



### **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

Arti sistem menurut Hall (2010) merupakan sekelompok komponen atau sub sistem yang saling berkaitan dan memiliki tujuan yang sama. Menurut Bodnar dalam Srimindarti dan Puspitasari (2012) mengemukakan kumpulan dari sumber daya yang akan mentransformasikan data-data menjadi informasi yang diolah secara manual maupun dengan bantuan komputer yang berguna bagi pengambilan keputusan. Menurut Romney dan Steinbart (2014) setiap sistem pasti terbentuk dari subsistem-subsistem yang lebih kecil yang menunjukkan fungsi spesifiknya sebagai pendukung bagian-bagian sistem yang lebih besar. Setiap subsistem di disain untuk mencapai satu atau lebih tujuan perusahaan.

Menurut pengertian diatas maka sistem pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai bagian masing-masing untuk saling berinteraksi dalam pencapaian tujuan tertentu dan melalui tiga proses yaitu *input*, *process*, dan *output* dimana tiap bagian itu harus terorganisasi, saling berhubungan, dan terintegrasi. Komponen-komponen yang harus ada didalam suatu sistem yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), prosedur (*procedure*), sumber daya manusia (*brainware*), dan informasi (*information*).

Menurut Bodnar dan Hopwood dalam Suryawarman dan Widhiyani (2012) mendefinisikan informasi sebagai data yang dimiliki oleh perusahaan kemudian diolah sehingga menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan. Menurut Romney dan Steinbart (2014), informasi adalah data yang telah disusun dan diproses untuk menghasilkan suatu dasar dalam pengambilan keputusan bagi penggunaannya. Nilai yang diperoleh dari manfaat yang diproduksi oleh informasi dikurangi biaya produksi. Kesimpulannya adalah informasi berasal dari data mentah yang telah diolah dan menjadi dasar bagi pengguna atau pemimpin dalam mengambil suatu keputusan.

Menurut Kieso, dkk (2013), Akuntansi adalah sistem informasi yang memberikan pemahaman tentang finansial dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Akuntansi terdiri dari tiga aktivitas dasar yaitu mengidentifikasi (*identifies*), mencatat (*record*), dan mengkomunikasikan (*communicates*) pada *end users*. Akuntansi merupakan proses identifikasi, mengoleksi dan menyimpan data serta proses pengembangan informasi, pengukuran dan proses komunikasi. (Romney dan Steinbart, 2014)

Menurut Widjajanto dalam Ambarwati dan Isharijadi (2012) sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan. Menurut Grande dkk (2011), *Accounting Information Systems (AIS) are a tool which, when incorporated into the field of Information and Technology*

*systems (IT), were designed to help in the management and control of topics related to firms' economic-financial area, yang artinya Sistem Informasi Akuntansi (SIA ) merupakan alat yang digunakan dalam bidang sistem Teknologi Informasi dan (TI), yang dirancang untuk membantu dalam pengelolaan dan pengendalian topik yang terkait dengan bidang ekonomi - keuangan perusahaan. Tujuan SIA adalah mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi keuangan yang berkualitas, yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat, dapat dipercaya dan lengkap, serta mengandung arti dan berguna. (La Midjan dan Azhar dalam Srimindarti dan Puspitasari, 2012)*

Menurut Romney dan Steinbart (2014), ada enam komponen dalam SIA, yaitu:

1. Orang yang menggunakan SIA

Manusia sebagai pelaku yang mengoperasikan sistem informasi sangat diperlukan karena dengan adanya pengguna SIA maka sistem informasi itu dapat digunakan sesuai dengan tujuannya yaitu memroses data secara akurat, tepat dan relevan. Pengguna SIA juga diwajibkan untuk mengerti dan memahami bagaimana mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut, serta harus menguasai dasar-dasar ilmu akuntansi. Pengetahuan akan akuntansi dasar akan sangat berguna untuk meminimalisir kecurangan yang terjadi dalam transaksi akuntansi.

