



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi merupakan struktur yang menyatu dalam suatu entitas, yang menggunakan sumber daya fisik dan komponen lain untuk merubah data transaksi keuangan atau akuntansi menjadi informasi akuntansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna atau pemakainya (Gondodiyoto, 2009). Vaassen (2010) menyatakan bahwa Sistem informasi akuntansi merupakan serangkaian dari satu atau lebih komponen yang saling berelasi dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan, yang terdiri dari pelaku, serangkaian prosedur, dan teknologi informasi. Sedangkan menurut Romney & Steinbart (2012), Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklarifikasi, mengelola, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi keuangan dan pengambilan keputusan yang relevan bagi pihak internal dan eksternal perusahaan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah serangkaian komponen yang saling berkaitan untuk mengolah dan memroses data transaksi keuangan yang dimiliki perusahaan untuk menjadi sebuah informasi keuangan yang bermanfaat untuk

merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan kegiatan usahanya serta memuaskan kebutuhan perusahaan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang baik mempunyai struktur yang terdiri dari: (Hurt, 2008)

1. *Input* (masukan)

Pada tahap *input* ini perusahaan melakukan pencatatan atas setiap transaksi berdasarkan dokumen yang mendukung transaksi tersebut ke dalam Sistem Informasi Akuntansi.

2. *Process* (proses)

Dalam tahapan ini adalah sebuah proses dimana data yang sudah diinput tersebut diolah dan disusun sesuai dengan kebijakan-kebijakan akuntansi yang berlaku.

3. *Output* (hasil)

Dari data yang sudah diproses tersebut kemudian akan menjadi sebuah hasil berupa informasi dimana informasi tersebut menjadi sebuah sarana yang bermanfaat bagi penggunanya baik dari pihak eksternal maupun eksternal.

Sistem yang diterapkan oleh perusahaan harus menghasilkan suatu informasi. Namun informasi yang diberikan untuk para penggunanya harus merupakan informasi yang berkualitas. Oleh karena itu, kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor yang terdiri dari: (Jogiyanto, 2009)

1. Akurat

Informasi yang ada harus bebas dari kesalahan yang material, tidak bias, dan menyesatkan. Apabila kesalahan material terjadi maka hal ini akan berdampak pada keputusan yang akan diambil kurang tepat atau bahkan informasi tersebut tidak dapat digunakan untuk mengambil keputusan.

2. Tepat waktu

Informasi yang digunakan tidak boleh informasi yang terlambat. Dengan kata lain informasi tersebut harus ada pada saat penggunaannya membutuhkan informasi tersebut. Apabila pengguna diberikan informasi yang terlambat maka keputusan yang diambil akan membuat perusahaan mengalami kerugian yang sangat fatal.

3. Relevan

Informasi yang dikomunikasikan kepada pengguna merupakan informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketidakrelevanan informasi dalam sebuah laporan akan menyebabkan gangguan terhadap maksud sebenarnya dari laporan tersebut dan akhirnya dapat menyebabkan pengambilan keputusan dan tindakan yang kurang tepat.

Selain untuk memberikan informasi bagi penggunaannya, Sistem Informasi Akuntansi juga memiliki tujuan dalam perusahaan. Tujuan dari penggunaan Sistem Informasi Akuntansi adalah: (Hall, 2011)

1. Untuk mendukung fungsi pengurusan manajemen suatu perusahaan, karena manajemen bertanggung jawab untuk menginformasikan pengaturan dan penggunaan sumber daya organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut,
2. Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen, karena sistem informasi memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk melakukan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan, dan
3. Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan, karena sistem informasi membantu karyawan untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan secara tidak langsung memberikan nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk dapat memberikan nilai tambah tersebut Sistem Informasi Akuntansi mencakup beberapa komponen yang terdiri dari (Romney dan Steinbart, 2012):

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai macam fungsi,
2. Prosedur dan instruksi yang dilibatkan dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan data,
3. Data tentang perusahaan dan proses bisnisnya,
4. *Software* (perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses data,
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan komunikasi jaringan yang digunakan

untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengirimkan data dan informasi, dan

6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang mengamankan data yang ada di dalam Sistem Informasi Akuntansi.

