproses lebih lanjut.
- b. Melalui terminal. Ada beberapa jenis terminal dilihat dari lokasinya, seperti:
  - Terminal yang ada di dalam perusahaan dan *on-line* dengan pusat komputer dengan menggunakan kabel koaksial atau serat fiber optik misalnya *point of sales*.
  - Terminal yang ada di luar perusahaan dan dihubungkan ke perusahaan melalui telepon atau VSAT (*Very Small Apertur Terminal*) misalkan terminal ATM, terminal kartu debit.
  - Terminal yang ada di luar perusahaan dan dihubungkan ke perusahaan melalui fasilitas internet misalkan transaksi jual beli melalui *e-commerce* (dilakukan melalui komputer desktop/notebook) atau *m-commerce* (m=mobil, dilakukan melalui *handphone* PDA).

## 2. Mengolah Data Transaksi Tersebut.

Data yang sudah dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam SIA melalui komputer biasanya mengalami serangkaian pengolahan baik secara *batch* maupun secara *on-line* agar bisa menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Selain perhitungan dan perbandingan dalam pengolahan ini sering juga dilakukan beberapa validasi untuk menguji keabsahan data

dan pengelompokkan agar lebih mudah dan cepat saat informasi disajikan.

3. Menyimpan Data untuk Tujuan di Masa Mendatang.

Data disimpan dalam berbagai cara penyimpanan data. Data dapat disimpan secara berurutan (*sequential*), secara acak atau langsung (*random*), dengan menggunakan rumus tertentu (*hasing*) dan berurutan yang diindek (*indexed sequential*). Di samping itu susunan diantara file-file data yang dimasukkan ada yang dilakukan secara bertingkat (*hierarchy*), dalam bentuk jaringan (*network*) atau berdasarkan hubungan (relasi). Apapun teknik yang dilakukan dalam menyimpan dan penyusunan data tujuan utamanya agar data dapat diakses dengan cepat sehingga informasi dapat diperoleh pada saat diperlukan dan dapat dipercaya.

4. Memberi Pemakai atau Pengambil Keputusan (Manajemen) Informasi yang Mereka Perlukan.

Informasi biasanya disajikan dalam bentuk laporan atau bila format yang diinginkan sering berubah-ubah maka harus disediakan suatu fasilitas untuk mencari data dan membuat laporan dengan format yang sesuai dengan kebutuhan mereka sendiri saat itu.

5. Mengontrol Semua Proses yang Terjadi.

Pengontrolan dilakukan sejak data dikumpulkan kemudian dimasukkan dan disimpan untuk diproses sehingga salah satu fungsi penting dari SIA

adalah untuk mengamankan data sehingga informasi yang akurat dapat dihasilkan.

#### 2.1.1.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

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

Menurut Mardi (2011:4) terdapat tiga tujuan dari sistem informasi akuntansi, antara lain sebagai berikut:

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

Wilkinson (2000) dalam Jogiyanto (2005:227), melalui informasi yang dihasilkannya, menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi mempunyai tiga tujuan utama yaitu sebagai berikut:

1. “Untuk mendukung operasi-operasi sehari-hari (*to support the day-to-day operations*). Sistem informasi akuntansi mempunyai sistem bagian yang disebut dengan TPS (*transaction processing systems*) yang mengolah data



transaksi menjadi informasi yang berguna untuk melakukan kegiatan-kegiatan operasi sehari-hari. Pemakai informasi ini misalnya:

- a. karyawan yang menerima cek pembayaran
  - b. supervisor yang memeriksa penjualan tiap harinya
  - c. pelanggan yang menerima faktur
  - d. pemasok yang menerima order pembelian
  - e. kasir yang menerima perintah pembayaran
  - f. 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.
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban (*to fulfill obligations relating to stewardship*).
- Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatannya kepada stakeholder. Informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh stakeholder adalah informasi tentang laporan keuangan.”

#### **2.1.1.5 Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Komponen sistem informasi akuntansi berbeda-beda tetapi bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Perancang/pemakai sistem perlu memahami komponen-komponen yang ada di dalam suatu sistem informasi, agar dapat menjaga kelancaran berfungsinya sistem dan mendapat manfaat yang maksimum dari sistem yang dimilikinya. Komponen sistem informasi akuntansi terdiri dari beberapa bagian yang saling berintegrasi yang membentuk sebuah sistem.