2. Prosedur untuk mengoleksi, memproses, dan memasukkan data

Prosedur adalah langkah-langkah yang perlu ditempuh dalam melakukan transaksi atau kegiatan perusahaan. Prosedur harus dijalankan sebagai panduan kepada pengguna SIA dalam mengoperasikan sistem agar tidak terjadi kesalahan sewaktu mengoleksi data mentah berupa transaksi, memproses dan mengolah data untuk dimasukkan dalam pembuatan laporan keuangan.

3. Data mengenai organisasi dan *business activities*

Proses bisnis dalam perusahaan merupakan kumpulan beberapa aktivitas bisnis yang saling berkaitan untuk menghasilkan satu *output*. Data yang dihasilkan dalam proses bisnis dapat berupa jumlah dan kualitas produk *output*, nilai minimum penggunaan sumber daya dan data lain sesuai kebutuhan bisnis dan pasar.

4. *Software* yang digunakan untuk memproses data

*Software Accounting* digunakan untuk mengintegrasikan keseluruhan proses bisnis perusahaan, mulai dari data-data operasional hingga inventory, hutang/piutang dan keuangan. Manfaat penggunaan *software accounting* yakni mempercepat proses bisnis, praktis, dapat menampilkan kembali berkas lama, menyajikan informasi yang akurat dan *up to date* serta mempermudah akses informasi dan laporan dari semua departemen perusahaan, sehingga dapat menjadikan operasional perusahaan terstandardisasi. Melalui *software accounting*,

penyajian informasi keuangan dapat menjadi lebih efektif, efisien dan menghemat waktu. Software terbagi oleh berbagai tipe seperti *free ware*, ERP, *opensource*, *shareware*, dll. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan ERP atau dikenal sebagai *Enterprise resource planning software*. *Enterprise resource planning* (ERP) *software* merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan semua aspek dalam operasional perusahaan. Sistem ERP mampu mengatur perusahaan yang memiliki banyak anak perusahaan, bahasa maupun mata uang dari banyak negara. Umumnya perusahaan menengah dan perusahaan besar menggunakan sistem ERP untuk mengkoordinasikan dan mengatur data, *business processes*, dan sumber daya perusahaan. Contohnya seperti penggunaan SAP untuk perusahaan besar, sedangkan untuk perusahaan kecil memakai *microsoft's office small business accounting* dalam penyusunan *Account Receivable*, *Account Payable*, *Inventory*, *General Ledger*, *Journal*, dll.

5. *Information technology infrastructure*, termasuk komputer, *devices*, dan jaringan komunikasi yang dipakai dalam SIA untuk mengumpulkan data, memproses, menyimpan dan mengubah data menjadi informasi keuangan.
6. Pengendalian internal dan *security measures* yang menjaga keamanan SIA. Pengendalian internal adalah suatu cara untuk

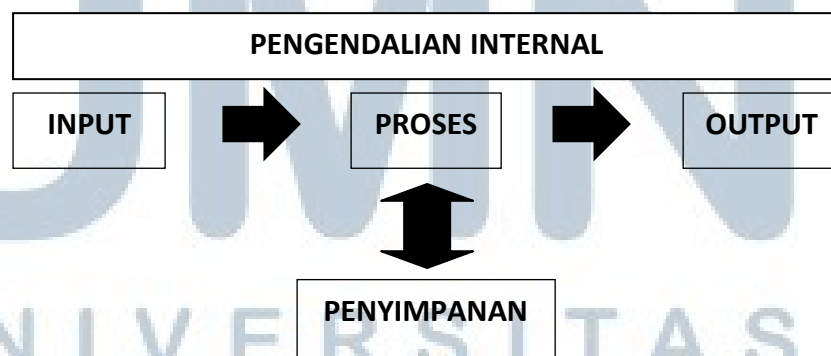
mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian internal atau *internal control* berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi apabila ada penggelapan (fraud) dan melindungi sumber daya atau aset.

Sistem Informasi Akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Suatu sistem dikatakan berhasil jika memenuhi tiga kondisi berikut, yaitu: penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi pemakai atas kualitas sistem lebih baik dari sebelumnya, atau kepuasan pemakai informasi meningkat (Susilatri dkk, 2010).