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan memiliki fungsi yang sangat penting, yang terdiri dari : (Hurt, 2008)

1. Mengumpulkan dan menyimpan data dari semua aktivitas dan transaksi perusahaan.
2. Memproses data menjadi sebuah informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan yang memungkinkan bagi pihak manajemen untuk melakukan perencanaan.
3. Menyediakan kontrol yang cukup untuk menjaga aset perusahaan termasuk data perusahaan, sehingga dengan adanya kontrol ini akan memastikan bahwa data akan tersedia ketika dibutuhkan dan data tersebut akurat dan dapat dipercaya.

Perusahaan mengharapkan dengan adanya penerapan Sistem Informasi Akuntansi dapat memberikan suatu nilai tambah bagi perusahaan. Menurut Hurt (2008) ada beberapa alasan mengapa Sistem Informasi Akuntansi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, yaitu:

1. Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu sehingga dapat melakukan aktivitas utama pada *value chain* secara efektif dan efisien,

2. Meningkatkan efisiensi dalam pengolahan informasi akuntansi.
3. Meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan.
4. Meningkatkan *sharing knowledge*

Sistem Informasi Akuntansi memiliki beberapa kegunaan bagi perusahaan, yang terdiri dari: (Vaasen,2010)

1. Menghasilkan laporan eksternal. Perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan laporan-laporan khusus yang dibutuhkan bagi pihak yang diluar perusahaan seperti penanam modal, kreditur, petugas pajak, pemerintah dan lain-lain,
2. Mendukung aktivitas rutin. Manajer memerlukan sistem informasi akuntansi untuk menangani aktivitas operasional rutin selama siklus operasional perusahaan,
3. Pengambilan keputusan. Informasi juga dibutuhkan untuk menunjang pengambilan keputusan yang tidak rutin,
4. Perencanaan dan pengendalian. Sistem informasi dibutuhkan untuk merencanakan dan mengendalikan aktivitas sebaik mungkin,
5. Implementasi pengendalian internal. Pengendalian internal meliputi kebijakan, prosedur dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset perusahaan dari kehilangan atau kecurangan.

2.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang terutang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun, Sulistiyowati, dan Purbanungraha dalam Nurhayati, 2012). Kehadiran teknologi informasi telah banyak meningkatkan kinerja perusahaan. namun teknologi informasi dapat dikatakan berhasil apabila teknologi ini dapat terlebih dahulu diterima dan dipergunakan oleh pemakainya. Penerimaan teknologi oleh pemakai tidak terlepas dari kepercayaan-kepercayaan pemakai terhadap teknologinya (Puspitasari, 2007).

Menurut Almilia dan Brilliantien (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi dapat diukur dari kinerja tersebut dalam perusahaan karena baik atau buruknya dari Sistem Informasi Akuntansi akan menentukan kepuasan pemakai dan pemakaian sistem itu sendiri.

2.2.1 Kepuasan Pemakai

Sebuah sistem harus dilakukan implementasi. Tujuan dari dilakukannya implementasi ini adalah agar sistem tersebut dirancang dan ditetapkan perusahaan untuk peningkatan pengguna dan kepuasan pemakai. Kepuasan

pemakai terakhir (*end user*) dibangun dengan lima komponen, yaitu:
(Henderson dan Tracy dalam Komara, 2006)

1. Isi (*content*)

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

2. Keakuratan (*accuracy*)

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

3. Format (*format*)

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.

4. Kemudahan penggunaan (*easy to use*)

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

5. Ketepatan waktu (*timeliness*)

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

Kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya (Ives, et. al. dalam Komara, 2006). Agar informasi tersebut sesuai dengan harapan pengguna maka dalam melakukan pengembangan sistem tersebut harus memprediksikan hasil informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga kegagalan sistem bisa dihindari dan tujuanpun dapat dicapai. Oleh karena itu, kepuasan pemakai telah menjadi tolak ukur dalam mengukur keberhasilan dan kegagalan Sistem Informasi Akuntansi.

2.2.2 Pemakaian Sistem

Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi juga dapat dijadikan tolak ukur untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan suatu sistem. Menurut Soegiharto dalam Komara (2006) penggunaan sistem telah ditetapkan sebagai *surrogate* dari kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi ini merupakan suatu variabel yang menunjukkan frekuensi penggunaan dan ketersediaan perusahaan dalam menggunakan sistem (Komara, 2006). Dengan kata lain pemakaian Sistem Informasi Akuntansi didalam perusahaan membantu karyawan dalam

melakukan kegiatan operasional perusahaan dalam mengolah data-data keuangan menjadi sebuah informasi akuntansi yang berguna bagi pihak internal dan eksternal. Semakin tinggi pemakaian Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan maka akan menunjukkan keberhasilan atau kegagalan yang akan didapat dari penggunaan sistem tersebut.

