



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

Menurut Ludwig von Bertalanffy dalam Suzanto dan Sidharta (2015) sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terikat dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Informasi menurut Kusriani dan Koniyo (2007) dalam Suzanto dan Sidharta (2015) adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi.

Dengan demikian sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutarbi, 2012 dalam Amalia dan Pratomo, 2016). Hall (2016) menyatakan bahwa sistem informasi adalah seperangkat prosedur formal dimana data dikumpulkan, disimpan, diproses menjadi informasi, dan dibagikan kepada pengguna.

2.2 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Hurt (2016), sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan kegiatan yang saling terikat, dokumen-dokumen, dan teknologi yang dibentuk untuk

mengumpulkan data, memproses data, dan memberikan informasi untuk kelompok yang beragam dari pengambil keputusan *internal* dan *external* di dalam organisasi. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2015), *Accounting Information System is a system that collects, records, stores, and processes data to produce information for decision maker*, yang berarti Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, dan melakukan proses data untuk menghasilkan suatu informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Amalia, dkk (2016) sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.

Ada 6 komponen dari Sistem Informasi Akuntansi (Romney dan Steinbart, 2015):

1. *The people who use the system*, yang berarti pengguna dari sistem tersebut.
2. *The procedures and instructions used to collect, process, and store data*, yang berarti prosedur-prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. *The data about the organization and its business activities*, yang berarti data dari sebuah organisasi maupun aktivitas bisnisnya.
4. *The software used to process the data*, yang berarti suatu *software* atau perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data tersebut.
5. *The information technology infrastructure, including the computers, peripheral devices, and network communications devices used in the AIS*, yang berarti suatu

infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, *hardware* tambahan, dan jaringan komunikasi yang digunakan di sistem informasi akuntansi.

6. *The internal controls and security measures that safeguard AIS data*, yang berarti pengendalian internal dan keamanan yang menjaga data dari sistem informasi akuntansi.

Menurut Romney dan Steinbart (2015), sistem informasi akuntansi yang baik dapat menambahkan nilai tambah untuk sebuah organisasi dengan cara:

1. *Improving the quality and reducing the costs of products or services* (meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari barang dan jasa).

Contohnya, sebuah sistem informasi akuntansi dapat memonitor mesin-mesin sehingga operator akan mendapat peringatan ketika kinerja berada di luar batas kualitas yang dapat diterima. Poin ini membantu mempertahankan kualitas barang, mengurangi kerugian, dan menghemat biaya.

2. *Improving efficiency* (meningkatkan efisiensi)

Contohnya, dengan adanya informasi yang tepat waktu, membuat pendekatan *just-in-time manufacturing* menjadi lebih mungkin, dimana pendekatan ini membutuhkan konstan, akurat, dan informasi yang terbaru tentang bahan baku persediaannya dan lokasi mereka.

3. *Sharing knowledge* (berbagi pengetahuan).

Berbagi pengetahuan dan keahlian dapat mengimprovisasi pekerjaan dan memberikan keunggulan yang kompetitif. Contohnya, kantor akuntan publik menggunakan sistem informasi untuk berbagi praktik terbaik dan untuk mendukung komunikasi antar kantor. Karyawan dapat mencari *database*

perusahaan untuk mengidentifikasi ahli untuk memberikan bantuan bagi klien tertentu.

4. *Improving the efficiency and effectiveness of its supply chain* (meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari rantai pasokannya).

Contohnya, mengizinkan pelanggan untuk dapat langsung mengakses persediaan dan *entry systems* suatu *order* penjualan dapat mengurangi biaya penjualan dan biaya pemasaran sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.

Sistem informasi akuntansi tersusun dari tiga subsistem utama yaitu (Hall, 2016):

1. *The transaction processing system (TPS)*, yang berarti mendukung operasi bisnis sehari-hari dengan banyak laporan, dokumen, dan pesan untuk pengguna sepanjang organisasi tersebut.
2. *The general ledger/financial reporting system (GL/FRS)*, yang berarti menghasilkan laporan keuangan tradisional seperti *income statement*, *balance sheet*, *statement of cash flows*, *tax returns*, dan *other reports requires by law*.
3. *The management reporting system (MRS)*, yang berarti memberikan manajemen internal dengan laporan keuangan khusus dan informasi yang dibutuhkan untuk menjadi dasar pengambilan keputusan seperti *budgets*, *variance reports*, dan *responsibility reports*.

Sebagian besar sistem informasi akuntansi terdiri dari lima bagian atau struktur (Hurt, 2016):

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1. *Inputs*

Inputs dari suatu sistem informasi akuntansi mungkin termasuk dokumen-dokumen seperti *sales invoices* dan *purchase orders*.

