

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Keterlibatan Pemakai

2.1.1.1 Pengertian Keterlibatan Pemakai

Menurut (Nurhayati dan Mulyani, 2015) Keterlibatan pemakai memiliki pengertian sebagai berikut :

“Keterlibatan pemakai merupakan perilaku, tugas serta kegiatan yang dilakukan oleh pengguna selama proses pengembangan sistem.”

Menurut (Rivaningrum & Mahmud 2015) Keterlibatan pemakai memiliki pengertian sebagai berikut :

“Keterlibatan pemakai dalam pengembangan system merupakan bentuk keterlibatan mental dan emosi pegawai dalam situasi kelompok yang memberikan kontribusi pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab di dalam pengembangan SIA. Sebaik apapun sistem informasi yang dibuat, jika dalam perancangan sistemnya tidak melibatkan faktor sumber daya manusia sebagai pemakai, maka akan terjadi beberapa hambatan yang disebabkan karena ketidaksesuaian antara system yang telah dibuat dengan kebutuhan para pemakai. Untuk itu, dengan semakin besar kontribusi pemakai terlibat dalam proses pengembangan sistem, maka akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi tersebut.”

Menurut (Ablelo & Anakotta 2020) Keterlibatan pemakai memiliki pengertian sebagai berikut :

“Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari

kelompok pengguna target, sedangkan kapabilitas personal sistem informasi dibedakan ke dalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis.”

2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Keterlibatan Pemakai Sistem Informasi

Dalam hal ini ada beberapa indikator partisipasi pemakai sistem informasi seperti yang dikemukakan oleh (Azhar Susanto, 2017:368) dapat dilihat dari:

1. Hubungan
2. Wawasan
3. Tanggung jawab
4. Waktu
5. Keinginan User
6. Nilai, kepuasan, dan dukungan
7. Biaya

Berikut penjelasan mengenai indikator-indikator partisipasi pemakai pengembangan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan hubungan antara user, manajemen dan ahli sistem informasi dalam pengembangan sistem.
- b. Memperluas wawasan user dan manajemen dalam bidang computer, disisi lain juga untuk memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.
- c. Meringankan beban tanggung jawab user dan manajemen bila terjadi konflik.

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

Tidak semua keterlibatan pemakai ini membawa keberhasilan ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan menurut (Azhar Susanto, 2017:370) diantaranya:

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

2. Kurangnya pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam partisipasi untuk mengambil keputusan.
3. Pengambilan keputusan tersebut terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan pemakai atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
4. 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.

Secanggih apapun sistem informasi akuntansi yang dibuat, bila perancangannya tidak memperhatikan faktor manusia pengguna, maka dapat dipastikan terjadinya beberapa hambatan yang disebabkan karena ketidaksesuaian antar sistem penggunaannya. Untuk itu, sebaliknya pengguna terlibat aktif dalam perancangannya sampai proses pengujiannya. Soegiharto dalam (Farokh & Setyorini, 2020) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan:

1. Memberikan suatu penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat-syarat informasi pengguna

2. Memberikan keahlian tentang organisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi
3. Menghindari pembangunan fitur-fitur yang tidak dapat diterima atau penting
4. Meningkatkan pemahaman pengguna sistem informasi tersebut.

Pengguna sistem informasi akuntansi dinilai sebagai orang yang paham mengenai seluk beluk sistem informasi akuntansi yang digunakannya. Berbagai kendala teknis maupun non teknis pasti dialami oleh pemakai sistem. Oleh sebab itu pemakai harus dilibatkan dalam proses pengembangan suatu sistem.

2.1.1.3 Pentingnya Keterlibatan Pemakai dalam Sistem Informasi

Beberapa alasan pentingnya pemakai dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013), adalah 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 itu 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 perancang 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 disini 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 (2013), tidak semua keterlibatan pemakai ini membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan diantaranya :

1. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambil.
2. Kurangnya pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

3. Pengambilan keputusan tersebut terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan pemakai atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
4. 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.

2.1.2 Dukungan Manajemen Puncak

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Puncak

Menurut Akhmad Subkhi & Mohammad Jauhar (2013: 154) menyatakan bahwa Manajemen Puncak adalah sebagai berikut :

“Manajemen puncak (top management) dikenal pula dengan istilah executive officer, yang bertugas untuk merencanakan kegiatan dan strategi perusahaan secara umum dan mengarahkan jalannya perusahaan.”