Informasi yang dihasilkan oleh SIA perusahaan hanya yang berkaitan dengan informasi keuangan saja (Almilia dan Brilliantien, 2007).

Berikut adalah struktur sistem informasi akuntansi:

Gambar 2.1 Struktur Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: Romney dan Steinbart (2014)

Langkah pertama dalam pengolahan input yaitu mengambil data transaksi dan memasukkannya ke dalam sistem. Data yang diambil berasal

dari aktivitas bisnis perusahaan, seperti data penjualan, data pembelian barang produksi, dll. Data tersebut harus memenuhi tiga aspek yaitu berkaitan dengan aktivitas perusahaan (tanggal dan waktu penjualan dilakukan), sumber daya yang dipengaruhi oleh setiap kegiatan (jumlah dan jenis barang yang terjual), dan orang-orang yang berpartisipasi dalam setiap kegiatan (karyawan yang menjual barang dan kasir yang memproses transaksi penjualan). Sumber data transaksi berupa *automation devices* yang dapat merekam waktu dan tempat transaksi secara otomatis, contohnya ATM yang digunakan oleh bank, *point of sale* (POS) *scanner* yang digunakan di toko-toko *retail*, dan *scanner barcode* yang digunakan di gudang.

Menurut Hall (2010), Langkah kedua setelah *input* data yaitu proses data. Setelah data dalam aktivitas bisnis dimasukkan dalam sistem, langkah selanjutnya yaitu melakukan olah data. Ada empat tahap dalam melakukan olah data:

1. Membuat rekaman data yang baru, seperti memperbaharui data karyawan yang sudah tidak bekerja ke *payroll database*.
2. Membaca, mengambil, atau melihat data yang ada
3. *Update* data sebelumnya yang sudah tersimpan, seperti melakukan *update* terhadap akun piutang dan akun penjualan. *Update* data berkala dalam periode tertentu disebut *batch processing*. Sebagian besar perusahaan melakukan *update* secara *online / real time processing* karena memastikan bahwa informasi



yang tersimpan selalu sesuai dengan saat ini, maka akan meningkatkan penggunaan pengambilan keputusan.

4. Menghapus data yang sudah tidak terpakai, seperti data perusahaan yang sudah tidak termasuk rekan bisnis.

Selama data diolah maupun data selesai diolah, data disimpan dalam *storage* atau tempat penyimpanan yang harus mudah diakses ketika data tersebut ingin digunakan kembali. Oleh sebab itu, akuntan harus mampu mengetahui bagaimana data disusun dan disimpan dalam SIA. Data disimpan dalam *ledgers* yang dibagi kedalam dua bentuk yaitu *general ledger* dan *subsidiary ledger*. *General ledger* mengandung data yang berkaitan dengan aset, liabilitas, ekuitas, pendapatan, dan akun beban. *Subsidiary ledger* mengandung data detil untuk akun-akun dalam general ledger, seperti *account receivable* dan *account payable*. Buku besar pembantu hutang (*account payable subsidiary ledger*), berfungsi sebagai tempat mencatat perubahan hutang kepada kreditor secara individual sehingga merupakan rincian dari akun *account payable* dalam buku besar umum. Buku besar pembantu piutang (*account receivable subsidiary ledger*), berfungsi sebagai tempat mencatat perubahan piutang (tagihan) kepada debitor secara individual sehingga merupakan rincian dari akun Piutang dagang dalam buku besar umum.

Selain menggunakan *general ledger* dan *subsidiary ledger*, penyimpanan data juga dapat dilakukan pada *Chart of Account* yang berupa angka-angka akun tertentu, dimana data transaksi nantinya di beri

kode, diklasifikasikan, dan dimasukkan kedalam angka akun yang sesuai. Teknik jurnal juga digunakan dalam menyimpan transaksi, karena data transaksi umumnya dijurnal dulu sebelum dimasukkan dalam *ledger*.