2. *Processes*

Alat pengolahan sistem informasi akuntansi adalah komputer dan satelit. Namun perlu diingat bahwa sistem informasi akuntansi tidak harus menggunakan teknologi informasi.

3. *Outputs*

Sistem *outputs* untuk sebagian besar organisasi termasuk laporan keuangan yang bertujuan khusus serta laporan *internal* seperti analisis varians.

4. *Storage*

Data didalam sistem informasi akuntansi dapat disimpan dalam bentuk kertas, elektronik, atau campuran dari kedua bentuk tersebut.

5. *Internal controls*

Kita memeriksa pengendalian internal jauh lebih dalam lagi didalam naskah. Sebagian besar organisasi mempekerjakan pengendalian internal seperti cadangan data dan pemisahan tugas untuk mempertahankan kontrol atas aset tertentu.

2.3 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Kotler (2008) dalam Cahyono, dkk (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-

harapannya. Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok dengan tujuan pemakainya (Setyowati dan Respati, 2017). Menurut Ridhawati, dkk (2016), kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (relevan), mengandung sedikit kesalahan, serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengguna adalah orang yang menggunakan. Kepuasan pengguna lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2016 dalam Amalia, dkk 2016). Hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi, dkk, 2017). Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi (Soegiharto, 2001 dalam Ridhawati, dkk, 2016).

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Utama, dkk (2017) menyatakan kepuasan pengguna ini penting karena sukses tidaknya implementasi sistem informasi diukur dari tingkat kepuasan pengguna. Jika pengguna tidak puas, implementasi sistem informasi dapat dikatakan gagal. Kegagalan sistem informasi akan menghasilkan informasi yang tidak efektif sehingga keputusan yang diambil manajemen tidak

memberikan nilai tambah bagi organisasi. Indikator pengukuran kepuasan pengguna menurut Swandewi, dkk (2017):

1. Efisien adalah mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna.
2. Efektif adalah dapat membawa hasil, berhasil guna.
3. Akuntabel adalah dapat dipertanggungjawabkan (suatu kondisi atau fakta yang dapat diperbandingkan secara angka nominal dan matematis).

2.4 Kualitas Informasi

Mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi (DeLone & McLean, 1992 dalam Swandewi, dkk, 2017). Menurut DeLone & McLean (1992) dalam Amalia dan Pratomo (2016) kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Sedangkan menurut Suwardjono (2001) dalam Asnawi (2014) kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan.

Informasi dengan kualitas yang terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi (Liu dan Annet, 2000 dalam Rukmiyati dan Budhiarta, 2016). Salah satu informasi yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi adalah laporan keuangan. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018) dalam PSAK 1 laporan keuangan adalah suatu penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas.

Tujuan laporan keuangan adalah untuk memberikan informasi mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas entitas yang bermanfaat bagi sebagian besar pengguna laporan keuangan dalam pembuatan keputusan ekonomik.

Laporan keuangan lengkap terdiri dari (Ikatan Akuntan Indonesia, 2018 dalam PSAK 1)

- a. Laporan posisi keuangan pada akhir periode.
- b. Laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain selama periode.
- c. Laporan perubahan ekuitas selama periode.
- d. Laporan arus kas selama periode.
- e. catatan atas laporan keuangan, berisi kebijakan akuntansi yang signifikan dan informasi penjelasan lain
- ea. Informasi komparatif mengenai periode terdekat sebelumnya sebagaimana ditentukan dalam paragraf 38 dan 38A; dan
- f. laporan posisi keuangan pada awal periode terdekat sebelumnya ketika entitas menerapkan suatu kebijakan akuntansi secara retrospektif atau membuat penyajian kembali pos-pos laporan keuangan, atau ketika entitas mereklasifikasi pos-pos dalam laporan keuangannya sesuai dengan paragraf 40A-40D.

Sistem informasi akuntansi mulai dipelajari dengan mengenali informasi adalah sumber bisnis. Informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup bisnis suatu organisasi, tingkat kepentingan informasi sama seperti sumber bisnis lainnya, contohnya modal bahan baku dan pekerja (Hall, 2016).

Tujuan informasi yang spesifik akan berbeda dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya karena setiap kebutuhan pengguna itu bervariasi. Tiga dasar tujuan yang umum untuk setiap organisasi menurut Hall (2016) adalah:

1. Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan sehari-hari

Karyawan operasional menggunakan informasi untuk membantu mereka dalam pelaksanaan tugas sehari-hari secara efisien dan efektif.

2. Untuk mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan

Para manajer menggunakan informasi untuk membantu mereka dalam melakukan perencanaan dan mengendalikan keputusan yang masih dalam tanggung jawab mereka.