Dalam Jogiyanto (2009) terdapat pengukuran-pengukuran dari pemakaian sistem yaitu terdiri dari:

1. Banyaknya penggunaan atau durasi penggunaan

Untuk mengukur banyaknya penggunaan sistem dalam waktu tertentu atau lama tidaknya menggunakannya sistem yang disediakan.

2. Kerutinan penggunaan

Untuk mengetahui seberapa sering pemakai menggunakan sistem informasi yang disediakan.

3. Sifat dari penggunaan:

a. Digunakan untuk maksud yang diinginkan

Untuk mengetahui apakah sistem yang sedang digunakan memang benar sesuai dengan yang pemakai harapkan.

b. Ketepatan penggunaan

Suatu sistem harus digunakan oleh user yang berwenang sesuai dengan otoritas yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga user tidak melanggar batasan akses yang ditetapkan.

c. Tipe informasi

Sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi membantu dalam memecahkan masalah, terformat, dan akurat.

2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil penelitian Puspitasari (2007), Susilastri (2010), dan Suryawarman dan Widhiyani (2013) hasil kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pemakai dan pemakaian sistem tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai terhadap SIA maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan, begitu pula dengan pemakaian sistem apabila pemakaian sistem semakin tinggi maka informasi yang diberikan juga akan semakin akurat. Hasil kinerja SIA dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari :

1. Partisipasi pengguna,
2. Kemampuan teknik personal,
3. Program pelatihan dan pendidikan,
4. Dukungan manajemen puncak, dan
5. Formalisasi pengembangan sistem.

2.3.1 Partisipasi Pengguna

Partisipasi pengguna diartikan sebagai keikutsertaan atau keterlibatan pemakai dalam memberikan kontribusi atau tanggapan dalam pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick dalam Puspitasari, 2007). Keterlibatan mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pemakai dan pengguna sistem (Ives dan Olson dalam Rusdi, 2011). Proses pengembangan sistem informasi akuntansi yang melibatkan pengguna akan menimbulkan keinginan untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan meningkat (Suryawarman dan Widhiyani, 2013).

Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem diperkirakan akan mengembangkan atau memperbaiki kualitas sistem dengan cara: (Soegiharto dalam Komara 2006)

1. Memberikan sebuah penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat informasi pengguna,
2. Memberikan keahlian tentang organisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian yang biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi,
3. Menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima atau tidak penting, dan
4. Meningkatkan pemahaman pemakai akan sistem yang ada.

Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap suksesnya sebuah sistem. Beberapa penelitian menemukan bahwa partisipasi pengguna berhubungan secara tidak langsung berhubungan dengan kesuksesan sebuah sistem. Banyak kasus yang ditemukan oleh peneliti bahwa pengguna merasa kecewa dan berperilaku disfungsional selama implementasi dan pengembangan sistem dikarenakan pendapat dan harapan mereka diabaikan oleh pengembang. Pengembang dalam konteks ini mengabaikan faktor sukses yang melekat yaitu kebutuhan (*needs*) dan persyaratan lain (*requirements*) yang diajukan oleh pengguna (Gibson et al. dalam Adi, 2006).

Organisasi yang gagal untuk mengidentifikasi berbagai kepentingan *stakeholder* (termasuk diantaranya pengguna), maka dapat menyebabkan prioritas terhadap sistem menjadi rendah sehingga sistem mempunyai kemungkinan kegagalan yang tinggi (Ambler dalam Adi, 2006). Sistem yang didesain tanpa melibatkan pengguna akan jarang sekali diimplementasikan atau bila dipaksakan digunakan, maka sistem tidak akan berjalan secara efektif (James dan Carr dalam Adi, 2006).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain penelitian yang dilakukan Puspitasari (2007) menyatakan bahwa faktor partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi

Akuntansi baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,028 (kepuasan pemakai) dan 0,031 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perbarini dan Juliarsa (2012) menyatakan partisipasi pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA yang diprosikan dengan kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Namun hal ini berbeda dengan penelitian Almilia dan Brilliantien (2007) yang menyatakan bahwa partisipasi pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,279 (kepuasan pemakai) dan 0,165 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian Srimindarti dan Puspitasari (2012) menunjukkan hasil yang negatif, yaitu keterlibatan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan penjelasan diatas yaitu:

Ha₁: Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

Ha₂ : Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem.

