



### **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 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu cara yang terpadu untuk mengumpulkan, memproses, mengelola, dan melaporkan informasi yang dimiliki sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya (Romney dan Steinbart, 2018). Rainer dan Turban (2013) mendefinisikan sistem informasi adalah sebagai kegiatan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan membagikan informasi untuk tujuan tertentu dan biasanya sistem informasi sudah terkomputerisasi. Krismiaji (2015) menyatakan bahwa sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Definisi sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2016) adalah komponen-komponen yang saling terhubung dan bekerja untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam sebuah organisasi.

Terdapat empat aktivitas dasar dari sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2016), yaitu:

1. *Input*

Melibatkan pengumpulan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal untuk pengolahan dalam suatu sistem informasi.

2. *Process*

Melibatkan proses mengkonversi *input* data mentah ke bentuk yang lebih bermakna seperti informasi.

3. *Output*

Mentransfer proses informasi kepada orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang akan menggunakan informasi tersebut.

4. *Feedback*

*Output* yang dikembalikan ke anggota organisasi yang sesuai untuk kemudian membantu mengevaluasi atau mengkoreksi tahap *Input*.

### 2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Definisi sistem informasi akuntansi (SIA) menurut Hurt (2016) adalah serangkaian kegiatan, dokumen, dan teknologi yang saling terkait yang dirancang untuk mengumpulkan data dan memprosesnya kemudian membagikan informasi kepada pembuat keputusan, baik pihak internal atau pihak eksternal di sebuah organisasi. Menurut Simkin (2014) sistem informasi akuntansi (SIA) adalah kumpulan dari data dan proses prosedur yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan penggunaannya dan digunakan dalam akuntansi keuangan, akuntansi

manajemen, dan perpajakan dengan cara memelihara informasi *general ledger*, membuat kertas kerja untuk tugas perencanaan strategis, dan mendistribusikan laporan keuangan. Krismiaji (2015) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Menurut Krismiaji (2015), untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan beragam tugas, yaitu:

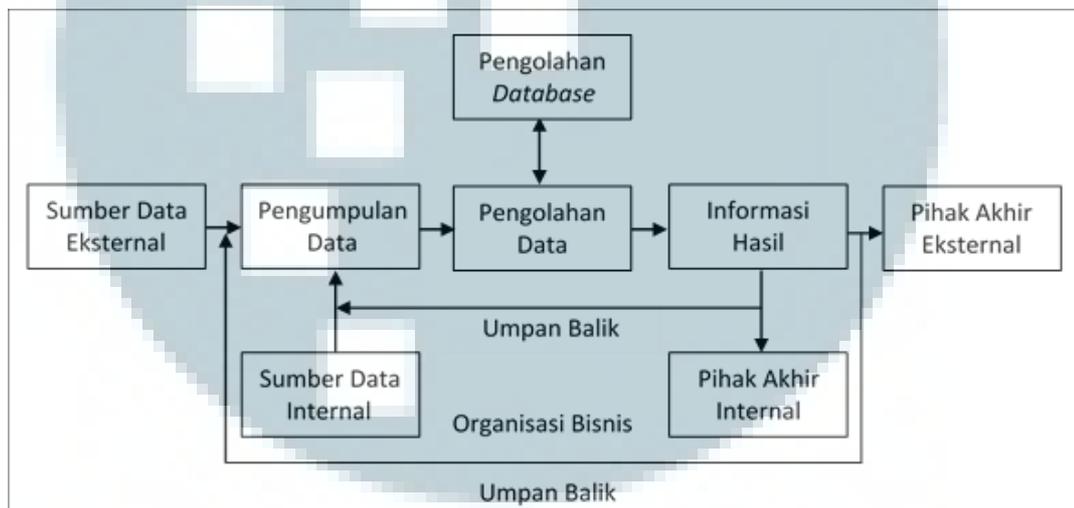
1. Mengumpulkan transaksi dan data lain kemudian memasukkannya ke dalam sistem,
2. Memproses data transaksi,
3. Menyimpan data untuk keperluan di masa yang akan datang,
4. Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan, atau memungkinkan pengguna untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer, dan
5. Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya.