3. Untuk mendukung fungsi pengawasan manajemen

Pengawasan mengacu pada tanggung jawab manajer untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan benar dan melaporkan aktifitas mereka.

Karakteristik kualitatif informasi keuangan yang berguna menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018):

1. Karakteristik Kualitatif Fundamental

a. Relevansi

Informasi keuangan yang relevan mampu membuat perbedaan dalam keputusan yang diambil oleh pengguna. Informasi mungkin mampu membuat perbedaan dalam keputusan bahkan jika sebagian pengguna memilih untuk tidak mengambil keuntungan atas informasi tersebut atau telah menyadari informasi tersebut dari sumber lainnya. Informasi

keuangan mampu membuat perbedaan dalam keputusan jika memiliki nilai prediktif, nilai konfirmatori, atau keduanya.

b. Representasi Tepat

Laporan keuangan merepresentasikan fenomena ekonomik dalam kata dan angka. Agar dapat menjadi informasi yang berguna, selain merepresentasikan fenomena yang relevan, informasi keuangan juga harus merepresentasikan secara tepat fenomena yang akan direpresentasikan. Agar dapat menunjukkan representasi tepat dengan sempurna, tiga karakteristik harus dimiliki yaitu lengkap, netral, dan bebas dari kesalahan.

2. Karakteristik Kualitatif Peningkat

Keterbandingan, keterverifikasian, ketepatwaktuan, dan keterpahaman adalah karakteristik kualitatif yang meningkatkan kegunaan informasi yang relevan dan direpresentasikan secara tepat.

a. Keterbandingan

Keterbandingan adalah karakteristik kualitatif yang memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi dan memahami persamaan dalam, dan perbedaan antara, pos-pos. Berbeda dengan karakteristik kualitatif lainnya, keterbandingan tidak berhubungan dengan satu pos. Sebuah perbandingan mensyaratkan paling tidak dua pos.

b. Keterverifikasian

Keterverifikasian membantu meyakinkan pengguna bahwa informasi merepresentasikan fenomena ekonomik secara tepat sebagaimana

mestinya. Keterverifikasian berarti bahwa berbagai pengamat independen dengan pengetahuan berbeda-beda dapat mencapai konsensus, meskipun tidak selalu mencapai kesepakatan, bahwa penggambaran tertentu merupakan representasi tepat.

c. Ketepatanwaktuan

Ketepatanwaktuan berarti tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada waktu yang tepat sehingga dapat mempengaruhi keputusan mereka. Secara umum, semakin lawas suatu informasi maka semakin kurang berguna informasi tersebut. Akan tetapi, beberapa informasi dapat terus tepat waktu bahkan dalam jangka panjang setelah akhir dari periode pelaporan, misalnya, beberapa pengguna mungkin perlu mengidentifikasi dan menilai tren.

d. Keterpahaman

Pengklasifikasian, pengarakteristikan, dan penyajian informasi secara jelas dan ringkas dapat membuat informasi tersebut terpahaman. Laporan keuangan disiapkan untuk pengguna yang memiliki pengetahuan memadai tentang aktivitas bisnis dan ekonomik serta pengguna yang meninjau dan menganalisis informasi dengan tekun.

Definisi indikator pengukuran kualitas informasi menurut Swandewi, dkk (2017):

1. *Completeness* yaitu kelengkapan informasi.
2. *Timeliness* yaitu ketepatanwaktuan.
3. *Accuracy* yaitu keakuratan informasi.

4. *Up to date* yaitu ketepatan dan kekinian sesuai dengan kebutuhan.
5. *Format* yaitu penyajian informasi sesuai dengan kebutuhan.

2.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (1992) dalam Swandewi, dkk (2017), kualitas informasi dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. DeLone & McLean (1992) semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Swandewi, dkk, 2017).

Menurut Buana dan Wirawati (2018), kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Tanpa adanya kualitas informasi yang baik tentunya akan menyebabkan ketidakakuratan data dalam menggambarkan kinerja keuangan perusahaan. Ong et al. (2009) dalam Buana dan Wirawati (2018) berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunaannya (Fendini, *et al*, 2014 dalam Buana dan Wirawati, 2018).

Hasil dari penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah lembaga perkreditan desa (LPD) di Kabupaten Buleleng. Hasil kuesioner menunjukkan item pernyataan pertama yaitu SIA berbasis teknologi informasi memberikan kelengkapan informasi yang dihasilkan paling memengaruhi dengan memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIA dengan menggunakan program aplikasi *MySQL* tersebut dapat memberikan kelengkapan informasi yang dibutuhkan para pengguna SIA di LPD Kabupaten Buleleng dalam menyelesaikan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut.