Ada enam komponen dari SIA menurut Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart yang diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari (2015:11) antara lain:

- a. “Orang yang menggunakan sistem.
- b. Prosedur dan intruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.

- c. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
- e. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA.
- f. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA.”

Azhar Susanto (2013:58) mengelompokkan komponen-komponen sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

- a. “Perangkat keras (*Hardware*)
- b. Perangkat lunak (*Software*)
- c. Manusia (*Brainware*)
- d. Prosedur (*Procedure*)
- e. Basis data (*Database*)
- f. Jaringan komunikasi (*Comunication Network*)

Salah satu pengelompokan lainnya adalah:

- 1. Data (*Data*)
- 2. Orang-orang (*Brainware*)
- 3. Aktivitas (*Activities*)
- 4. Jaringan (*Network*)
- 5. Teknologi (*Technology*).”

Komponen-komponen sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

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

*Hardware* merupakan salah satu komponen dari sistem informasi berbasis komputer. *Hardware* merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

*Hardware* terdiri dari beberapa bagian diantaranya:

a. Bagian *input*

Bagian *input* merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukkan data ke dalam komputer. Alat *input* diantaranya *keyboard* (digunakan untuk memasukkan data dalam bentuk teks ke komputer), *mouse* (digunakan sebagai pointer untuk mempercepat perpindahan lokasi kursor dibandingkan bila menggunakan *keyboard*), *scanner* (alat yang digunakan untuk memasukkan data dalam bentuk gambar), dan *digital camera* (alat yang digunakan untuk menyimpan data gambar).

b. Bagian pengolah utama dan memori

Bagian ini terdiri dari beberapa komponen diantaranya:

- *Processor* (CPU), merupakan jantungnya sistem komputer, tapi walaupun demikian prosesor ini tidak akan memberikan manfaat tanpa komponen pendukung lainnya.
- Memori (*memory*), sebagai tempat penyimpanan yang pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu memori utama (*primary memory/main memory/main storage*) yang merupakan memori yang dapat dibaca (*access*) dengan cepat oleh CPU, dan memori kedua atau tambahan (*secondary memory/secondary storage*).
- Bus, merupakan kabel-kabel yang tersusun dengan rapih sekali dan digunakan sebagai penghubung antara CPU dengan *primary storage*.

- *Cache Memory*, *cache* berfungsi sebagai *buffer* (media penyesuai) antara CPU yang berkecepatan tinggi dan memori yang memiliki kecepatan lebih rendah.
- *Motherboard/Mainboard*, merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi sebagai tempat penampungan komponen-komponen pendukung suatu sistem komputer.
- *Driver card*, merupakan papan rangkaian tercetak yang berfungsi untuk memperluas kemampuan (ekspansi) suatu sistem komputer.

c. Bagian *output*

Peralatan *output* merupakan peralatan-peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Ada beberapa macam peralatan *output* yang biasa digunakan yaitu:

- Printer, merupakan peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data ke kertas atau transparansi.
- Layar monitor, merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual.
- *Head mount display* (HMD), merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk visual pada monitor yang ditempelkan di depan mata.
- LCD (*Liquid Cristal Display Projector*), merupakan alat yang digunakan untuk menayangkan hasil pengolahan data atau

informasi dengan cara memancarkannya atau memproyeksikannya ke dinding atau bidang lainnya yang vertikal.

- Speaker, merupakan alat yang digunakan untuk mengeluarkan hasil pengolahan data atau informasi dalam bentuk suara.

d. Bagian komunikasi

Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

*Software* adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis. *Software* merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), *Interpreter* dan *Compiler* (Kompiler).

a. *Operating system*

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

b. *Interpreter*

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

c. *Compiler*

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

3. Manusia (*Brainware*)

*Brainware* atau sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari komponen SI dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem Informasi Akuntansi. Komponen sumber daya manusia ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya di dalam suatu SI sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi. SDM sistem informasi/sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Beberapa kelompok SDM suatu organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas organisasi dapat dikelompokkan menjadi pemilik sistem informasi yang merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi, dan pemakai sistem informasi yang merupakan orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan.

4. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi

suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Dengan adanya prosedur yang memadai maka dapat dilakukan pengendalian terhadap aktivitas perusahaan. Pada saat suatu prosedur telah ditetapkan untuk diterapkan maka barang siapa yang tidak melakukannya dapat dianggap sebagai pelanggaran.

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

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

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

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai penggunaan media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari satu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda. Strategi telekomunikasi dan jaringan merupakan kunci sukses dalam membangun sistem informasi akuntansi yang handal.

Komponen sistem informasi akuntansi menurut Wing Wahyu Winarno (2006:2.3) adalah sebagai berikut:

1. “Basis data, baik basis data internal (berada di bawah kendali perusahaan sepenuhnya) dan basis data eksternal (tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan).

2. Perangkat keras komputer dan berbagai perangkat pendukungnya, yang semuanya berfungsi untuk mencatat data, mengolah data, dan menyajikan informasi, baik secara *hardcopy* (tercetak) maupun *softcopy* (tidak tercetak).
3. Perangkat lunak komputer, yang berfungsi untuk menjalankan komputer beserta perangkat pendukungnya.
4. Jaringan komunikasi, baik dengan kabel, gelombang radio, maupun sarana lain, yang berfungsi untuk menghantarkan data dan informasi dari satu tempat ke tempat lain.
5. Dokumen dan laporan (baik bersifat *hardcopy* maupun *softcopy*), yaitu media untuk mencatat data atau menyajikan laporan.
6. Prosedur, atau kumpulan langkah-langkah baku untuk menangani suatu peristiwa (atau transaksi) yang setiap hari terjadi di dalam perusahaan.
7. Pengendalian, yang berfungsi untuk menjamin agar setiap komponen sistem dapat berfungsi dengan baik”.

#### **2.1.1.6 Alat Pengolah Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi yang pertama kali muncul di dunia adalah sistem informasi ciptaan Tuhan (sering disebut alamiah). Pada kehidupan manusia sudah ada sistem informasi yang berpusat di otak manusia yang dikenal sebagai kognisi (*cognitive*). Karena itu di dalam menyusun urutan daftar alat pengolah suatu sistem informasi, susunannya diawali dengan otak sebagai alat pengolah pertama yang digunakan oleh manusia, seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013:53) bahwa alat pengolah sistem informasi terdiri dari:

1. “Otak
2. Manual
3. Mekanik
4. Elektrik
5. Elektronik.”



Alat pengolah dalam sistem informasi akuntansi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Otak

Otak manusia memiliki dua macam memori yaitu memori jangka panjang dan memori jangka pendek. Dalam setiap aktivitas manusia mengambil keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tergantung kepada informasi yang mampu diterima oleh otaknya (tidak semua peristiwa mampu diterima oleh manusia) dan persepsi yang muncul tentang informasi tersebut berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

#### 2. Manual

Kebutuhan umat manusia dalam mempertahankan kelangsungan dalam suatu lingkungan tertentu menuntut umat manusia untuk mampu mengingat lebih dari kemampuan otaknya. Alat pengolah manual ditandai dengan penggunaan pena dan tinta.

#### 3. Mekanik

Ada dua macam alat mekanik yang membantu otak manusia dalam menghasilkan suatu informasi saat itu yaitu mesin tik dan mesin penjumlah. Hasil dari pengolahan tersebut kemudian disimpan di dalam *filling* kabinet. Mekanik memberikan hasil pengolahan yang lebih cepat, lebih rapih dan sama/standar.

#### 4. Elektrik

Peralatan elektrik digerakkan oleh listrik. Penggunaan listrik disini dimaksudkan agar peralatan tersebut bisa bekerja jauh lebih baik

misalnya lebih cepat, lebih seragam dan tidak banyak menimbulkan kebisingan suara.

#### 5. Elektronik

Elektronik memberikan kecepatan dan efisiensi pengolahan. Pengolahan data yang menggunakan peralatan elektronik dikenal dengan elektronik data prosesing. Peralatan ini bekerja jauh lebih cepat dan efisien.

#### 2.1.2. Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Pengguna sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Sistem informasi akuntansi harus memberikan nilai atau manfaat bagi para penggunanya.

Azhar Susanto (2013:254) menjelaskan mengenai para pengguna sistem informasi sebagai berikut:

“Para pengguna sistem informasi 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:

1. Masalah yang harus dipecahkan
2. Kesempatan yang harus ambil
3. Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan
4. Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.”