2.3.2 Kemampuan Teknik Personal

Kemampuan teknik personal adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang diperoleh pengguna dalam hal menggunakan komputer (Srimindarti dan Puspitasari, 2012). Fitri (2012) menyatakan kemampuan ini dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan pemakai. Pemakai yang memiliki tingkat pengetahuan dalam bidang komputer memiliki kinerja yang lebih tinggi dibanding pemakai yang memiliki pengetahuan yang kurang dalam bidang komputer. Tanpa adanya kemampuan yang dimiliki oleh pengguna sistem, para pengguna sistem akan mengalami kesulitan apabila terjadi beberapa permasalahan ketika menerapkan sebuah sistem (Rizki et al., 2011).

Rusdi dan Megawati (2011) menyatakan pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan Sistem Informasi Akuntansi dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pemakai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai. Almilia dan Brilliantien (2007) menyatakan kemampuan teknik personal terdiri atas dua jenis yaitu:

1. Kemampuan teknik khusus (*specialist*) merupakan kemampuan yang meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem, dan

2. Kemampuan teknik umum (*generalist*) merupakan kemampuan yang meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya.

Robbins (2013) menyatakan bahwa kemampuan pemakai Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat dari:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari pengetahuan yang dimiliki pengguna tersebut akan Sistem Informasi Akuntansi dan pemahaman tugas dari pekerjaannya sebagai pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

2. Kemampuan (*Abilities*)

Kemampuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan pengguna dalam menjalankan Sistem Informasi Akuntansi, kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan untuk mempertanggungjawabkan tugas dari pekerjaan yang diberikan, dan kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

3. Keahlian (*Skills*)

Keahlian sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari keahlian untuk mempertanggungjawabkan pekerjaannya dan keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam pekerjaan.

Tidak semua keterlibatan pengguna membawa keberhasilan terhadap pengembangan sistem informasi, salah satu alasannya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna akan berdampak terhadap keputusan yang diambil karena pengguna tersebut kurang memahami dampak yang akan ditimbulkan dari keputusan yang diambilnya. Oleh karena itu, kemampuan pengguna dalam keterlibatannya dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi sangatlah penting (Srimindarti dan Puspitasari, 2012).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain penelitian yang dilakukan Srimindarti dan Puspitasari (2012) menyatakan bahwa faktor kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,003 (kepuasan pemakai) dan 0,010 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilatri (2010) menyatakan kemampuan teknik personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA yang dari segi kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Namun hal ini berbeda dengan penelitian Perbarini dan Juliarsa (2012) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,088 (kepuasan pemakai) dan

0,600 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2011) dan Ronaldi (2012) menunjukkan hasil yang negatif, yaitu kemampuan teknik personal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai dan pemakaian sistem.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan penjelasan diatas yaitu:

Ha₃: Kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

Ha₄: Kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem

2.3.3 Program Pelatihan dan Pendidikan

Kurangnya pendidikan merupakan alasan utama kurangnya pemanfaatan sistem informasi (Brady dalam Fitri, 2012). Kinerja Sistem Informasi Akuntansi akan lebih tinggi apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan (Jen dalam Fitri, 2012). Sebuah penelitian tentang keutamaan dari sistem informasi yang dikemukakan oleh Forthe dalam Fitri (2012) yaitu "pendidikan pengguna" sangat mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

Komara (2006) mengungkapkan bahwa dengan adanya pelatihan dan pendidikan kepada karyawan maka karyawan mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi perusahaan dan kesungguhan serta

keterbatasan sistem dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Pengembang sistem pada umumnya akan lebih baik jika para anggota tim dilatih sebelumnya dimana taraf pelatihan disesuaikan dengan pengetahuan setiap anggota. Selain untuk meningkatkan keterampilan teknis, pelatihan berguna untuk memperbaiki komunikasi di kalangan anggota sistem informasi yang baru diimplementasikan dan biasanya membutuhkan personel baru untuk mengoperasikannya dan memeliharanya.