Hasil dari penelitian Buana dan Wirawati (2018) juga mengatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Salah satu indikator kualitas informasi dalam penelitian ini adalah pernyataan bahwa “informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat bebas dari kesalahan” dengan rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan ini. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi akuntansi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Namun Amalia dan Pratomo (2016) melakukan penelitian terhadap karyawan RS Mata Cicendo Bandung dan menemukan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Dalam pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis pertama yaitu:

Ha1: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.6 Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone & McLean (2003) dalam Amalia dan Pratomo (2016) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut Swandewi, dkk (2017) kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Menurut DeLone & McLean (2003) dalam Wardhana (2015), kualitas sistem informasi dibagi menjadi tiga dimensi yaitu:

1. Fleksibilitas (*Fleksibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2. Kemudahan Penggunaan (*Easy To Use*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.

3. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

Supaya sistem itu dikatakan sistem yang baik memiliki karakteristik yaitu (Hutahaean, 2015):

1. Komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.

Komponen sistem terdiri dari komponen yang berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini

memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem (*environment*) adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan dapat bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang merugikan yang harus dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran (*output*) dari subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lain melalui penghubung.

5. Masukkan sistem (*input*)

Masukkan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukkan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Contoh komputer menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

7. Pengolah sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi, sistem akuntansi akan mengolah data menjadi laporan-laporan keuangan.

8. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan *input* yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

Definisi indikator pengukuran kualitas sistem informasi menurut Swandewi, dkk (2017):

1. Fleksibilitas yaitu kemampuan sistem menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna seperti mudah dioperasikan dan dapat dijalankan pada komputer lain, selain komputer yang digunakan saat ini
2. Integrasi yaitu kemampuan sistem terhubung antara satu subsistem ke subsistem yang lain sehingga akan sangat mempermudah pengguna saat bekerja.
3. Waktu respon yaitu waktu yang digunakan untuk merespon sistem. Kecepatan sistem dalam menjalankan perintah pengguna akan membuat kerja *user* meningkat.
4. Perbaikan kesalahan yaitu kecepatan sistem untuk kembali berfungsi setelah terjadi kesalahan (*error*) dengan kata lain kesalahan yang terjadi mudah dikoreksi dan diidentifikasi oleh sistem.

5. Kenyamanan akses yaitu sistem yang berkualitas mampu memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya dan memberikan jaminan perlindungan akan keamanan sistem dan data yang ada didalamnya.
6. Bahasa yaitu fitur dari bahasa komputer yang digunakan. Aspek ini akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan pengguna tentang komputer, namun bahasa komputer yang mudah dipahami dan mudah digunakan menunjukkan kualitas sistem yang baik.

2.7 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri, dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, maka kualitas *output* akan semakin baik. Pengguna sistem akan tidak merasa enggan untuk menggunakan sistem (Swandewi, dkk, 2017).

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi dari sistem yang digunakan adalah baik, maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (Delone, 2004 dalam Amalia dan Pratomo, 2016).

Hasil penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi. Objek yang diteliti adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kabupaten Buleleng. Salah satu indikator kualitas sistem informasi dalam penelitian ini adalah pernyataan bahwa “SIA berbasis teknologi informasi bersifat fleksibilitas untuk merespon permintaan atau kebutuhan informasi baru” dengan rata-rata menjawab setuju untuk pernyataan ini. Hasil penelitian yang positif juga menunjukkan bahwa kualitas sistem yang digunakan para pengguna SIA dengan menggunakan program aplikasi *MySQL* di LPD Kabupaten Buleleng dirasakan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan mereka lebih cepat, dan dapat menghasilkan informasi baru dengan sistem yang mudah dioperasikan sehingga pengguna SIA merasa puas dengan sistem tersebut.

Penelitian Buana dan Wirawati (2018) juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Salah satu indikator kualitas sistem informasi dalam penelitian ini adalah pernyataan bahwa “respon sistem cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi” dengan rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan ini. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Namun hasil penelitian oleh Hanadia, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raharja. Penelitian ini justru menunjukkan bahwa pentingnya sistem memiliki

pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Karena sistem yang diterapkan merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh staf atau pengguna sistem, maka sistem yang diterapkan dinilai penting meskipun pengguna tidak mendapatkan kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut. Kajian penjelasan atas ditolaknya hipotesis ini karena responden masih bekerja menggunakan sistem yang lama dan sulit untuk beradaptasi dengan sistem yang baru. Dalam pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis kedua yaitu:

Ha₂: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.8 Dukungan *Top Management*

Menurut Swandewi, dkk (2017), manajemen puncak (*top management*) adalah jenjang manajemen yang paling tinggi atau puncak, biasanya terdiri atas dewan direksi dan direktur utama. Dukungan manajemen puncak dimaksudkan untuk membantu pengguna memahami pentingnya sebuah sistem sehingga meningkatkan persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna serta memastikan keterlibatan pengguna dalam rangka meningkatkan kegunaan sistem. Manajemen puncak akan mengetahui bagian mana terletak kelemahan-kelemahan untuk selanjutnya diperbaiki dan mengetahui kelalaian-kelalaian yang dilakukan pekerja dalam melakukan fungsinya (Ridhawati, dkk, 2016).