Tahap akhir yaitu *output*. Hasil informasi dalam bentuk tampilan di komputer disebut *soft copy*, sedangkan hasil informasi dalam bentuk *print* kertas disebut *hard copy*. *Output* yang berupa dokumen seperti *invoices* diberikan kepada pihak eksternal, sedangkan laporan dan permintaan resmi pembelian digunakan untuk pihak internal. Selama ketiga tahap itu berlangsung, terdapat *internal control* atau pengendalian internal yang berjalan mulai dari awal hingga akhir. *Internal control* pada sistem informasi akuntansi diperlukan agar tidak terjadi kecurangan pada tiap tahap itu, sehingga keamanan dan kerahasiaan informasi dapat terjaga. Pengendalian internal dilakukan dengan cara mengotorisasi sistem melalui pemasangan *password* komputer yang hanya bisa diakses oleh pengguna tertentu. *Password* itu untuk menjamin keamanan data sehingga tidak sembarang orang bisa mengakses informasi tersebut. Selain itu *internal control* bisa juga berupa pemasangan sistem anti virus dan malware sehingga data tidak akan hilang karena virus.

Menurut Romney dan Steinbart (2014), penerapan teknologi SIA di perusahaan dapat memberikan nilai tambah (*value added*) bagi pengguna dalam menyediakan berbagai informasi keuangan yaitu mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keputusan, dan meningkatkan

kemampuan untuk merencanakan aktivitas akuntansi. Kesimpulannya adalah keunggulan yang didapatkan jika menggunakan SIA berbasis komputer yaitu proses pengolahan lebih cepat, informasi lebih akurat, efisiensi sumber daya manusia, kemudahan untuk mengakses sistem bagi pengguna. Fungsi penting SIA di dalam sebuah perusahaan adalah:

- Mengumpulkan dan melakukan penyimpanan data tentang aktivitas akuntansi
- Memproses data menjadi suatu informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan, serta memberikan nilai tambahan bagi perusahaan.
- Melakukan kontrol dan pengendalian yang tepat untuk menjaga aset perusahaan.

## 2.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Wibowo dalam Sulastrini dkk (2014) menyatakan kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Kinerja adalah tingkat keberhasilan secara keseluruhan dalam periode tertentu yang dinilai sesuai standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang sudah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Maka kinerja sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa baik suatu sistem akuntansi menghasilkan informasi yang diinginkan penggunaannya dan sistem bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja SIA dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan sukses tercapai.

Pengukuran keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui apakah investasi yang telah dikeluarkan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Investasi perusahaan berupa pembelian sistem informasi akuntansi, karena biaya pemasangan SIA cukup mahal, sehingga melalui investasi itu perusahaan harus memperoleh nilai tambah seperti akuratnya hasil informasi, kecepatan dalam pengambilan keputusan, keefektifan penggunaan sistem terkait dengan produktivitas perusahaan. Nilai tambah itu merupakan hal penting yang wajib dimiliki perusahaan untuk menarik minat pelanggan dan bersaing dalam industri sejenis. Pelanggan yang merasa puas akan menjadi *loyal customer*, tidak sensitif dengan harga, dan memberi *feedback* yang baik mengenai kinerja perusahaan (Sulastrini dkk, 2014).

Jong Min Choe dalam Suryawaman dan Widhiyani (2012) mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dari sisi pemakai (*user*) dengan membagi kinerja sistem informasi akuntansi kedalam dua bagian, yaitu kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi (*user accounting information system satisfaction*) dan pemakaian sistem informasi akuntansi (*user accounting information system usage*). Dalam penelitian ini, untuk memaksimalkan penggunaan sistem informasi akuntansi, hal yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja SIA adalah kepuasan dari pengguna SIA. Ives et al dalam Suryawaman dan Widhiyani (2012) kepuasan pengguna