Ada enam komponen sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2018), yaitu:

1. Orang-orang yang menggunakan sistem,
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah data, dan menyimpannya,
3. Data tentang organisasi dan kegiatan usahanya,

4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data,
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk perangkat komputer, dan jaringan perangkat komunikasi yang digunakan di sistem informasi akuntansi, dan
6. Pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan yang melindungi data sistem informasi akuntansi.

**Gambar 2.1**  
**Model Umum Sistem Informasi Akuntansi**



Sumber: Zamzami *et al* (2016)

Gambar 2.1 menunjukkan model umum sistem informasi akuntansi yang dapat diterapkan untuk seluruh sistem informasi tanpa memandang bagaimana rancangan teknologi yang bersifat unik di setiap organisasi. Dalam gambar 2.1 terdapat tujuh elemen yang terlibat, yaitu pengguna akhir (*end users*), sumber data (*data sources*), pengumpulan data (*data collection*), pemrosesan data (*data processing*), pengelolaan database (*database management*), hasil informasi (*information generation*), dan umpan balik (*feedback*). Tahap pertama dalam

proses sistem informasi akuntansi adalah pengumpulan data. Pada tahap ini masukan data berasal dari sumber yang valid dan terbebas dari kesalahan material. Perolehan data tersebut bersumber dari pihak internal maupun eksternal. Tahap selanjutnya adalah menyimpannya di pengelolaan *database* yang nantinya akan diproses menjadi informasi. Hasil informasi yang diperoleh dari pengolahan data akan dilanjutkan ke pengguna akhir eksternal dan pengguna akhir internal. Termasuk dalam pengguna akhir eksternal adalah kreditur, *stakeholder*, investor, institusi pemerintahan, pemasok, dan pelanggan. Termasuk pengguna akhir internal adalah manajemen di setiap tingkatan organisasi. Umpan balik atas informasi yang disajikan dapat dikirimkan ke entitas sehingga dapat diketahui perihal apa saja yang dapat dipertahankan ataupun perlu dilakukan perbaikan.

Romney dan Steinbart (2018) menyatakan fungsi sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas, sumber daya, dan anggota dalam organisasi. Organisasi memiliki berbagai macam proses bisnis, seperti melakukan penjualan dan membeli bahan produksi yang dilakukan berulang kali.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.
3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi, termasuk data organisasi untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat, dan handal.

Melalui informasi yang dihasilkan, sistem informasi akuntansi mempunyai tiga tujuan utama menurut Hall (2016), yaitu:

1. Untuk mendukung operasi sehari-hari (*to support the firm's day-to-day operations*).

Pengguna sistem informasi akuntansi menggunakan informasi yang dihasilkan untuk melaksanakan tugas sehari-hari mereka secara efisien dan efektif.

2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision makers*).

Informasi yang diperoleh dari sistem informasi akuntansi juga diperlukan oleh manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan keputusan yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Untuk mendukung fungsi pengelolaan dari manajemen (*to support the stewardship function of management*).

Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatannya kepada *stakeholders*. *Stakeholders* dapat berupa pemegang saham, kreditur, serikat pekerja otoritas pasar modal dan lain sebagainya. Informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh *stakeholders* adalah informasi tentang laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan laba rugi dan arus kas.

Saat perusahaan mampu mengimplementasikan sistem informasi akuntansi, maka perusahaan akan mendapatkan nilai tambah. Menurut Romney dan Steinbart (2018) terdapat enam alasan mengapa sistem informasi akuntansi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk atau jasa. Sistem Informasi Akuntansi dapat menjaga konsistensi kualitas produk pada saat melakukan proses produksi, sehingga dapat mengurangi jumlah material yang terbuang akibat dari kesalahan proses produksi.
2. Meningkatkan efisiensi. Pada saat melakukan proses pengolahan material untuk produksi, sistem informasi akuntansi dapat memberikan informasi kepada pengguna sistem informasi kapan stok persediaan material akan menipis sehingga harus melakukan pembelian.
3. Membagi pengetahuan. Perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi akan mempermudah untuk membagi pengetahuan dan keahlian kepada karyawan lain yang berada di lokasi berbeda sehingga peningkatan efisiensi dan efektifnya kegiatan operasional dapat terjadi secara merata di seluruh wilayah kerja.
4. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari rantai persediaan (*supply chain*). Sistem Informasi Akuntansi dapat mengurangi biaya penjualan dan aktivitas pemasaran dengan konsumen dapat mengakses langsung persediaan yang tersedia kemudian melakukan pemesanan dengan mengisi *form sales order* yang telah tersedia.
5. Meningkatkan struktur dari pengendalian internal. sistem informasi akuntansi dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat melindungi sistem dari kecurangan, *errors*, dan kesalahan sistem.
6. Meningkatkan kualitas dari pengambilan keputusan. Dengan menggunakan sistem informasi data yang diolah menjadi lebih cepat sehingga identifikasi