Sedangkan menurut Robbins & Coulter (2016: 5) Manajemen Puncak dapat diterjemahkan sebagai berikut :

“Manajer Puncak adalah orang yang bertanggung jawab untuk membuat seluruh organisasi keputusan dan menetapkan rencana dan tujuan yang mempengaruhi keseluruhan organisasi.”

Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen puncak adalah tingkat manajemen tertinggi di perusahaan yang bertugas untuk menetapkan tujuan dan strategi perusahaan secara keseluruhan serta mengarahkan jalannya perusahaan.

2.1.2.2 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Deni Dermawan dan Kunkun (2013: 95) dukungan manajemen puncak adalah:

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

Dalam penelitian Fatimah (2013), mengemukakan bahwa dukungan atasan dapat diartikan sebagai keterlibatan atasan dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan. Dukungan manajemen puncak dalam suatu inovasi sangat penting dikarenakan adanya kekuasaan manajer terkait dengan sumber daya. Atasan dapat fokus terhadap sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila atasan mendukung sepenuhnya dalam mewujudkan efektivitas suatu sistem.

Penelitian Fahrezi dan Oktaroza (2021), menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak diartikan sebagai bentuk dukungan dari seorang manajer terhadap pemakai sistem. Menyediakan fasilitas untuk para pemakai sistem merupakan salah satu bentuk dukungan yang diberikan manajemen. Fasilitas

tersebut umumnya dapat berupa pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan oleh para pemakai sistem serta memberikan bantuan kepada pemakai sistem informasi ketika menghadapi permasalahan yang terkait dengan sistem yang digunakan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak merupakan dukungan dari pimpinan pada bawahan untuk kepentingan organisasi sehingga terdapat kepedulian dari pimpinan pada keberadaan karyawan yang merupakan salah satu aset berharga bagi perusahaan. Pimpinan yang telah bersikap dan berperilaku dengan memberikan dukungan penuh pada aktivitas perusahaan maka hal ini akan dapat menjadi mediasi dalam menyediakan fasilitas yang dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi semua bawahannya untuk melakukan tugas yang diberikan ataupun menjadi tanggung jawabnya agar lebih maksimal lagi sehingga karyawan akan bekerja dengan semaksimal mungkin di masa mendatang.

2.1.2.3 Dimensi dan indikator Dukungan Manajemen Puncak

Dimensi dan indikator dukungan manajemen puncak menurut Griffin Moorhead (2014) serta Laudon dan Laudon (2007) adalah sebagai berikut :

1. Dukungan proses perencanaan, yaitu :
 - a. Dukungan terhadap perumusan tujuan organisasi
 - b. Dukungan terhadap kebutuhan sistem informasi
 - c. Dukungan terhadap pemilihan sumber daya manusia terkait sistem informasi

2. Dukungan pengorganisasian, yaitu :
 - a. Dukungan berupa keterlibatan dalam pemilihan teknologi sistem informasi
 - b. Dukungan sumber daya manusia dan pelatihan
 - c. Dukungan pengembangan sumber daya manusia
3. Dukungan terhadap pengarahan, yaitu :
 - a. Dukungan dalam bentuk keterlibatan dalam proses perbaikan
 - b. Dukungan pemecahan masalah terkait sistem informasi
4. Dukungan terhadap pengawasan, yaitu :
 - a. Dukungan dalam bentuk pengendalian dan penilaian

2.1.3 Keahlian Pemakai

2.1.3.1 Pengertian Keahlian Pemakai

Menurut Simkin, Rose dan Norman (2015:15) pengertian keahlian pemakai sistem informasi dapat diterjemahkan sebagai berikut :

“Di era informasi kita saat ini, banyak organisasi menggunakan teknologi informasi untuk menciptakan sistem informasi yang terkomputerisasi. Akuntan harus tahu untuk dipekerjakan siapa yang menggunakan sistem itu. Sistem informasi harus berguna oleh karyawan yang memiliki pengetahuan pekerja. Pekerja berpengetahuan termasuk keahlian dan keterampilan karena cara yang berguna untuk membuat konsep sistem informasi akuntansi adalah akuntan sebagai pengguna yang dapat mengoperasikan sistem informasi.”