Menurut Robbins and Coulter (2018), manajer dapat diklasifikasikan menjadi *first-line*, *middle*, dan *top* seperti gambar dibawah ini:

Gambar 2.1

Levels of Management



Sumber: Robbins and Coulter (2018)

Tingkat terendah manajemen, *first line (or frontline) managers* mengelola pekerjaan karyawan nonmanajerial yang biasanya terlibat dalam memproduksi produk perusahaan atau melayani pelanggan perusahaan. *First-line managers* biasanya disebut juga sebagai *supervisors* atau bahkan *shift managers, district managers, departement managers,* atau *office managers*. *Middle managers* mengelola pekerjaan dari *first-line managers* dan dapat ditemukan diantara tingkat paling bawah dan tingkat paling tinggi di dalam organisasi. Mereka biasa disebut juga sebagai *regional manager, project leader, store manager,* atau *division manager*. *Middle managers* bertanggung jawab untuk melakukan setiap strategi perusahaan. Pada level atas didalam sebuah organisasi adalah *top managers*, yang bertanggung jawab untuk membuat seluruh keputusan didalam organisasi dan membangun rencana dan tujuan yang akan mempengaruhi keseluruhan organisasi. *Top managers* bisa disebut juga sebagai *executive vice president, president, managing director, chief operating officer,* atau *chief executive officer*.

Fungsi-fungsi manajemen menurut Sucahyowati (2017) adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1. *Planning*

Berbagai batasan tentang *planning* dari yang sangat sederhana sampai dengan yang sangat rumit. Misalnya yang sederhana saja merumuskan bahwa perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan

2. *Organizing*

Fungsi ini menyangkut tugas manajer dalam merancang dan mengembangkan suatu organisasi sehingga berbagai program dapat dilaksanakan.

3. *Staffing*

Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga memberi daya guna maksimal kepada organisasi.

4. *Directing/Commanding*

Directing atau *Commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula.

5. *Controlling*

Controlling atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu

mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula.

Definisi indikator pengukuran dukungan manajemen puncak menurut Swandewi, dkk (2017):

1. Kepedulian manajemen pada manfaat-manfaat yang dapat dicapai dengan implementasi sistem informasi.
2. Manajemen mendorong dan mendukung penggunaan sistem informasi untuk kerja yang berkaitan dengan pekerjaan.
3. Manajemen menyediakan banyak keperluan dan sumberdaya yang memungkinkan orang mengimplementasikan.
4. Manajemen tekun melihat bahwa orang-orang itu senang dengan penggunaan sistem informasi.

2.9 Pengaruh Dukungan *Top Management* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi ditunjukkan dengan penilaian obyektif akan diberikan manajemen puncak kepada tiap-tiap bagian apakah telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang digariskan dalam sistem informasi akuntansi (Ridhawati, dkk, 2016). Menurut Swandewi, dkk (2017), dukungan manajemen puncak juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena manajemen tekun mengamati penggunaan sistem informasi. Hal

ini merupakan *reward* nonfinansial yang mengarahkan individual bangga menggunakan sistem informasi.

Dalam penelitian Swandewi, dkk (2017), dukungan manajemen puncak dimaksudkan dapat membantu mengatasi masalah-masalah dalam mempelajari menggunakan sistem informasi lewat tersedianya sumber daya dalam rangka implementasi sistem informasi. Manajer juga harus dapat menciptakan kondisi yang adil dan objektif kepada setiap karyawan tanpa adanya perbedaan antar karyawan. Selain itu, manajemen puncak dapat merencanakan kegiatan dan strategi organisasi secara umum agar dapat mengarahkan kegiatan organisasi tepat sasaran serta dapat dipertanggung jawabkan.

Penelitian Rouibah, *et al* (2009) dalam Swandewi, dkk (2017) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak (*top management support*) memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pengguna yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi yang digunakan karena pimpinan organisasi merupakan pihak yang paling berpengaruh dalam hal pengambilan keputusan.