sistem menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya kepada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Kepuasan dari pengguna SIA menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang dipakai untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya (*relevant*), hasil yang disajikan mengandung sedikit kesalahan atau telah sesuai dengan kenyataan (*accurate*), dan informasi dihasilkan dengan tepat waktu (*timeliness*) sehingga keputusan yang diambil tidak salah. Sebayang dalam Perdanawati dkk (2014) menyatakan kepuasan pengguna akhir atau *end users* merupakan akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi dalam bentuk produk maupun layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamilton dkk dalam Almilia dan Brilliantien (2007) menunjukkan sistem informasi akuntansi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan SIA itu sendiri. Soegiharto dalam Almilia dan Brilliantien (2007) mengemukakan ketika sebuah sistem informasi diperlukan, maka kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

### 2.3 Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Kepuasan merujuk pada perasaan yang dirasakan seseorang apabila yang diinginkannya tercapai. Seseorang atau sekelompok orang merasa puas apabila ia berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkannya. Menurut Zunaidi dkk (2011), kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pengguna diartikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan. Keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh karena adanya suatu sistem informasi merupakan suatu bentuk penggambaran dari kepuasan.

Kepuasan pengguna dalam ruang lingkup sistem informasi, adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Ives et al dalam Suryawarman dan Widhiyani 2012). Bergesen (2008) menyatakan dalam Indriyani dan Adryan (2009), bahwa apabila hasil atau *output* yang diperoleh melebihi ekspektasi, maka tentunya pengguna akan merasa puas begitupun sebaliknya jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan sistem informasi itu. Kepuasan pengguna merupakan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diterimanya. Kepuasan ditentukan oleh intensitas dan arah dari jarak atau gap antara kinerja yang dipersepsikan dan standar kongitif. Standar kongitif yang dimaksudkan adalah ekspektasi, yang dibentuk oleh pengalaman pribadi dan pemahaman faktor lingkungan (Koeswoyo, 2006). Kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dioptimalkan dengan melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan computer.

Menurut Soegiharto dalam Almilia dan Briliatien, 2007, ketika sebuah sistem informasi diperlukan, penggunaan sistem akan menjadi kurang dan kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

#### 2.4 Kemampuan Teknik Personal

Menurut Handoko (2009) setiap perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi membutuhkan kemampuan pengoperasian sistem seorang pengguna. Kemampuan teknik personal merupakan gabungan teknik dan keahlian umum dalam mengoperasikan SIA yang dimiliki oleh tiap persona (DeLone dan McLean dalam Suryawarman dan Widhiyani, 2012). Pengguna yang mahir dan memahami sistem informasi akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan sistem tersebut. Kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dalam perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. Kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui tiga hal, yakni:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi yaitu:

1. Pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
2. Pengetahuan tugas akan pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi.

b. Kemampuan (*abilities*)

Kemampuan sebagai pemakai sistem informasi yaitu:

1. Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada.
2. Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi.
3. Kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya.
4. Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan.
5. Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

c. Keahlian (*skills*)

Keahlian sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

1. Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.
2. Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi dengan baik sangat dibutuhkan. Jong Min Choe dalam Handoko (2009) menyatakan kesalahan maupun kegagalan sistem informasi mungkin terjadi dikarenakan informasi yang dibutuhkan kurang sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pengguna sistem tersebut. Pengguna yang kurang memiliki kemampuan memadai menyebabkan pemberian keputusan yang salah, karena pengguna tersebut kurang memahami besarnya dampak dari pengambilan keputusan. Bruwer dalam Handoko (2009) menyatakan bahwa kinerja sistem informasi berkaitan dengan kualitas teknis atau kualitas desain sistem, dimana hal itu merupakan tanggung jawab dari personel sistem. Pengguna sistem



informasi akuntansi yang memiliki kemampuan dimana kemampuan tersebut didapatkan dari suatu program pelatihan atau pendidikan dan pengalamannya, dapat meningkatkan kepuasannya untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan (Suryawarman dan Widhiyani, 2012).