2.1.3.2 Fungsi Keahlian Keahlian Pemakai atau Kemampuan Pemakai

Menurut Simkin, Rose dan Norman (2015:15) mengenai fungsi keahlian pemakai sistem informasi dapat diterjemahkan sebagai berikut :

“Sistem informasi akuntansi akan menjadi kompleks karena kita mendefinisikan bahwa SIA memiliki banyak prosedur pemrosesan. Singkatnya, mudah untuk membuat konsep SIA sebagai sekumpulan komponen yang mengumpulkan data akuntansi, menyimpannya untuk penggunaan di masa mendatang, dan memprosesnya untuk pengguna akhir. Sementara komputer adalah alat yang efisien dan berguna, mereka juga dapat menimbulkan masalah.

1. Bahwa komputer tidak secara otomatis menangkap kesalahan input sederhana yang dilakukan manusia.

2. Bahwa mereka membuat jejak audit lebih sulit untuk diikuti.

Ini karena jalur yang dilalui data melalui sistem komputerisasi adalah elektronik. Fakta dari masalah tersebut terpecahkan jika pengguna memiliki keahlian, keterampilan dan pengetahuan. Pengguna dapat membangun SIA yang dirancang dengan baik untuk membuat solusi audit untuk sistem masalah lainnya.”

Berdasarkan uraian diatas dapat ditinjau bahwa fungsi dari keahlian penting dimiliki pemakai sistem informasi dalam memandang dan berinteraksi dengan sistem informasi yang terkomputerisasi untuk membantu memecahkan masalah pengoperasian sistem informasi, mencegah terjadinya *trouble system* dan memudahkan pengambilan tindakan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

2.1.3.3 Jenis Keahlian Pemakai Sistem Informasi

Menurut Robbins dan Judge yang dialihbahasakan oleh Saraswati dan Sirait (2015:4) terdapat 3 (tiga) jenis keterampilan mendasar manajemen, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Technical skill* (keterampilan teknis).

2. *Human skill* (keterampilan manusia).
3. *Conceptual skill* (keterampilan konseptual).

Adapun penjelasan dari ketiga jenis keterampilan tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Technical skill* meliputi kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keahlian khusus.
2. *Human skill* meliputi kemampuan untuk memahami, berkomunikasi dan mendukung orang lain, baik dalam individu maupun kelompok.
3. *Conceptual skill* meliputi kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosis situasi-situasi yang kompleks.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Keahlian Pemakai Sistem Informasi

Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Robbins yang diterjemahkan Diana Angelica (2009) yaitu dapat dilihat dari Pengetahuan (*Knowledge*), Kemampuan (*Ability*), dan Keahlian (*Skills*). Berikut penjelasan dengan indikator-indikator yang ada, yaitu:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan diartikan sebagai dasar kebenaran atau fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan. Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari :

- a. Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.

- b. Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pengguna sistem informasi.

Maka, indikator yang digunakan dalam pengukuran penelitian yaitu kemahiran dalam mengoperasikan aplikasi sistem informasi.

2. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan diartikan sebagai kesanggupan bawaan sejak lahir atau hasil praktek. Kemampuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari:

- a. Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada,
- b. Kemampuan untuk mengoperasikan kebutuhan informasi,
- c. Kemampuan mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya,
- d. Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab,
- e. Kemampuan menyelaraskan kemampuan dengan tugas

Maka, indikator yang digunakan dalam pengukuran penelitian yaitu memiliki kemampuan dalam menjalankan sistem informasi.

3. Keahlian (*Skills*)

Keahlian dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengekspresikan pekerjaan secara mudah dan cermat dan

membutuhkan kemampuan dasar. Keahlian sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari:

- a. Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab,
- b. Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

2.1.4 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart yang dialihbahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:724) mengenai kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Kinerja sistem informasi akuntansi adalah tingkat pencapaian atau kemampuan sebuah sistem dalam menghasilkan sebuah informasi yang diperlukan oleh setiap elemen pemakai sistem di sebuah perusahaan dalam waktu yang sangat cepat dan tepat sasaran.”

Menurut Utami, Dewi dan Muhammad (2014) mengenai kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Kinerja sistem informasi akuntansi adalah penilaian terhadap pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada suatu perusahaan dalam pencapaiannya memberikan informasi akuntansi (keuangan dan manajemen) yang efisien dan akurat sesuai dengan tujuan perusahaan.”