Brady dan Dickson dalam Komara (2006) menyatakan bahwa pendidikan atau pelatihan yang berhubungan dengan sistem informasi mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi sistem informasi diseluruh perusahaan. Sedangkan untuk aspek penerimaan teknologi informasi berdasarkan teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam menggunakan teknologi tersebut (Nelson dalam Komara, 2006). Dalam perusahaan terdapat beberapa jenis program pelatihan yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas para pengguna sistem informasi, yang terdiri dari (Noe, 2010):

1. *Skills training*

Program pelatihan yang mengharapkan pengguna sistem dapat memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan sistem dan dapat menghadapi kendala-kendala yang akan terjadi dengan sistem tersebut.

2. *Retraining*

Program pelatihan ini merupakan pelatihan ulang berupaya memberikan kepada para karyawan keahlian-keahlian yang mereka butuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah.

3. *Cross functional training*

Program pelatihan ini melibatkan pelatihan karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain dan pekerjaan yang ditugaskan.

4. *Team training*

Program pelatihan ini merupakan pelatihan yang terdiri dari sekelompok individu dimana mereka harus menyelesaikan bersama sebuah pekerjaan demi tercapainya tujuan perusahaan bersama dalam tim.

Kesuksesan penggunaan sistem sangat tergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu yang mengoperasikan (Nelson dalam Puspitasari, 2007). Kegiatan pelatihan ditujukan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pengguna sistem. Selain itu dengan adanya kegiatan pelatihan dapat membangun kepercayaan diri dari user sehingga mengantisipasi timbulnya kecemasan dan penolakan dari pengguna terhadap sistem baru (Nelson dalam Puspitasari 2007).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain penelitian yang dilakukan Perbarini dan Juliarsa (2012)

menyatakan bahwa faktor program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,000 (kepuasan pemakai) dan 0,000 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilatri (2012) menyatakan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA yang dari segi kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Namun hal ini berbeda dengan penelitian Hidayati (2011) yang menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA baik dari segi kepuasan pemakai dan pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,109. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhayanti (2012) menunjukkan hasil yang negatif, yaitu program pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan penjelasan diatas yaitu:

Ha₅: Program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

Ha₆: Program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem.

2.3.4 Dukungan Manajemen Puncak

Al Eqab dan Ismail dalam penelitian Suryawarman dan Widhiyani (2013) menyatakan bahwa pada konteks sistem informasi akuntansi, manajemen puncak dengan pengetahuan IT memiliki posisi yang lebih baik dibandingkan mereka yang tanpa pengetahuan ini, karena mereka dapat memahami desain sistem informasi akuntansi dan kemudian menggunakan pengetahuan mereka di perencanaan sistem informasi akuntansi untuk pembangunan sesuai dengan kebutuhan informasi perusahaan. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, manajemen dibagi menjadi tiga strata, yaitu: (Kinicki dan Williams, 2009)

1. *Top Management* (Manajemen Puncak)

Manajemen puncak memiliki tanggung jawab untuk membuat rencana jangka panjang, menetapkan tujuan dan misi perusahaan dan strategi yang akan digunakan sehingga dapat mengenai arah organisasi secara menyeluruh.

2. *Middle Management* (Manajemen Menengah)

Manajemen menengah bertanggung jawab untuk mengalihkan rencana, misi, dan tujuan yang dibuat oleh manajemen puncak ke dalam program yang lebih spesifik serta mengkoordinasikan semua aktivitas yang akan dilakukan oleh manajemen lini pertama.

3. *First-line Management* (Manajemen Lini Pertama)

Manajemen lini pertama bertanggung jawab membuat keputusan operasional jangka pendek dan mengarahkan tugas harian para karyawan.

Beberapa alasan yang melatarbelakangi pentingnya dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi, yaitu: (Jackson dalam penelitian Komara, 2006)

1. Pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan yang diketahui oleh top manajemen sehingga sistem yang dikembangkan sesuai dengan rencana perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan,
2. Manajemen puncak merupakan fokus utama dalam proyek pengembangan sistem,
3. Manajemen puncak menjamin penekanan tujuan perusahaan daripada aspek teknisnya,
4. Pemilihan sistem yang akan dikembangkan didasarkan pada kemungkinan manfaat yang akan diperoleh dan manajemen puncak mampu untuk menginterpretasikan hal tersebut, dan
5. Keterlibatan manajemen puncak akan memberikan kegunaan dan pembuatan keputusan lebih baik dalam pengembangan sistem.

Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem informasi akuntansi. Jogiyanto (2009) menyatakan menyatakan salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan

fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Cerullo dan Choe dalam penelitian Komara (2006) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak juga meliputi:

1. Penyusunan sasaran atau penilaian tujuan,
2. Pengevaluasian usulan proyek pengembangan sistem informasi,
3. Mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, dan
4. Melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi.

Dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak kepada sistem informasi perusahaan dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam perusahaan dan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi (Rockart dalam Komara, 2006).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain penelitian yang dilakukan Perbarini dan Juliarsa (2012) menyatakan bahwa faktor dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,000 (kepuasan pemakai) dan 0,024 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdi (2011) menyatakan kemampuan teknik personal berpengaruh

signifikan terhadap kinerja SIA yang dari segi kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Namun hal ini berbeda dengan penelitian Nurhayanti (2012) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA baik dari segi kepuasan pemakai dan pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,154.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan penjelasan diatas yaitu:

Ha₇: Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

Ha₈: Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem.

2.3.5 Formalisasi Perkembangan Sistem

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesuksesan harapan antara sistem analis, pengguna, sponsor dan *customer*.

Perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional. Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa pengembangan sistem Davis dalam Fitri (2012). Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu

perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Formalisasi merupakan aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang dibuat oleh perusahaan untuk menentukan tingkah laku karyawannya (Hall dan Gibson dalam Komara, 2006). Dengan adanya formalisasi menunjukkan adanya kejelasan peraturan dan prosedur yang didokumentasikan dan dilaporkan untuk memastikan keseragaman dalam proses bisnis. Semakin tinggi formalisasi didalam perusahaan menandakan bahwa anggota perusahaan tersebut mampu melakukan penilaian dan pengawasan terhadap dirinya sendiri dengan baik (Komara, 2006).

Formalisasi dalam pengembangan sistem berkaitan erat dengan *Standard Operating Procedures* (SOP). Menurut O'Brien dan Marakas (2008), SOP adalah pedoman berisi prosedur-prosedur operasional untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan dalam suatu organisasi agar berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis dari awal hingga akhir. Secara umum manfaat SOP antara lain (O'Brien dan Marakas, 2008):

1. Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan,
2. Menjamin adanya standarisasi untuk penggunaan formulir, blanko, dan dokumen,

3. Menjamin adanya standarisasi sistem administrasi (termasuk kegiatan penyimpanan arsip dan sistem dokumentasi), dan
4. Menjamin adanya standarisasi pelaporan. Salah satu indikator menentukan keberhasilan atau efektifitas sistem adalah laporan-laporan yang dihasilkan sistem bermanfaat atau tidak bagi penggunaanya sebagai dasar untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan yang diperlukan sesuai dengan tujuan, target, dan program-program yang telah ditetapkan secara periodik.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan terkait pengaruh formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain penelitian yang dilakukan Amri (2009) menyatakan bahwa faktor formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi dengan nilai signifikansi 0,000. Namun hal ini berbeda dengan penelitian Hidayati (2011) yang menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA baik dari segi kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem dengan nilai signifikansi 0,222 (kepuasan pemakai) dan 0,353 (pemakaian sistem). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayanti (2012).

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan penjelasan diatas yaitu:
Ha₉: Formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

Ha₇: Formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem.

2.3.6 Partisipasi Pengguna, Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan, Dukungan Manajemen Puncak, dan Formalisasi Pengembangan Sistem Secara Simultan terhadap Kinerja SIA Ditinjau dari Kepuasan Pemakai dan Pemakaian Sistem

Partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Hasil penelitian Perbarini dan Juliarsa (2012) menemukan bahwa keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai maupun kinerja SIA yang ditinjau dari pemakaian sistem. Namun penelitian yang dilakukan oleh Nurhayanti (2012) menunjukkan hasil yang negatif, yaitu keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi

Akuntansi baik yang ditinjau dari kepuasan pemakai maupun pemakaian sistem.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian tersebut yaitu:

Ha₁₁: Partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai.