masalah yang terjadi juga dapat dilakukan dengan cepat untuk dievaluasi dan dibahas bersama-sama oleh manajemen untuk menentukan kebijakan perusahaan.

Dalam penerapannya, sistem informasi akuntansi dibagi menjadi beberapa siklus pemrosesan transaksi. Menurut Romney dan Steinbart (2018) siklus pemrosesan transaksi pada sistem informasi akuntansi adalah suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam melakukan bisnisnya, mulai dari proses pembelian, produksi, hingga penjualan barang dan jasa. Siklus transaksi pada perusahaan dapat dibagi ke dalam lima subsistem, yaitu:

1. *Revenue cycle*, terdiri dari transaksi penjualan dan penerimaan kas.
2. *Expenditure cycle*, terdiri dari peristiwa pembelian dan pengeluaran kas.
3. *Human resource/payroll cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan perekrutan dan pembayaran atas tenaga kerja.
4. *Production cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan pengubahan bahan mentah menjadi produk/jasa yang siap dipasarkan.
5. *Financing cycle*, terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan penerimaan modal dari investor dan kreditur.

### **2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Kinerja adalah tingkat atau batas kemampuan yang dapat dilakukan dan dicapai oleh seorang atau organisasi dalam aspek kualitas, kuantitas, maupun dari segi waktu penyelesaian pekerjaan (Sulaiman dan Rahmawati, 2013). Menurut Mangkunegara (2007) dalam Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) kinerja adalah

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Bulutoding dan Amiruddin (2014), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu. Sulaiman dan Rahmawati (2013) menyatakan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah tingkat atau batas kemampuan yang dapat dilakukan dan dicapai dalam aspek instrumen yang dihasilkan, fungsi, maupun efektivitas dari penerapan sistem informasi akuntansi tersebut. Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa 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. Menurut Bulutoding dan Amiruddin (2014) tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan.

Sistem yang telah dilengkapi dengan informasi yang *reliable* (dapat dipercaya) dan *accurate* (tepat) akan meningkatkan dasar pengukuran kinerja. Kinerja sistem informasi akuntansi menurut Almilia dan Brilliantien (2007) dalam Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) dapat dinilai menggunakan dua indikator, yaitu:

1. Kepuasan pemakai sistem informasi yang dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan. Kepuasan pemakai menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya kepada sistem

informasi akuntansi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pertanyaan kepuasan pemakai sistem menurut Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) mencakup kemampuan sistem informasi akuntansi yang dioperasikan mampu membantu divisi di suatu perusahaan berfungsi dengan baik, penting dalam kesuksesan kinerja, memberikan informasi yang dibutuhkan, membantu karyawan mengerjakan tugasnya menjadi lebih mudah dan lebih efisien, membuat karyawan merasa senang dan tertarik menggunakan sistem yang ada, memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan dan misi organisasi, sistem telah dilengkapi dengan informasi yang akurat dan reliabel, dan sistem dapat melakukan penyesuaian terhadap kondisi yang baru.

2. Pemakaian sistem informasi yang menunjukkan frekuensi pemakaian dan kesediaan menggunakan sistem. Sistem informasi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan sebuah sistem informasi. pertanyaan pemakaian menurut Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) mencakup frekuensi penggunaan sistem dan kesediaan karyawan menggunakan sistem.

Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem tersebut dijalankan, kemudahan sistem bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Utama dan Suardikha, 2014). Menurut Ives *et al* (2002) dalam Sulaiman dan Rahmawati (2013), kinerja sistem informasi akuntansi dapat dinilai melalui konsep yang dikembangkan dalam enam indikator, yaitu:

1. Fungsi. Apakah sistem informasi akuntansi mampu menjalankan fungsi manajemen dalam organisasi.
2. Kesuksesan. Apakah sistem informasi akuntansi membantu dalam menyukseskan kinerja organisasi.
3. Informasi. Apakah sistem informasi akuntansi dapat menyediakan informasi yang tepat waktu.
4. Pekerjaan mudah. Apakah sistem informasi akuntansi memudahkan para pihak dalam organisasi untuk pengambilan keputusan.
5. Akurat dan reliabel. Apakah sistem informasi akuntansi menghasilkan informasi yang akurat dan reliabel.
6. Penyesuaian. Apakah sistem informasi akuntansi mudah melakukan penyesuaian pada berbagai kondisi, sesuai dengan perkembangan kebutuhan informasi sekarang dan masa yang akan datang.

## **2.2 Kemampuan Pengguna Sistem Informasi**

Kemampuan pengguna adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Susetyo dan Suherman, 2016). Kemampuan pengguna sistem informasi adalah kapasitas individu dalam penggunaan sistem informasi untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan (Utami, Astuti, dan Sunarko, 2016). Tingkat kemampuan pengguna sistem akan terlihat saat pengguna menjalankan sistem yang ada (Tan, 2015). Kemampuan teknik personal pengguna sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk

dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat (Biwi *et al*, 2015). Oleh karena itu, setiap pengguna harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu pengambilan keputusan.

Menurut Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) kemampuan pengguna sistem informasi diukur dengan menggunakan lima pertanyaan, yaitu pengetahuan karyawan berkaitan dengan sistem informasi akuntansi dapat menunjang penyelesaian tugas, karyawan sebagai pengguna sistem informasi akuntansi mampu memahami dan mengerjakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karyawan mampu menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, dan karyawan memiliki keahlian (kemampuan spesialis) dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Kemampuan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan keahlian sebagai pengguna sistem informasi akuntansi diharapkan dapat menunjang penyelesaian tugas dan pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya menjadi lebih mudah dan lebih efisien sehingga membantu departemen yang karyawan tempati berfungsi dengan baik dalam menghasilkan informasi yang akurat dan reliabel.

Sebuah organisasi dituntut untuk konsisten dalam menyelesaikan tugasnya. Tugas yang dibebankan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pengguna sistem informasi. Dengan demikian tugas-tugas yang diselesaikan sesuai dengan bidang

dan kemampuan akan mempengaruhi kinerja (Wirayanti *et al*, 2015). Prabowo *et al* (2013) menyatakan adanya pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berupa kemampuan dasar menggunakan aplikasi komputer, kemampuan pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi yang dijalankan masing-masing perusahaan, dan kemampuan spesialis mereka mengenai sistem yang digunakan akan memberikan dampak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, untuk itu perlunya pihak perusahaan memperhatikan setiap kemampuan yang dimiliki oleh pengguna sistem informasi akuntansi terkait dengan kemampuan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Wirayanti *et al* (2015) menyatakan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama pemakai menggunakan sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna karena akan meningkatkan pula kemampuannya dalam memanfaatkan sistem informasi yang ada. Utami, Astuti, dan Sunarko (2016), Susetyo dan Suherman (2016), Biwi *et al* (2015), dan Sulastrini *et al* (2014) juga berpendapat bahwa kemampuan pengguna sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha<sub>1</sub>: Kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### 2.3 Keterlibatan Pengguna

Keterlibatan pengguna adalah intervensi personal yang nyata dari pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan, sampai tahap implementasi sistem informasi tersebut (Dalimunthe *et al*, 2014). Perusahaan yang melakukan pengembangan sistem setidaknya melibatkan pihak-pihak yang menggunakan sistem tersebut agar pengguna sistem dapat memberikan masukan terhadap sistem yang sedang dikembangkan (Tan, 2015). Proses pengembangan sistem informasi akuntansi yang melibatkan pengguna akan menimbulkan keinginan untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga pengguna merasa memiliki sistem informasi akuntansi (Suryawarman dan Widhiyani, 2012). Keterlibatan pengguna adalah keterlibatan atau keaktifan pemakai dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota kelompok pengguna target (Utami, Astuti, dan Sunarko, 2016). Partisipasi pengguna adalah peran serta para pengguna untuk menggunakan fasilitas yang disediakan dalam suatu kegiatan yang diselenggarakan sebuah instansi atau lembaga (Sulaiman dan Rahmawati, 2013). Partisipasi pemakai adalah perilaku penugasan dan aktivitas yang dilakukan atau yang mewakilinya selama proses pengembangan sistem informasi (Sahusilawane, 2014). Partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem. Pemakai sistem informasi adalah siapa saja yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan. Keterlibatan pemakai adalah perilaku, pernyataan, dan aktivitas yang dilakukan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