## 2.5 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja SIA

Pengguna SIA merupakan salah satu komponen yang menentukan kebutuhan informasi ataupun menggunakan informasi tersebut untuk pengambilan keputusan. Pengguna SIA merupakan salah satu faktor strategis penentu keberhasilan sistem. Teknik personal seorang pengguna SIA dapat dilihat dari keahlian pengguna dalam mengoperasikan dan mengaplikasikan sebuah sistem yang ada di dalam perusahaan kedalam pekerjaannya. Kemampuan teknik personal menjadi dasar bagi pengguna tersebut untuk mengoperasikan sistem yang ada. Semakin baik teknik yang dimiliki oleh pengguna, maka pengguna akan merasa puas dengan hasil kerja dan informasi yang diperolehnya. Berbekal dengan kemampuan dasar mengenai sistem informasi akuntansi, pengguna merasa puas ketika hasil kerja telah sesuai dengan keinginannya, sehingga kinerja SIA juga positif karena tujuan pengguna telah berhasil dicapai. Hasil penelitian Sulastrini dkk (2014), dan Suryawarman dan Widhiyani (2012), menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja SIA. Hasil penelitian Almilia dan

Briliantien (2007) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal SIA tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA, yang konsisten dengan penelitian Soegiharto (2001) dan Tjhai Fung Jen (2002). Melihat dari penjabaran akan kemampuan teknik personal terhadap pengukuran Kinerja SIA, maka diajukan hipotesis berikut:

Ha<sub>1</sub>: Kemampuan teknik personal memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## 2.6 Dukungan *Top Management*

Al Eqab dan Ismail (2011) menyatakan bahwa pada konteks sistem informasi akuntansi, *top management* 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 dalam penyediaan pedoman bagi kegiatan sistem informasi akuntansi perusahaan. Manajemen puncak mahir dalam mengoperasikan sistem, sehingga manajemen puncak memiliki harapan yang tinggi terkait dengan penggunaan SIA pada perusahaan. Dukungan yang diberikan manajemen puncak berupa perhatian dan terlibat aktif dalam perencanaan operasional sistem informasi akuntansi.

Berkomitmen pada waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung *supplier* agar terjadi kemitraan pada jangka panjang dan perusahaan juga dapat berlangsung berproses secara stabil. Salah satu hal

yang penting bagi manajemen puncak dalam menjalankan bisnis adalah harus dapat selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi. Keputusan yang berkualitas adalah inti dari semua perencanaan adalah pengambilan keputusan, suatu pemilihan cara bertindak. Dalam hubungan ini kita melihat keputusan sebagai suatu cara bertindak yang dipilih oleh manajer sebagai suatu solusi yang paling efektif, berarti penempatan untuk mencapai sasaran dan pemecahan masalah. (Chen dan Paulraj,2004)

## 2.7 Pengaruh Dukungan *Top Management* Terhadap Kinerja SIA

Dukungan manajemen atas atau *top management* sangatlah penting. Manajemen atas memiliki kemampuan dalam bidang *conceptual* yakni pemahaman akan kebijakan atau prosedur penggunaan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan keperluan perusahaan. Kemahiran dan ekspektasi yang tinggi dalam penggunaan SIA oleh manajemen puncak, ditunjukkan dengan pemberian dukungan terhadap pengguna SIA.

Dukungan itu berupa keaktifan dan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan pengembangan SIA. Pengembangan sistem informasi yang berbasis komputer memerlukan dana yang tidak sedikit dan hal ini merupakan suatu investasi yang perlu dipertimbangkan secara matang. Keputusan investasi ini tetap berada di tangan manajemen puncak. Disinilah letak peran manajemen puncak dalam pengembangan sistem. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk

mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pengguna SIA untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem. Dukungan manajemen puncak diantaranya dalam hal penyediaan sumberdaya dan pemberian motivasi. Dengan dukungan tersebut para pengguna akan merasa yakin bahwa sistem informasi yang dikembangkan akan terus bisa berjalan dengan lancar sehingga para pemakai akan merasa puas dengan bekerja didalam lingkungan sistem tersebut.