Berdasarkan uraian di atas dapat ditinjau bahwa kinerja sistem informasi merupakan tingkat pencapaian sebuah sistem dalam menghasilkan informasi akuntansi yang diperlukan oleh elemen pemakai sistem di sebuah

perusahaan dalam waktu yang sangat cepat dan tepat sasaran, efisien dan akurat sesuai dengan tujuan perusahaan.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

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

Sistem informasi yang efektif adalah merupakan hal yang penting bagi organisasi guna berfungsi pada tingkat yang optimal, maka perlu mempertimbangkan dampak secara serius sistem informasi terhadap perilaku individu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan keterlibatan pemakai sistem dan keahlian pemakai sistem untuk mengukur kesuksesan sistem informasi akuntansi.

Menurut Komara (2006) tolak ukur efektifitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu:

1. Kepuasan pemakai sistem

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi serta mutu informasi dan sistem yang disediakan bernilai baik pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dimana beberapa faktor penentunya adalah mutu sistem dan mutu informasi.

Menurut Day (1988) dalam Tjiptono, (2000) menyatakan bahwa:

“Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah digunakan.”

Menurut Kotler (2000) definisi kepuasan adalah sebagai berikut:

“Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan pengguna tidak puas.”

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

a. *Content*

Content yaitu mengukur kepuasan pemakai sistem dari sisi apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta ditunjang dengan adanya kelengkapan modul yang digunakan.

b. *Accuracy*

Accuracy adalah kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem mengolahnya menjadi sebuah informasi, keakuratan itu diukur dari seberapa sering sistem tersebut menghasilkan output yang salah ketika mengolah data.

c. *Format*

Format adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi tampilan sistem. Apakah tampilan itu memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem tersebut serta tampilan keluaran yang dihasilkan apakah sesuai dengan kebutuhan para pemakai.

d. *Ease of use*

Ease of use adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pemakai dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data dan mudah dalam mengopersikan.

e. *Timeliness*

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

Menurut Veithzal Rivai (2005:477) konteks kepuasan dapat ditinjau dari 3 sisi yaitu individu akan merasa puas apabila dia mengalami:

- a. Apabila hasil atau imbalan yang didapat atau diperoleh individu tersebut lebih dari yang diharapkan. Masing-masing individu memiliki target pribadi. Apabila mereka termotivasi untuk mendapatkan target tersebut mereka akan bekerja keras. Pencapaian hasil dari kerja keras tersebut akan membuat individu merasa puas.
- b. Apabila hasil yang dicapai lebih besar dari standar yang ditetapkan. Apabila individu memperoleh hasil yang lebih besar dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan, maka individu tersebut memiliki produktivitas yang tinggi dan layak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.
- c. Apabila yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan persyaratan yang diminta dan ditambah dengan ekstra yang menyenangkan konsisten untuk setiap saat serta dapat ditingkatkan setiap waktu.

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan jasa menurut pada perusahaan jasa menurut Soegiharto (2001) yaitu sebagai berikut:

1. Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi,
2. Kemampuan teknik personal sistem informasi,

3. Ukuran Organisasi,
4. Dukungan top management,
5. Formalisasi pengembangan sistem informasi,
6. Program pelatihan dan Pendidikan pemakai,
7. Keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan
8. Lokasi departemen sistem informasi.

Berikut penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA

Keterlibatan pengguna mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem (Ives, Olson, Bruwerm Hirschheim, dan Soegiharto). Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan atas *Computerize Based Information System* (CBIS). Mckeen, Guimaraes, Restuningdiah dan Indrianto menyatakan partisipasi pengguna memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna.

2. Kemampuan teknik personal sistem informasi

Tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir secara langsung mempengaruhi kepuasan dengan suatu CBIS (Bruwer, Hirschheim, Nelson, Cheney, Choe). Montazemi menemukan bahwa tingkat pengetahuan komputer pengguna akhir

mempengaruhi kepuasan dan apresiasi (penghargaan) terhadap CBIS. Huff dan Munro menemukan bahwa kapabilitas personil SI berpengaruh kepada kualitas desain dan kinerja SI.