Menurut Susanto (2008) dalam Pebriani dan Pratomo (2015) terdapat tiga karakteristik partisipasi pengguna, yaitu:

a. Hubungan

Dengan adanya partisipasi pemakai maka dapat meningkatkan hubungan kinerja antara pemakai sistem informasi dan manajemen.

b. Wawasan

Partisipasi pemakai sistem informasi memperluas wawasan pemakai sistem informasi dan manajemen dalam bidang teknologi komputer, di sisi lain memperluas wawasan bisnis dan khususnya dalam bidang aplikasinya.

c. Nilai, kepuasan, dan dukungan

Dengan adanya partisipasi pemakai dapat menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi pemakai sistem informasi maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan pemakai sistem informasi dan manajemen terhadap proyek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.

Keterlibatan pengguna diperkuat dengan adanya motivasi yang dijadikan acuan atau standar untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem (Saebani dan Muliawati, 2016). Pemakai sistem informasi akuntansi dilihat sebagai orang yang mengetahui segala sesuatu tentang sistem informasi akuntansi yang digunakan. Hambatan teknis maupun non teknis pasti pernah terjadi pada pengguna. Penyertaan pengguna bagi keberhasilan

pengembangan sistem diharapkan dapat menaikkan tingkat komitmen dan keterlibatan pemakai hingga dapat menerima dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan pemakaian sistem (Tan, 2015). Menurut Rivaningrum dan Mahmud (2015) dalam Saebani dan Muliawati (2016), keterlibatan pengguna dapat diukur dengan dua pertanyaan, yaitu karyawan memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam pengembangan sistem dan karyawan memiliki tingkat pengaruh yang tinggi dalam pengembangan sistem.

Wirayanti *et al* (2015) menyatakan bahwa partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini menunjukkan apabila pemakai sistem diberi kesempatan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung berarti informasi yang mereka peroleh dapat terpenuhi, sehingga mereka cukup mengenal sistem informasi yang dioperasikan. Dengan berpartisipasi, pemakai dapat memberikan informasinya dan dapat memperbaiki pemahaman pemakai tentang sistem, sehingga sistem informasi yang dikembangkan akan digunakan oleh para pemakai. Chomasatu (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh keterlibatan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dalam hal ini, pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan dari suatu sistem atau teknologi. Operasionalisasi teknologi komputer menyangkut aspek manusia dan dampak perubahan yang disebabkan adalah penting untuk memperhatikan keberadaan

manusia dalam pemanfaatan suatu teknologi. Arini (2017), Abhimantra (2016), dan Saebani dan Muliawati (2016) juga menyatakan terdapat pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha<sub>2</sub>: Keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

#### **2.4 Dukungan Manajemen Puncak**

Setiap organisasi dalam usaha mencapai tujuan, dan mengukurnya sampai sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai, dan itu memerlukan dukungan manajemen puncak (Susetyo dan Suherman, 2016). Menurut Kinicki dan Williams (2016) yang termasuk manajemen puncak yaitu *chief executive officer (CEO)*, *chief operating officer (COO)*, *president*, dan *senior vice president*. Manajemen puncak bertugas membuat keputusan jangka panjang berkaitan dengan organisasi baik itu tujuan, prosedur, maupun strategi. Saebani dan Muliawati (2016) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak adalah hak, tugas, kewajiban, dan perilaku yang sesuai dengan orang yang memegang posisi tertentu dalam konten sosial tertentu, dimana peran manajemen puncak sebagai pengaruh keberhasilan implementasi sistem baru dan pengembangan daya inovatif bawahan. Salah satu hal penting bagi manajemen puncak dalam menjalankan bisnis adalah harus dapat selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja (Susetyo dan Suherman, 2016). Dukungan manajemen puncak adalah pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer, minat,

dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi (Utami, Astuti, dan Sunarko, 2016). Manajemen puncak memiliki otoritas terhadap karyawannya, sehingga berperan penting dalam mengatur sistem yang digunakan dalam suatu organisasi. Manajemen puncak dapat memberikan dukungan kepada pemakai sistem dengan berbagai cara, seperti menyediakan sumber daya yang diperlukan, melakukan sosialisasi dengan melibatkan pemakai dalam pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem informasi (Ramadhan *et al*, 2016).

Menurut Utami, Astuti, dan Sunarko (2016), dukungan manajemen puncak diukur dengan menggunakan tujuh pertanyaan, yaitu jajaran manajemen yang ada di perusahaan mahir dalam penggunaan sistem informasi akuntansi, memiliki harapan yang tinggi terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, secara aktif ikut terlibat dalam perencanaan operasi sistem informasi akuntansi, memberikan apresiasi terhadap ide atau gagasan yang diberikan oleh karyawan, memberikan perhatian yang tinggi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, melakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang tersedia secara berkala, dan manajemen puncak sangat senang atas peringkat pemakaian sistem informasi di perusahaan. Dengan peran aktif manajemen puncak di tahap pengembangan sistem, diharapkan karyawan menjadi tertarik dan senang dalam pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan yang dimiliki perusahaan.

Faktor dukungan manajemen puncak sangat penting pada setiap aktivitas perusahaan dari aktivitas finansial hingga operasional karena anggota dari

manajemen puncak merupakan orang-orang yang berpengaruh banyak dalam perusahaan terutama dalam pengambilan keputusan (Tan, 2015). Manajemen puncak juga bisa menjadi penyemangat bagi bawahannya untuk menjadi lebih baik dalam melaksanakan pekerjaan. Biwi *et al* (2015) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak menjadi sangat penting bagi bawahan dalam hal menyumbangkan kinerja sistem informasi akuntansi sehingga hasil yang disumbangkan menjadi lebih maksimal. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Utami, Astuti, dan Sunarko (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan dapat mendorong kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem. Tan (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini disebabkan oleh sistem yang sudah disediakan oleh manajemen puncak dalam operasional perusahaan. Prastyana (2018), Darmestika (2017), Saebani dan Muliawati (2016), Susetyo dan Suherman (2016), Abhimantra (2016), Chomasatu (2014), Mardiana *et al*(2014), Dalimunthe (2014), dan Prabowo (2013) juga

berpendapat bahwa dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha<sub>3</sub>: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## 2.5 Program Pelatihan dan Pendidikan

Menurut Dalimunthe *et al* (2014) program pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah akuisisi dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitudes*) yang memampukan manusia untuk mencapai tujuan individual dan organisasi saat ini dan di masa depan. Pelatihan merupakan bagian dari proses pendidikan, yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas yang harus dilaksanakan (*job orientation*), sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan secara umum. Melalui pelatihan, pengguna akan lebih memahami kompleksitas sistem baru yang ditawarkan, dan dapat memperkecil resiko kesalahan ketika sistem tersebut diterapkan. Pengembangan sistem pada umumnya akan lebih baik jika para anggotanya dilatih sebelumnya. Taraf pelatihan harus disesuaikan dengan pengetahuan setiap anggota. Anggota yang mewakili pemakai, serta para akuntan dan analisis senior, mungkin sekali memerlukan pelatihan tingkat dasar di bidang analisis dan perancangan. Selain

untuk meningkatkan keterampilan teknis, pelatihan juga berguna untuk memperbaiki komunikasi di kalangan anggota (Widyaningrum, 2015).