Semakin tinggi dukungan yang ditunjukkan oleh *top management*, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja SIA karena ada hubungan positif antara dukungan *top management* di dalam pengembangan dan pada saat proses operasional SIA dengan kinerja SIA (Almilia dan Brilliantien, 2007). Hasil penelitian dari peneliti terdahulu, yakni Suryawarman dan Widhiyani (2012), Susilatri dkk (2010), Almilia dan Brilliantien (2007), ketiganya secara konsisten menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dukungan *top management* dengan kinerja SIA pada suatu perusahaan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dirumuskan hipotesis berikut:

Ha<sub>2</sub>: Dukungan *top management* memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## 2.8 Program Training Pengguna

Program *training* atau pelatihan adalah bentuk usaha dalam memperbaiki prestasi kerja pengguna SIA yang dirancang untuk mewujudkan tujuan

perusahaan (Gomes dalam Handoko, 2009). Pengguna bisa mendapatkan kemampuan dengan pelatihan dan pendidikan untuk mengidentifikasi persyaratan, kesungguhan dan keterbatasan system informasi dalam rangka peningkatan kinerja (Montazemi dalam Srimindarti dan Puspitasari, 2012). Melalui *training* para pekerja akan menjadi lebih trampil dan lebih produktif. Berdasarkan definisi-definisi di atas maka disimpulkan bahwa program *training* pengguna adalah proses pelatihan dalam jangka waktu tertentu yang mengajarkan kepada karyawan suatu ketrampilan dasar yang akan digunakan dalam membantu pelaksanaan pekerjaan sehingga tujuan utama perusahaan dapat tercapai.

Menurut Moekijat dalam Handoko (2009) dalam program training ini, pengguna diajarkan untuk melakukan aktivitas tertentu, seperti penginputan order masuk suatu barang menggunakan komputer, dan lain sebagainya. *Training* terdiri dari program yang dirancang untuk dapat meningkatkan kinerja pada level individu, kelompok, atau organisasi. Kinerja pengguna yang meningkat akan otomatis meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi keseluruhan. Tujuan utama dari program *training* pengguna SIA yakni:

- a. Mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.
- b. Mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.

- c. Mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kerja sama dengan teman-teman pegawai dan pimpinan.

Bagi perusahaan, tujuan pelaksanaan program *training* yaitu untuk memenuhi kebutuhan PSDM (Pengembangan Sumber Daya Manusia), penghematan, mengurangi tingkat kerusakan sistem, serta memperkuat komitmen karyawan. Bagi konsumen program pelatihan diperlukan untuk meningkatkan jasa pelayanan kepada konsumen dan agar produk yang dihasilkan lebih baik. Hariandja (2002) menyatakan alasan pentingnya pengadaan program *training*, yaitu:

- a. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan suatu pekerjaan.
- b. Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan disini meliputi perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku terhadap pekerjaan.
- c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus dengan sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting

untuk meningkatkan daya saing. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang baik.

- d. Menyesuaikan dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

Program pendidikan dan pelatihan ini akan meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi sehingga pemakai akan dapat menggunakan sistem informasi dengan lancar dan meningkatkan rasa kepuasan terhadap sistem informasi akuntansi perusahaan. (Suryawarman dan Widhiyani, 2012)

## 2.9 Pengaruh Program Training Pengguna Terhadap Kinerja SIA

Banyak perusahaan yang kini melakukan *training* atau pelatihan terhadap karyawan yang dimilikinya. *Training* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan teknik personal pengguna SIA. Hal ini diharapkan perusahaan dapat membawa manfaat positif pada teknik personal yang dimiliki oleh pengguna, yang pada nantinya akan berdampak pada kinerja sistem informasi akuntansi yang ada di perusahaan.

*Training* pada karyawan pengguna SIA tentunya akan meningkatkan kemampuan teknik personal mereka, sehingga ketika mengoperasikan SIA, mereka mampu mendapatkan informasi yang benar dan sesuai kebutuhan mereka. Hal itu lah yang memicu timbulnya

perasaan puas akan penggunaan SIA sehingga kinerja SIA juga meningkat. Pengguna yang telah menjalani *training* diharapkan mampu mengoperasikan SIA dengan lancar, sehingga informasi yang diperoleh dapat mendukung proses pengambilan keputusan.