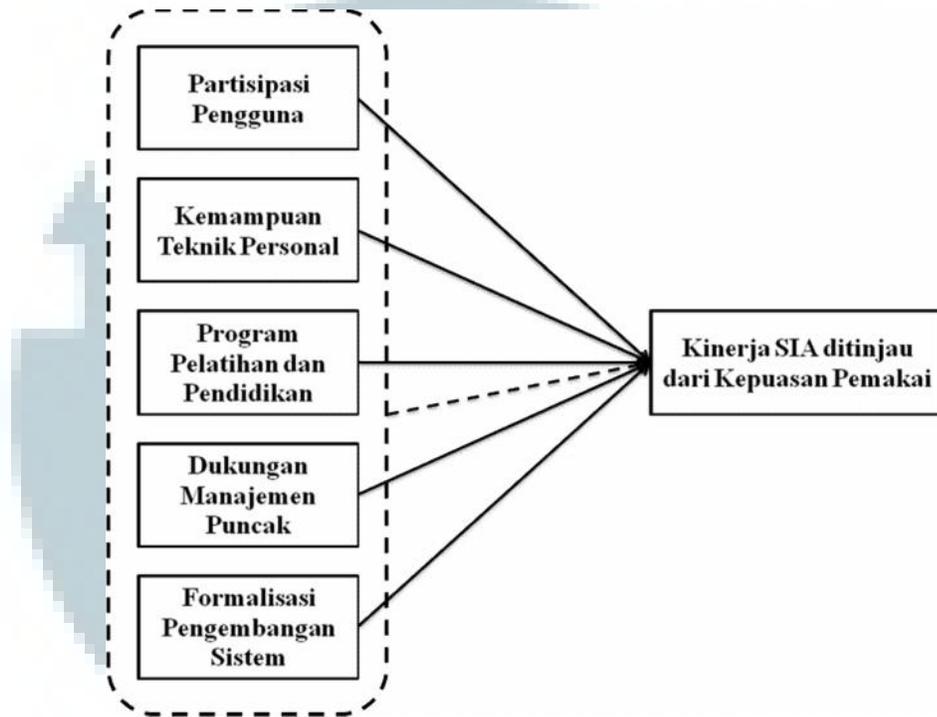
Ha₁₂: Partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi ditinjau dari pemakaian sistem.

2.4 Model Penelitian

Berdasarkan telaah pustaka yang telah di uraikan, hubungan antara partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.1

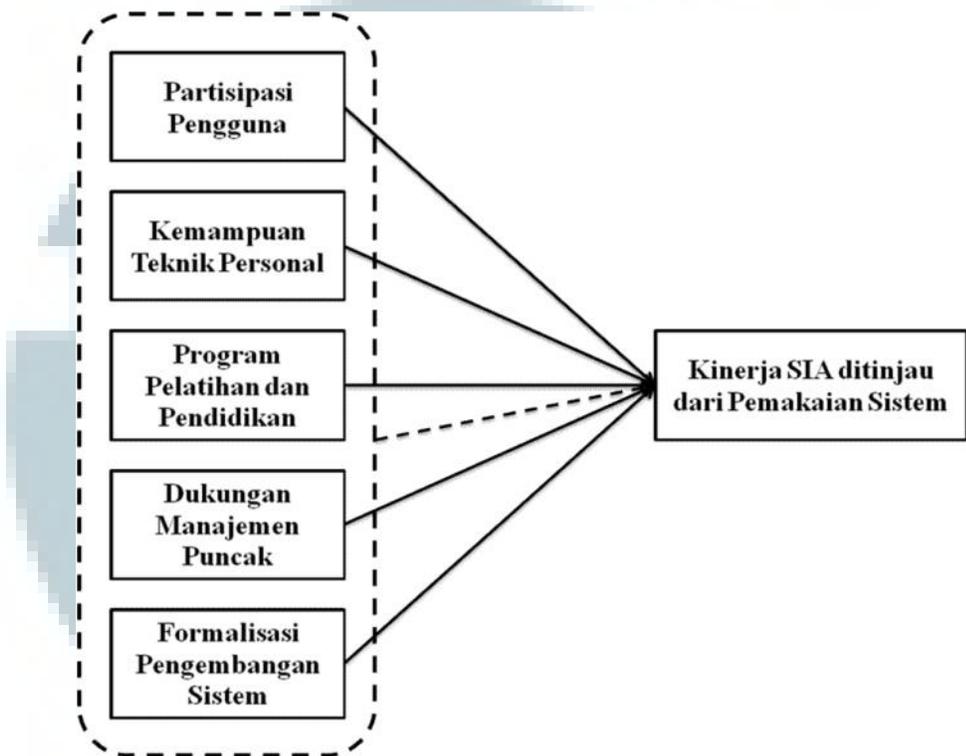
Model Penelitian (Kepuasan Pemakai)



UMMN

Gambar 2.2

Model Penelitian (Pemakaian Sistem)



UMMN