Menurut Saebani dan Muliawati (2016) program pelatihan dan pendidikan adalah suatu usaha pengarahan untuk meningkatkan pemahaman mengenai sistem. Dengan diadakannya program pelatihan dan pendidikan, karyawan memperoleh keuntungan, seperti materi yang diberikan dalam program pelatihan dan pendidikan diharapkan membantu karyawan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dan membantu menyelesaikan pekerjaan. Setelah mengikuti program pelatihan dan pendidikan sistem informasi akuntansi diharapkan kreativitas karyawan menjadi bertambah. Dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas karyawan, diharapkan karyawan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Wirayanti *et al* (2015) menyatakan bahwa program pelatihan dan pelatihan harus diperkenalkan kepada karyawan dan kesuksesan penggunaan sistem sangat bergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu yang mengoperasikannya. Kegiatan pelatihan dan pendidikan ditunjukkan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pengguna sistem. Selain itu dengan adanya program pelatihan dan pendidikan dapat membangun rasa percaya diri dari pengguna sehingga dapat mengantisipasi timbulnya kecemasan dan penolakan dari pengguna terhadap sistem baru. Saebani dan Muliawati (2016) mengukur variabel program pelatihan dan pendidikan dengan dua pertanyaan, yaitu perusahaan memiliki program pelatihan dan pendidikan mengenai cara pemakaian

sistem dan adanya keuntungan yang diperoleh dari program pelatihan dan pendidikan.

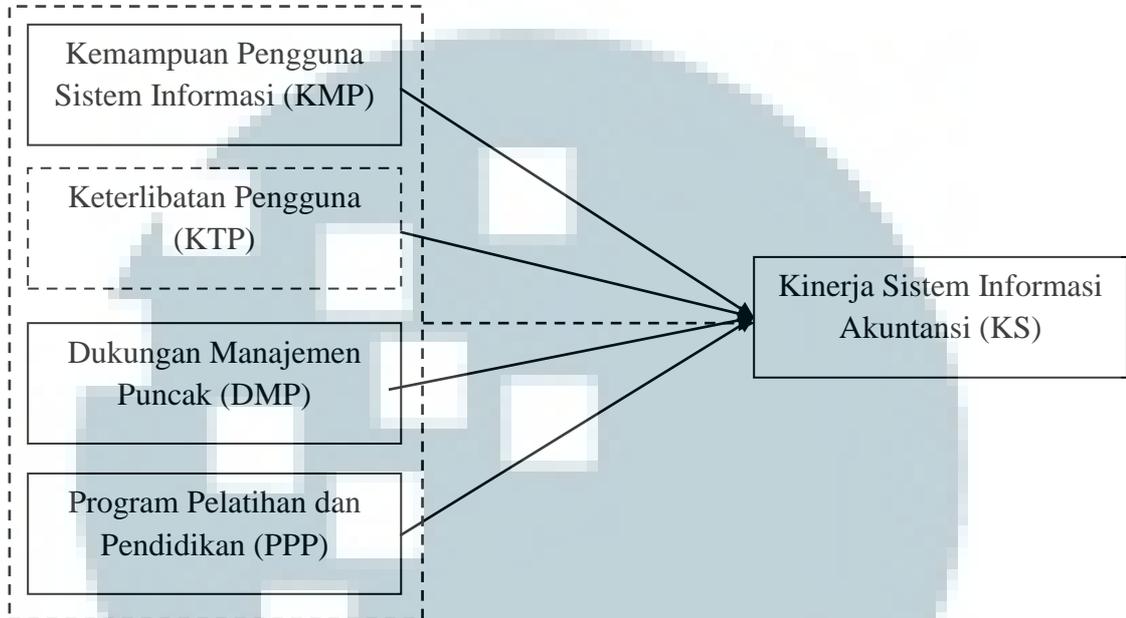
Dalimunthe *et al* (2014) menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini dikarenakan beranekaragamnya kemampuan individu dalam menjalankan dan melakukan adaptasi pada sistem. Bulutoding dan Amiruddin (2014) menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan pelatihan dan pendidikan, pengguna diharapkan mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi sehingga diharapkan dapat mengarah pada peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi. Utama (2017), Darmestika (2017), Insani (2017), Abhimantra (2016), Wirayanti *et al* (2015), Putri dan Dharmadiaksa (2015), Chomasatu (2014), Sulastrini *et al* (2014), dan Prabowo *et al* (2013) juga menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dengan demikian hipotesis penelitian adalah:

Ha<sub>4</sub>: Program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## **2.6 Model Penelitian**

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Model Penelitian**



UMMN