3. Ukuran organisasi

Ukuran organisasi berhubungan dengan keberhasilan SI, karena dana atau dukungan sumberdaya lebih memadai dalam organisasi yang lebih besar (Ein-Dor, Segev, Raymond, Choe). Jika sumber daya tidak memadai, akan memungkinkan perancang sistem tidak dapat mengikuti prosedur pengembangan normal dengan memadai, dengan demikian meningkatkan resiko kegagalan sistem.

4. Dukungan top manajemen

Dukungan top manajemen mempunyai pengaruh terhadap kinerja SIA melalui berbagai macam kegiatan (DeLone dan Choe). Top manajemen bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh top manajemen bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Ranghuthan dan Ranghuthan).

5. Formalisasi pengembang sistem

Secara empiris terdapat hubungan antara riset operasional atau keberhasilan kelompok manajemen sains dan formalisasi dengan proseduralisasi riset operasi atau manajemen sains (Neal dan Rander). Dalam masalah sistem informasi, hubungan antara formalisasi pengembang sistem mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi (Lee, Kim, Thayer, et al.).

6. Program pelatihan dan Pendidikan pemakai

Pelatihan dan pendidikan membantu pengguna mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kerja (Montazemi). Pelatihan formal berpengaruh terhadap penyiapan informasi akuntansi. Cheney et al., Sanders, Courtney, Yaverbaum, Nosek, dan Nelson mengemukakan adanya pengaruh diantara pelatihan dan pengguna, sikap pengguna dan keberhasilan sistem informasi.

7. Keberadaan dewan pengarah sistem informasi

Komite pengendali mempunyai pengaruh pada kinerja sistem informasi melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan sistem informasi, menstrukturisasi departemen sistem informasi dan menetapkan staf personil sistem informasi (Nolan, Olson, Ives). Ein-Dor, Segev, dan Dury berpendapat

bahwa fungsi kunci dari komite pengendali berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

8. Lokasi departemen sistem informasi

Lokasi departemen sistem informasi atau manajer sistem informasi memiliki hubungan dengan keberhasilan (Cheney et al., Franz, Robey, dan Raymond) juga berpendapat adanya hubungan antara lokasi departemen dan keberhasilan sistem informasi.

2.1.5 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.5.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney & Steinbart (2018:10) pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

“Sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan.”

Menurut Turner, Weickgenannt, & Copeland (2017:4) pengertian sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

“Sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal.”

Dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat menghasilkan informasi dengan melakukan kegiatan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses sampai dengan menghasilkan laporan data akuntansi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

2.1.5.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat enam komponen sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2018:11) yaitu :

1. Para pengguna yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data yang berisikan tentang organisasi serta kegiatan bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, yang di dalamnya termasuk komputer, perangkat perifer, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam mengolah sistem informasi akuntansi.
6. Pengendalian internal dan prosedur keamanan guna melindungi sistem informasi akuntansi.

2.1.5.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Mulyadi dalam buku Sistem Informasi Akuntansi (2016:223) menulis bahwa ada tiga fungsi Sistem Informasi Akuntansi yang paling utama : Fungsi pertama ialah mengumpulkan dan menyimpan data aktivitas organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas tersebut, dan pelaku-pelaku yang terlibat didalamnya. Dengan begitu, data tersebut akan mudah ditinjau ulang (di review) oleh manajemen, pegawai, hingga pihak luar yang berkepentingan. Selanjutnya, fungsi kedua yaitu mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk membuat keputusan terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Terakhir, fungsi ketiga yakni menyediakan sistem pengendalian yang memadai untuk menjaga aset perusahaan/organisasi. Sistem Informasi Akuntansi akan memastikan bahwa data aset organisasi tersedia saat dibutuhkan, akurat, dan andal.

2.1.5.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:9) mengenai tujuan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“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. Dalam memenuhi kebutuhan informasi, baik untuk kebutuhan pihak internal maupun eksternal, sistem informasi akuntansi harus didesign sedemikian rupa sehingga memenuhi fungsinya.”

Menurut Romney dan Steinbart yang dialihbahasakan oleh Safira dan Puspasari (2015:11-12) terdapat 6 (enam) tujuan SIA adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa
Sistem informasi akuntansi dapat memonitor mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar batas kualitas yang diterima. Ini membantu menjaga kualitas, mengurangi limbah dan mengurangi biaya.
2. Meningkatkan efisiensi
Informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur just in time menjadi memungkinkan, karena pendekatan itu membutuhkan informasi yang konstan, akurat dan terbaru mengenai persediaan bahan baku dan lokasi mereka.
3. Berbagi pengetahuan
Berbagai pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif. Contohnya, sebuah perusahaan menggunakan sistem informasi mereka untuk berbagi praktik terbaik dan untuk mendukung komunikasi antar kantor.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya
Memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi biaya pemasaran, sehingga meningkatkan retensi pelanggan.