Mereka juga cukup memperhatikan tayangan aplikasi dikomputer baik dalam bentuk form input maupun outputnya. Para pengguna akhir sistem informasi biasanya kurang begitu perhatian dengan biaya yang dikeluarkan serta manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan pemilik sistem informasi. Sistem

informasi akuntansi yang baik, memberikan pengguna manfaat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Wing Wahyu Winarno (2006:1.14) mendefinisikan bahwa pemakai akhir (*end users*) adalah:

“Orang yang menggunakan program aplikasi atau sistem informasi. Pemakai akhir dapat terdiri dari para manajemen puncak hingga karyawan operator di tingkat operator. Pemakai akhir tidak perlu memahami teknik pemrograman, teknik komputer, maupun basis data.”

Azhar Susanto (2013:14) mengelompokkan pemakai informasi akuntansi ke dalam dua bagian yaitu pemakai internal dan pemakai eksternal. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

#### 1. Pemakai Internal

Pemakai informasi akuntansi internal meliputi manajer diberbagai tingkatan dan bagian dengan fokus pada manager operasional. Informasi akuntansi yang disajikan terhadap pemakai internal sangat tergantung kepada tingkat manajemen dan bagian dimana manajer tersebut bekerja.

#### 2. Pemakai Eksternal

Pemakai eksternal adalah semua pihak yang terkait dengan perusahaan sehingga sangat tergantung kepada informasi akuntansi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi perusahaan. informasi tersebut bervariasi dalam jenis dan bentuknya seperti:

- a. Pemasok. Memerlukan informasi akuntansi dalam bentuk pesanan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi perusahaan sebelum dapat mengirimkan barangnya.

- b. Pelanggan. Memerlukan informasi akuntansi dalam bentuk faktur yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi perusahaan sebelum melakukan pembayaran.
- c. Pemegang saham. Menerima informasi akuntansi untuk mengetahui jumlah dividen yang akan diterimanya serta untuk mengevaluasi kinerja perusahaan di masa sekarang dan memprediksi kinerjanya di masa mendatang.
- d. Badan pemerintah. Menerima informasi tentang jumlah laba yang dihasilkan, pajak yang dibayarkan dan lain-lain.
- e. Serikat pekerja. Menerima informasi tentang kondisi keuangan perusahaan dalam bentuk laporan keuangan yang akan memberikan gambaran tentang kondisi perusahaan saat ini dan di masa mendatang.
- f. Investor besar, kreditur dan pemakai eksternal lainnya. Menerima informasi dalam bentuk laporan keuangan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan saat ini juga untuk memprediksi kinerjanya di masa depan.

Mardi (2011:11) menyebutkan pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan antara lain sebagai berikut:

1. "Pihak internal perusahaan. kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menunjang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak eksternal. Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembangan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke

depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.”

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna/pemakai sistem informasi akuntansi dapat dibedakan menjadi dua pihak, yaitu pihak internal dan pihak eksternal perusahaan.

#### **2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah dengan adanya kepuasan dari para pengguna sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna 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.

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

“Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

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

“*End-user satisfaction is affective attitude towards a specific computer application by someone 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 tersebut.

Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008) mendefinisikan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna 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 pengguna sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon atas sikap para pengguna dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

#### **2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

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

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

Dimensi-dimensi kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Isi (*Content*)

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

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

#### 2. Akurasi (*Accuracy*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna 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 pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

#### 3. Format (*Format*)

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi

yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

#### 4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*)

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

#### 5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

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

### **2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Kepuasan pengguna 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 pengguna sistem informasi.



Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna 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 sejauh mana persepsi pengguna 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 McLean (1992). 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).

## 2.1.3 Kinerja Individu

### 2.1.3.1 Pengertian Kinerja Individu

Sebuah organisasi atau perusahaan perlu menanamkan investasi yang besar dalam memperbaiki kinerja individual para pegawai maupun kinerja organisasi yang berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi.

Menurut Irham Fahmi (2010:2) kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut:

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

Wirawan (2009) dalam Komang Yuli Pridarsanti dan Etna Nur Afri Yuyetta (2013) menjelaskan kinerja adalah:

“Keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam suatu waktu tertentu.”