Hasil penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa dukungan *top management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kabupaten Buleleng. Salah satu indikator dukungan manajemen puncak dalam penelitian ini adalah pernyataan bahwa “pimpinan menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka implementasi SIA berbasis teknologi informasi” dengan rata-rata menjawab setuju untuk pernyataan ini. Hal ini berarti dalam menilai dukungan manajemen puncak, karyawan menekankan lebih tinggi atas penyediaan

sarana dan prasarana dalam rangka implementasi SIA yang berbasis teknologi informasi dengan menggunakan program aplikasi *MySQL* di LPD Kabupaten Buleleng. Dengan kondisi tersebut adanya dukungan manajemen puncak yang tinggi akan mengakibatkan kinerja sistem informasi akan lebih tinggi, jika ditinjau dari kepuasan pengguna yang semakin meningkat. Selain itu, hasil penelitian yang positif menjelaskan bahwa pengguna sistem merasa puas dengan adanya dukungan dari pimpinan LPD yang diberikan untuk keberhasilan implementasi SIA.

Penelitian Amalia, dkk (2016) juga mengatakan bahwa dukungan *top management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah PT Bank Sulteng. *Top management* pada PT Bank Sulteng memiliki kemampuan yang cukup baik dalam penggunaan komputer, terbukti dari pekerjaan mereka sehari-hari yang tidak lepas dari penggunaan perangkat komputer itu sendiri untuk mempermudah *top management* dalam melakukan pengawasan dan pengevaluasian kegiatan operasional perusahaan. *Top management* Pada PT Bank Sulteng sangat memperhatikan perkembangan SIA yang ada pada perusahaan. Hal ini tentunya akan berimbas kepada kepuasan pengguna SIA itu sendiri. Rating pemakaian SIA memang sangat tinggi, dikarenakan sebagian besar kegiatan operasional kantor menggunakan SIA dalam proses pekerjaan.

Namun hasil penelitian Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa dukungan *top management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah PT Trio Motor Cabang RE Martadinata Banjarmasin. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya

pemahaman pengguna terhadap SIA, kurangnya loyalitas dari pengguna SIA kepada perusahaan sehingga pengguna SIA merasa tidak memiliki tanggung jawab atas perusahaan dan perencanaan operasi SIA hanya dilakukan oleh *Main Dealer*, pengguna SIA tidak aktif terlibat dalam perencanaan operasi SI. Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesa ketiga yaitu:

Ha3: Dukungan *top management* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.10 *Perceived Usefulness*

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai "*the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance*" yang artinya persepsi manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989 dalam Setyowati dan Respati, 2017). Sedangkan menurut Rukhmiyati dan Budhiarta (2016) dalam Buana dan Wirawati (2018) *perceived usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). *TAM* berteori bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), adalah tingkat

kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan (Venkatesh dan Davis, 2000 dalam Devi dan Suartana, 2014)

Definisi indikator pengukuran *perceived usefulness* menurut Chin dan Todd (1995) dalam Buana dan Wirawati (2018):

1. *Makes Job Easier* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pekerjaan
2. *Usefull* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi sangat bermanfaat bagi pekerjaannya
3. *Increase Productivity* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi dapat menambah produktivitas kerja
4. *Enhance my effectiveness* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan efektifitas kerja.
5. *Improve my job performance* adalah kepercayaan pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

2.11 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Jogiyanto (2007) dalam Buana dan Wirawati (2018), *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika

seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Dari pernyataan tersebut tentunya suatu kepercayaan yang baik terhadap suatu informasi akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem tersebut.

Pengguna sistem informasi yang percaya bahwa sistem informasi akuntansi akan menjadikan pekerjaannya lebih mudah, dapat bermanfaat bagi pekerjaannya akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Tidak hanya itu kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas dan kinerja pengguna tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Buana dan Wirawati, 2018)

Rai *et al.* (2002) dalam Rukmiyati dan Budhiarta (2016) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi, ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Salah satu indikator *perceived usefulness* dalam penelitian ini adalah pernyataan bahwa “saya percaya bahwa sistem informasi akuntansi menjadikan pekerjaan lebih mudah” dengan rata-rata menjawab sangat setuju untuk pernyataan ini. Hal ini berarti semakin tinggi *perceived usefulness* maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian Setyowati dan Respati (2017) juga mengatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah karyawan *coffee shop* yang memakai sistem informasi akuntansi. Manfaat menggunakan sistem informasi akuntansi semakin tinggi menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga akan meningkat. Seseorang yang memiliki persepsi manfaat yang tinggi dalam arti pekerjaan selesai lebih cepat, kinerja meningkat, produktivitas meningkat, bekerja lebih efektif, menjadikan pekerjaan lebih mudah dan secara keseluruhan bermanfaat maka akan termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut sehingga mampu meningkatkan performa kerjanya. merasa bahwa harapan mereka terhadap sistem tersebut terpenuhi sehingga mereka akan puas ketika menggunakan sistem tersebut.