5. Meningkatkan struktur pengendalian internal

SIA dan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem dan bencana.

6. Meningkatkan pengambilan keputusan

Peningkatan dalam pengambilan keputusan adalah hal yang sangat penting. Pembuatan keputusan adalah aktivitas yang kompleks dan meliputi langkah-langkah, seperti mengidentifikasi masalah, mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi, mengevaluasi cara menyelesaikan masalah, memilih metodologi solusi dan mengimplementasikan solusi.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut peneliti lampirkan hasil-hasil penelitian sebelumnya mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini :

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

Penulis (Tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
Puteri Zahra Bella Patria (2020)	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja Sistem	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja	Tempat Penelitian	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan

	Informasi Akuntansi	Sistem Informasi Akuntansi		Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi
Nunung Wulansari (2019)	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan dan Program Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja SIA	Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Kinerja SIA	Kemampuan Pengguna, Formalisasi Pengembangan dan Program Pelatihan dan Pendidikan	Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi, Kemampuan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan dan Program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja SIA
Leonardo (2020)	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SIA	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Kinerja SIA	Kemampuan Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keterlibatan Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kinerja SIA. Tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap

				Kemampuan Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SIA
Sri Wahjuni Latifah (2021)	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan, serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SIA	Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Kinerja SIA	Pelatihan dan Pendidikan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keterlibatan Pemakai, Pelatihan dan Pendidikan, serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SIA
Reza Firmansyah (2022)	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Teknik Personal dan Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja SIA	Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kinerja SIA	Kemampuan Teknik Personal dan Ukuran Organisasi	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Teknik Personal dan Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja SIA

2.1.7 Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Keterlibatan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA dapat diartikan sebagai bentuk keterlibatan mental dan emosi pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab di dalam pengembangan SIA.

Pengguna sistem informasi akuntansi dinilai sebagai orang yang paham mengenai seluk beluk sistem informasi akuntansi yang digunakannya. Berbagai kendala teknis maupun non teknis pasti di alami oleh pemakai sistem. Oleh sebab itu pemakai harus dilibatkan dalam proses pengembangan suatu sistem. Adanya partisipasi pengguna dalam pengembangan SIA dapat diartikan sebagai bentuk keterlibatan mental dan emosi pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab di dalam pengembangan SIA.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Darmana dan Suardhika (2016) keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Pengaruh yang ditunjukkan dengan adanya teknologi yang semakin canggih

mengharuskan pemakai untuk mampu menggunakan suatu sistem dengan baik. Hal ini sangat dibutuhkan untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas.

Sedangkan menurut penelitian dari Raden Ajeng Dhea Nur Safitri dan Romi Ilham (2023) menyatakan . bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Hal tersebut kemungkinan karena pemakai merasa tidak tertarik dalam pengembangan maupun pemakaian sistem. Selain itu, tingkat partisipasi pemakai yang rendah dalam pemakaian sistem informasi. Hal ini dapat dipahami karena hanya sebagian kecil karyawan yang memahami karakteristik sistem informasi dan ahli dalam bidang sistem informasi.

2. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Keberhasilan suatu kinerja sistem informasi akuntansi tidak terlepas dari dukungan manajemen puncak. Semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Dikarenakan adanya hubungan yang pasti antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Dukungan dari manajer sangat berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yang digunakan. Penjelasan didukung oleh Wicaksono & Murdianingrum (2017) dan Farokh & Setyorini (2020), bahwa : “dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, artinya semakin tinggi dukungan manajemen puncak kepada pegawai, maka dapat meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi.”

Sedangkan menurut penelitian dari Annisa Nurmasari W (2019) menyatakan. bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Artinya baik atau tidaknya dukungan manajemen puncak yang diberikan kepada pemakai sistem, tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja SIA.