Sudarmanto (2009:8) mendefinisikan mengenai kinerja individu yaitu sebagai berikut:

“Kinerja individu merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja individu adalah gambaran suatu pencapaian atau aktifitas pada tingkat pegawai akan suatu pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu**

Terdapat banyak pakar yang menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Gibson, Ivancevich dan Donnely (2010) dalam Donni Juni Priansa (2014:270) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain sebagai berikut:

1. “Variabel individu,
2. Variabel psikologis,
3. Variabel organisasi.”

Uraian dari faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel individu, meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi, menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin.
2. Variabel psikologis, meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.
3. Variabel organisasi, meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Salah satu contoh sumber daya organisasi adalah sistem informasi yang tersedia di perusahaan.

Sutermeister (1999) dalam Donni Juni Priansa (2014:270) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari:

“Motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistik.”

Kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964:484) dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2011:67) yang merumuskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

$$\begin{aligned} \textit{Human Performance} &= \textit{Ability} + \textit{Motivation} \\ \textit{Motivation} &= \textit{Attitude} + \textit{Situation} \\ \textit{Ability} &= \textit{Knowledge} + \textit{Skill}. \end{aligned}$$

Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara Psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan

pada kerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Menurut Sudarmanto (2009:30) banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya:

1. “Motivasi kerja
2. Kepuasan kerja
3. Desain pekerjaan
4. Komitmen
5. Kepemimpinan
6. Partisipasi
7. Fungsi-fungsi manajemen
8. Kejelasan arah karier
9. Kompetensi
10. Budaya organisasi
11. Sistem penghargaan.”

Faktor kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kinerja individu. Menurut Smith, et. Al yang dikutip Luthans (1998:145) faktor kepuasan ini bisa merupakan kepuasan karyawan terhadap pemimpin perusahaan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan, dll. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Mulyadi (2007:336) menyatakan bahwa kinerja individu ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

1. “Bakat dan kemampuan
2. Persepsi tentang peran
3. Usaha.”

Kinerja tinggi dihasilkan oleh personel yang memiliki bakat dan kemampuan serta memiliki peran yang jelas dalam organisasi. Namun, bakat dan kemampuan serta peran saja tidak cukup untuk menghasilkan kinerja, untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, individu harus dimotivasi berusaha.

### **2.1.3.3 Pengukuran Kinerja Individu**

Kinerja individu pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan

dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Pengukuran kinerja ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas individu.

Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Donni Juni Priansa (2014:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa dimensi, antara lain:

1. “Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
3. Kemandirian (*Dependability*)
4. Inisiatif (*Initiative*)
5. Adaptabilitas (*Adaptability*)
6. Kerjasama (*Cooperation*).”

Pengukuran-pengukuran atas kinerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dijadikan sebagai tolak ukur mengenai seberapa cepat pegawai dapat menyelesaikan beban kerja yang dihadapinya dengan menghasilkan volume pekerjaan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

### 3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

Hal tersebut menunjukkan bahwa seorang pegawai yang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya akan mampu memotivasi dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain, serta mampu memenuhi komitmen yang dimilikinya terhadap tanggungjawab kerja.

### 4. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

### 5. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

### 6. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan, orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.



Menurut John Miner (1988) dalam Sudarmanto (2009:11), dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja dapat dikemukakan dalam 4 dimensi, antara lain:

1. “Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerjasama dengan oranglain dalam bekerja.”

Pengukuran kinerja pegawai menurut Gomez (2001) dalam Sudarmanto (2009:10) secara garis besar diklasifikasikan dalam dua, yaitu:

“Pertama, tipe penilaian yang dipersyaratkan; dengan penilaian relatif dan penilaian absolut. Penilaian relatif merupakan model penilaian dengan membandingkan kinerja seseorang dengan orang lain dalam jabatan yang sama. Model penilaian ini akan menghasilkan peningkatan kinerja antarpegawai dalam kelompok pekerjaan. Model penilaian absolut merupakan penilaian dengan menggunakan standar penilaian kinerja tertentu.

Kedua, fokus pengukuran kinerja dengan 3 model, yaitu: penilaian kinerja berfokus sifat (trait), berfokus perilaku dan berfokus hasil”.

#### **2.1.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja Individu**

Karyawan bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, tetapi penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi atribut, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran, yang dikaitkan dengan pekerjaan karyawan. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif di masa yang akan datang sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat.

Irham Fahmi (2010:65) mendefinisikan bahwa penilaian kinerja merupakan:

“Suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.”

Werther dan Davis (2008) dalam Donni Juni Priansa (2014:272) menyatakan bahwa beberapa tujuan dari pelaksanaan penilaian kinerja terhadap pegawai yang dilakukan oleh organisasi adalah:

1. “Peningkatan kinerja (*Performance Improvement*)
2. Penyesuaian kompensasi (*Compensation Adjustment*)
3. Keputusan penempatan (*Placement Decision*)
4. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan (*Training and Development Needs*)
5. Perencanaan dan pengembangan karir (*Career Planning and Development*)
6. Prosedur perekrutan (*Process Deficiencies*)
7. Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*)
8. Kesempatan yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)
9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)
10. Umpan Balik (*Feedback*).”

Ke sepuluh tujuan penilaian kinerja tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja (*Performance Improvement*)

Hasil penilaian kinerja memungkinkan manajer dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

2. Penyesuaian Kompensasi (*Compensation Adjustment*)

Hasil penilaian kinerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

3. Keputusan Penempatan (*Placement Decision*)

Hasil penilaian kinerja memberikan masukan tentang promosi, transfer, dan demosi bagi pegawai.

4. Kebutuhan Pengembangan dan Pelatihan (*Training and Development Needs*)

Hasil penilaian kinerja membantu untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karir (*Career Planning and Development*)

Hasil penilaian kinerja memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Prosedur Perekrutan (*Process Deficiencies*)

Hasil penilaian kinerja mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai yang berlaku di dalam organisasi.

7. Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi (*Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*)

Hasil penilaian kinerja membantu dalam menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen SDM terutama di bidang informasi kepegawaian, desain jabatan, serta informasi SDM lainnya.

8. Kesempatan yang Sama (*Equal Employment Opportunity*)

Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif karena setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.

9. Tantangan Eksternal (*External Challenges*)

Hasil penilaian kinerja dapat menggambarkan sejauhmana faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya yang mempengaruhi pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya.

10. Umpan Balik (*Feedback*)

Hasil penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi kepentingan kepegawaian terutama Departemen SDM serta terkait dengan kepentingan pegawai itu sendiri.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

### Tabel 2.1

### Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Livari Juhaini (2005)	<i>An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived system quality</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>user satisfaction</i>.</li> <li>2. <i>Perceived information</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>user satisfaction</i>.</li> <li>3. <i>User satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>individual impact</i>.</li> </ol>
2	Rini Handayani (2007)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekspetasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI.</li> <li>2. Ekspetasi usaha mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI</li> <li>3. Faktos sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI</li> <li>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem informasi</li> <li>5. Minat pemanfaatan sistem informasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.</li> </ol>

3	Istianingsih dan Wiwik Utami (2009)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</li> </ol>
---	-------------------------------------	---	---

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individual karyawannya dalam melaksanakan tanggungjawab kerja. Kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Kinerja karyawan harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan agar tercapai secara maksimal. Kinerja individu karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja organisasi. Kinerja individu yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan perkataan lain apabila kinerja individu karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga akan semakin baik.

Sistem informasi akuntansi memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan harus bisa membantu pengguna sistem informasi dalam mengerjakan pekerjaannya. SIA yang efektif penting bagi keberhasilan jangka panjang organisasi.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh terhadap kinerja individu para karyawan pengguna sistem informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan. Apabila perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang berkualitas sehingga mampu memberikan nilai dan manfaat bagi para penggunanya, maka akan menimbulkan suatu kepuasan yang dapat berdampak terhadap meningkatnya kinerja individual mereka.

Penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi akan memberikan dampak terhadap kinerja individu penggunanya. Mereka yang merasa puas atas kesediaan dan penggunaan sistem informasi akuntansi yang ada di perusahaan cenderung akan melakukan pekerjaan dengan merasa aman dan nyaman, tidak menutup kemungkinan proses penyelesaian pekerjaan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan keberadaan sistem informasi akuntansi yang dirasa mampu membantu mereka dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Dapat diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja mereka yang dihasilkan.

Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) melakukan pengujian untuk mengukur sejauh mana tingkat kinerja individu para pengguna sistem berdasarkan sistem informasi akuntansi yang dirasa menimbulkan kepuasan bagi para penggunanya. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan bagi para penggunanya yang kemudian dapat meningkatkan kinerjanya.

Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut (Seddon, 1997) dalam Istianingsih dan Wiwik (2009). Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan suatu sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakaiannya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995) dalam Istianingsih dan Wiwik (2009). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll Torkzadeh, 1988) dalam Istianingsih dan Wiwik (2009).

Menurut Jogiyanto (2007:5) berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu yang dinyatakan sebagai berikut:

“Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (*influence*) di pemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya.”

Jogiyanto (2007:5) kembali menjelaskan bahwa:

“Semakin tinggi kualitas sistem diharapkan akan menyebabkan kepuasan pemakai dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktifitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.”



Pernyataan tersebut ditegaskan kembali oleh Jogiyanto (2007:6) sebagai berikut:

“Penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*use satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*).”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi kinerja individu.

Adapun menurut DeLone dan McLean yang dikutip oleh Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) mengenai pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu adalah sebagai berikut:

“Penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individu, dimana penggunaan sistem informasi diukur dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*).”

Sedangkan pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu menurut Seddon (1997) yang dikutip dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) adalah:

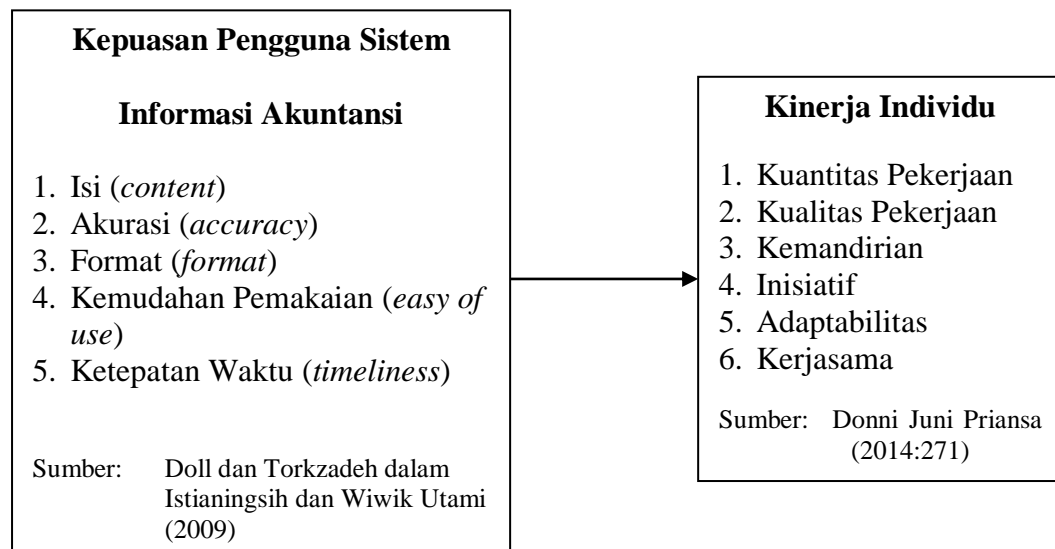
“Dampak dari penggunaan sistem informasi adalah berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.”

Rai et al., (2002) dalam Istianingsih dan Wiwik (2009) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari

(2005) dalam Radityo, Dody, Zulaikha (2007) juga melakukan penelitian dengan menggunakan objek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*, dan hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, kemudian *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan variabel *user satisfaction* dan *individual impact* menunjukkan adanya pengaruh yang positif dari kedua variabel tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tolak ukur penentu kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi adalah seberapa banyak sistem informasi tersebut memberikan nilai/manfaat bagi para penggunanya. Semakin banyak manfaat yang dirasakan para pengguna suatu sistem informasi akan secara langsung mampu memenuhi kebutuhan para penggunanya, sehingga diharapkan mereka akan meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak terhadap kinerja individu dan juga kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan keterkaitan antara variabel kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan kinerja individu, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu seperti berikut:



**Gambar 2.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

**2.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

“Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh terhadap Kinerja Individu”.