Namun penelitian Amalia dan Pratomo (2016) melakukan penelitian terhadap karyawan RS Mata Cicendo Bandung dan menemukan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesa keempat yaitu:

Ha₄ : *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2.12 Pelatihan pengguna SIA

Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu sertasikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggungjawabnya dengan semakin baik (Sahanggamu dan Mandey, 2014). Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan menambah atau memberikan kemampuan yang dibutuhkan pengguna dalam mengerjakan tugasnya dalam hal ini menjalankan sistem informasi akuntansi (Dharmawan dan Ardianto, 2017). Kegiatan pelatihan dan pendidikan ditunjukkan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pengguna sistem, selain itu dapat mengantisipasi timbulnya kecemasan dan penolakan terhadap sistem baru (Jayanti, Yuniarta, dan Julianto 2017).

Komponen atau karakteristik pelatihan menurut Ataunur dan Ariyanto (2015) adalah sebagai berikut:

1. **Penilaian Kebutuhan.** Penilaian kebutuhan yang mengacu pada proses yang digunakan untuk menentukan apakah pelatihan diperlukan.
2. **Kesiapan Terhadap Pelatihan.** Mengevaluasi apakah para karyawan sudah siap untuk belajar.
3. **Menciptakan Lingkungan Pembelajaran.** Memastikan peserta pelatihan dapat memperoleh pengetahuan dan berbagai keterampilan pada program pelatihan serta menerapkan informasi tersebut pada pekerjaannya.

4. Memastikan Peralihan Pelatihan. Mengacu pada penggunaan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dipelajari pada pelatihan di tempat kerja.
5. Memilih Metode Pelatihan. Terkait dengan pemilihan metode pelatihan untuk mencapai pelatihan yang efektif.
6. Mengevaluasi Program Pelatihan. Memeriksa hasil suatu program pelatihan dalam mengevaluasi ke-efektifannya.

Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu perusahaan menurut Notoatmodjo (2003) dalam Aditya, dkk (2015) antara lain sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang memiliki suatu jabatan tertentu dalam perusahaan, belum tentu memiliki keahlian yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini disebabkan karena seringkali seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena keahliannya, melainkan disebabkan oleh tersedianya formasi. Oleh sebab itu karyawan atau staf baru ini perlu penambahan kemampuan yang mereka perlukan.
2. Dengan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi, jelas akan berpengaruh terhadap suatu perusahaan. Oleh karena itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang mulai diperlukan. Kemampuan karyawan yang akan menempati jabatan tersebut seringkali tidak ada. Dengan demikian, maka diperlukan peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.
3. Promosi dalam suatu perusahaan adalah suatu keharusan, apabila perusahaan itu mau maju. Pentingnya promosi bagi seseorang adalah sebagai salah satu reward dan insentive (ganjaran dan perangsang). Adanya

ganjaran dan perangsang yang berupa promosi dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seorang karyawan. Kadang-kadang kemampuan seorang karyawan yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan tertentu ini masih belum cukup. Untuk itulah maka diperlukan pendidikan atau pelatihan tambahan.

4. Di dalam masa pembangunan ini organisasi-organisasi atau instansi-instansi, baik pemerintah maupun swasta merasa terpanggil untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi para karyawannya agar diperoleh efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan masa pembangunan.

2.13 Pengaruh Pelatihan Pengguna SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Pengguna sistem informasi akuntansi seringkali belum mengetahui bagaimana mengoperasikan sistem informasi akuntansi dalam menyelesaikan tugas-tugas pengguna. Hal ini terjadi karena pengguna belum memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh pengguna. Untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pengguna mengenai sistem informasi akuntansi maka perusahaan memberikan program pelatihan sebagai sarana untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pengguna mengenai sistem informasi yang ada atau digunakan oleh perusahaan. Program pelatihan pengguna dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pengguna mengenai sistem informasi akuntansi yang ada agar pengguna dapat

mengerti sistem informasi akuntansi yang ada dan dapat menggunakan sistem informasi itu dengan baik (Dharmawan dan Ardianto, 2017)

Jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan SIA berbasis komputer (Ridhawati, dkk, 2016). Para peneliti yaitu Perbani dan Juliarsa (2012) dalam Amalia, dkk (2016) telah mengajukan hubungan positif antara program pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian Amalia, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi namun dengan arah negatif. Artinya setiap peningkatan pelatihan pengguna SIA akan mengalami penurunan pada kepuasan pengguna SIA itu sendiri. Temuan tersebut didukung oleh kenyataan yang berada dilapangan dalam hal ini PT Bank Sulteng sebagai subjek penelitian. PT Bank Sulteng, dalam meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawai, banyak melakukan berbagai macam program pelatihan yang diperkenalkan kepada pengguna sistem itu sendiri, yang tentunya akan memberikan keuntungan dari adanya program pelatihan tersebut, namun Pelatihan yang dilakukan pada PT Bank Sulteng hanya disesuaikan dengan *job description* pegawai, pelatihan tentang SIA secara umum sangat jarang dilakukan . Objek yang diteliti adalah PT Bank Sulteng.