3. Pengaruh Keahlian Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Laudon (2008), para pemakai perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya. Apabila pemakai memiliki keahlian dan pemahaman terhadap sistem yang digunakan pemakai akan merasa lebih memiliki sistem yang digunakan itu, sehingga

mereka dapat menggunakan sistem dengan baik. Dengan pemahaman yang baik dari pemakai, arus informasi pun akan tersampaikan dan dapat diinterpretasikan dengan baik. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat mempertimbangkan pemakai sistem informasi yang diterapkan agar dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai.

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi seseorang dalam mencapai keberhasilan. Maksudnya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan tinggi pula keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya. Seorang manajer yang berpendidikan akan menggunakan sistem informasi akuntansi dalam pengambilan keputusan yang sesuai dengan pengetahuan yang diperolehnya selama dalam masa pendidikan. Dengan diterapkannya sistem informasi akuntansi pada perusahaan manajer dituntut untuk menambah pengetahuannya agar tidak tertinggal dan bisa terus konsisten dalam pengambilan keputusan yang efektif.

Dalam penelitian (Ismanto, 2010:15) menjelaskan bahwa teknologi informasi memiliki peran yang strategis dalam suatu organisasi bisnis, hal tersebut dipertegas oleh (Eqab, Mahmud dan Adel, 2013: 143) yang menyatakan, SIA penting bagi semua organisasi. Semakin ahli pengguna atau pemakai komputer (user)

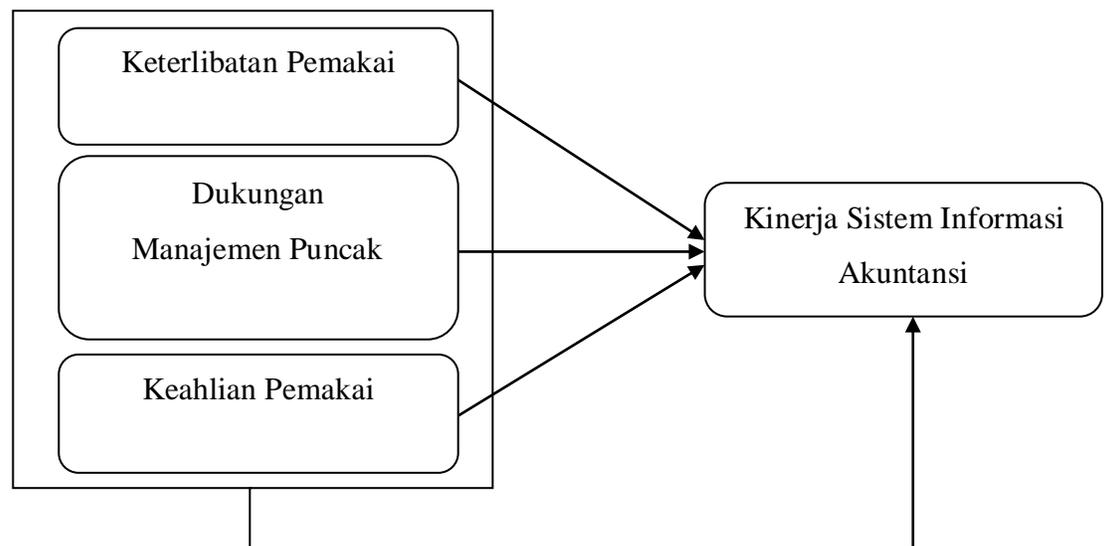
maka semakin efektif penerapan sistem informasi di suatu organisasi.

4. Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Keahlian Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut hasil penelitian Darmana dan Suardhika (2016) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Adanya teknologi yang semakin canggih mengharuskan pemakai untuk mampu menggunakan suatu sistem dengan baik. Hal ini sangat dibutuhkan untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas. Kemampuan pemakai dapat diperoleh dari pengalaman maupun keterampilan dalam hal penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian Rahmawati dan Pratomo (2015) menunjukkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Manajer ikut andil dalam keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi. Shield (1995) dalam Sahusilawane (2014) berpendapat bahwa dukungan manajemen puncak (atasan) dalam suatu inovasi sangat penting karena adanya kekuasaan manajer terkait dengan sumber daya. Menurut penelitian dari Sahusilawane (2014) dukungan

manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Faktor keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan keahlian pemakai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis alternatif sebagai berikut :

H1 : Keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

H2 : Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

H3 : Keahlian pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

H4 : Keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak dan keahlian pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.