Hasil penelitian Suryawarman dan Widhiyani (2012), Susilatri dkk (2010) terdahulu, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara program training pengguna dengan kinerja SIA. Berbeda dengan dua peneliti lain, Almilia dan Brilliantien (2007) menyatakan bahwa hasil penelitian atas variabel Program *Training* Pengguna tidak dapat diambil kesimpulannya karena data tidak dapat diolah. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha<sub>3</sub>: Program training pengguna memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

## 2.10 Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLane dalam Suryawarman dan Widhiyani (2012), kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dan pemakaian sistem informasi. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemakai sistem informasi. Kualitas Informasi dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai akan kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan.



Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah *accuracy*, *timeliness*, dan *relevance* (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Akurasi berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan penggunaannya. Informasi yang akurat akan meningkatkan pemakaian sistem informasi. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan. Keakuratan informasi berperan penting terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Ukuran keakuratan informasi sangatlah bervariasi, tergantung pada sifat informasi yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat kritis sifat suatu informasi, maka semakin tinggi akurasi yang diperlukan. Melihat kondisi itu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diberikan kepada penggunaannya. Berdasarkan pencatatan transaksi yang ada di laporan laba-rugi, akurasi adalah ketepatan pencatatan jumlah transaksi akuntansi. Kepuasan pemakai sistem informasi dapat digambarkan salah satunya dengan keakuratan sistem informasi (Zunaidi dkk, 2011).

Ketepatan waktu adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat. Ketepatan waktu menghasilkan informasi yang terbaru (*up-to-date*) yang dibutuhkan oleh pengguna. Ketepatan waktu

adalah aspek yang berkaitan dengan waktu. Tepat waktu juga berarti sejauh mana informasi itu dapat terus diperbaharui agar data itu tetap bernilai, *valid*, dan dapat dibuktikan kebenarannya (Zunaidi dkk, 2011).

Relevan merupakan salah satu karakter untuk menentukan kualitas dari suatu informasi. Informasi dikatakan relevan apabila informasi itu bermanfaat bagi penggunanya, mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk memperbaiki ekspektasi sebelumnya. Informasi yang relevan harus sesuai atau cocok dengan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan melalui pengguna yang menerima informasi tersebut. Sistem informasi akuntansi harus menyajikan data yang relevan dalam laporannya. Laporan yang berisikan data-data yang tidak relevan hanya akan memboroskan sumber daya dan tidak produktif bagi pengguna (Zunaidi dkk, 2011). Informasi yang bermanfaat dan bernilai harus memiliki kualitas informasi yang baik dilihat dari keakuratan data, ketepatan waktu, dan data yang relevan pada saat dibutuhkan (Suryawarman dan Widhiyani, 2012).

## 2.11 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja SIA

Kualitas informasi yang baik harus memenuhi ketiga karakter tersebut, yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan. Suatu informasi dikatakan berkualitas apabila tidak mengandung kesalahan, data yang dihasilkan *update*, serta valid dan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Kualitas informasi sangat mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas dan dapat mendukung pengambilan keputusan perusahaan, artinya kinerja sistem informasi akuntansi itu juga baik. Hasil penelitian Suryawarman dan Widhiyani, 2012 terdahulu, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi dengan kinerja SIA, maka diajukan hipotesis:

Ha<sub>4</sub>: Kualitas Informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

## 2.12 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Top Management, Program Training Pengguna, dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja SIA

Kemampuan teknik personal, dukungan *top management*, program training pengguna dan kualitas informasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja SIA pada suatu perusahaan. Hasil penelitian terdahulu dari Suryawarman dan Widhiyani (2012) menemukan bahwa secara simultan kemampuan teknik personal, dukungan *top management*, program training pengguna dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja SIA.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 2.13 Model Penelitian

Gambar 2.2 Model Penelitian