Menurut Amalia, dkk (2016), para peneliti yaitu Perbarini dan Juliarsa (2012) telah mengajukan hubungan positif antara program pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian

Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek yang diteliti adalah PT Trio Motor Cabang RE Martadinata. Hal ini dikarenakan, sebagian besar responden pada PT Trio Motor Cabang RE Martadinata Banjarmasin telah memperoleh keahlian komputer diluar pendidikan dan pelatihan yang dilakukan perusahaan. Artinya, pemakai sistem informasi tidak tergantung pada program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan menggunakan komputer. Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesa kelima yaitu:

Has : Pelatihan pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

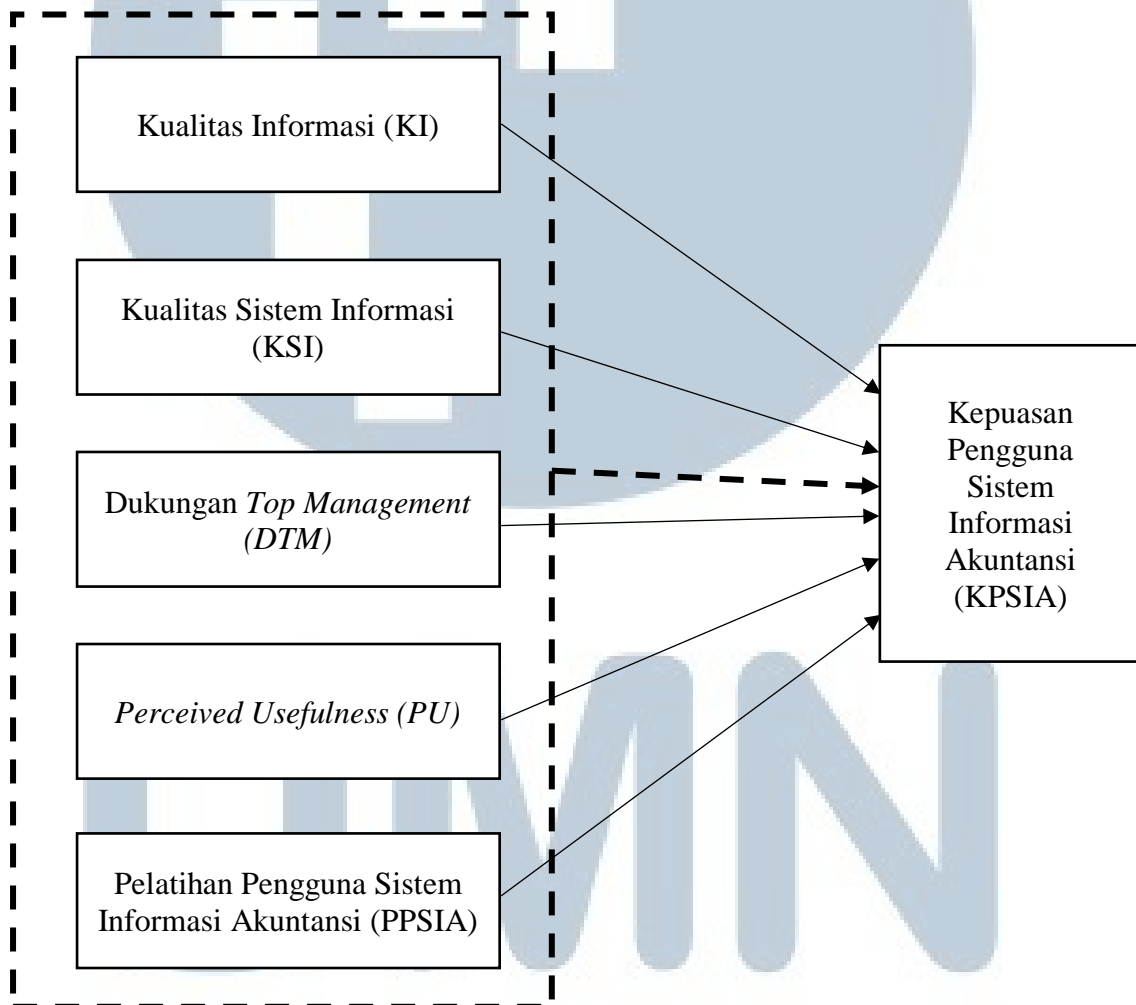


2.14 Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.2

Model Penelitian



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA