

## **BAB II**

### **TELAAH LITERATUR**

#### **2.1 Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan hal yang berperan penting dalam mengelola akuntansi. Untuk memahami lebih dalam tentang sistem informasi akuntansi, penulis terlebih dahulu mendefinisikan tentang sistem dan informasi. Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem adalah kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan Mulyadi (2010:5) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016) menyatakan bahwa sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan, Informasi sendiri didefinisikan oleh Romney dan Steinbart (2018) sebagai data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Definisi ini diperkuat oleh Artanaya dan Yadnyana (2016) yang menyatakan bahwa informasi adalah hal yang sangat penting dan bernilai karena bermanfaat untuk dijadikan dasar pertimbangan berbagai alternatif tindakan saat melakukan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan perusahaan. Romney dan Steinbart (2018) menyatakan bahwa ciri-ciri informasi yang berguna bagi aktivitas bisnis perusahaan adalah:

1. *Relevance*

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.

2. *Reliable*

Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan dan penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi sebenarnya.

3. *Completeness*

Informasi itu lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

4. *Timely*

Informasi itu tepat waktu jika diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambilan keputusan menggunakannya dalam membuat keputusan.

5. *Verifiable*

Berarti pada saat dua atau lebih independen yang kompeten mengolah data yang sama, akan menghasilkan informasi yang sama

6. *Accessible*

Informasi dapat diakses jika tersedia bagi pengguna pada saat dibutuhkan dan disajikan dalam format yang dapat digunakan oleh pengguna.

Secara umum tiga tujuan mendasar dari informasi untuk organisasi adalah (Hall, 2016):

1. Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan sehari-hari, karyawan bagian operasi untuk membantu mereka dalam melaksanakan tugas sehari-hari secara efisien dan efektif.

2. Untuk mendukung manajemen dalam membuat keputusan. Manajer menggunakan informasi untuk membantu mereka dalam merencanakan dan mengendalikan keputusan yang berhubungan dengan tanggung jawab mereka.
3. Untuk mendukung fungsi pengelolaan manajemen. Pengelolaan mengacu pada tanggungjawab manajer untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan benar dan untuk melaporkan kegiatan mereka. Pengguna eksternal menerima informasi pengelolaan melalui laporan keuangan dan laporan mandat lainnya. Pengguna internal mendapatkan informasi pengelolaan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.

Dengan demikian, sistem informasi menurut Hall (2016) adalah seperangkat prosedur formal dimana data dikumpulkan, disimpan, diproses menjadi informasi yang akan dibagikan kepada pengguna. Sistem informasi menurut Muhyuzir T.D, (2001: 8) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016) adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah satu kesatuan informasi yang saling terkait dan saling mendukung sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya. Sedangkan akuntansi menurut Weygandt *et al.* (2018) adalah sistem yang terkait dengan tiga aktivitas utama yaitu identifikasi, pencatatan, dan komunikasi kejadian ekonomi dari suatu organisasi kepada pengguna. Salah satu informasi yang dapat dihasilkan dari proses akuntansi adalah laporan keuangan. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 1 (2019), 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 juga menunjukkan hasil pertanggungjawaban manajemen atas penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepada mereka. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, laporan keuangan menyajikan informasi mengenai entitas yang meliputi aset, liabilitas, ekuitas, penghasilan dan beban termasuk keuntungan dan kerugian, kontribusi dari dan distribusi kepada pemilik dalam kapasitasnya sebagai pemilik dan arus kas.

Menurut Weygandt, *et al.* (2018), aset adalah sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Aset digunakan ketika melakukan kegiatan seperti produksi dan tidak untuk dijual serta memiliki manfaat ekonomis lebih dari satu tahun. Aset dibagi menjadi dua bagian yaitu aset tetap dan aset lancar. Aset tetap adalah aset berwujud yang dimiliki untuk digunakan dalam produksi atau penyediaan barang atau jasa, untuk direntalkan kepada pihak lain, atau untuk tujuan administratif dan diperkirakan untuk digunakan selama lebih dari satu periode (PSAK No.16, 2019). Sedangkan aset lancar menurut Weygandt, *et al.* (2018) adalah aset yang dimiliki oleh perusahaan dan perputarannya kurang dari satu tahun seperti *cash*, *petty cash*, *prepaid insurance*, *supplies*, *inventories*, *notes receivable*, *account receivable*, dan *short term investment*.

Liabilitas merupakan kewajiban kini entitas yang timbul dari peristiwa masa lalu, yang penyelesaiannya diharapkan mengakibatkan arus keluar dari sumber daya entitas yang mengandung manfaat ekonomik (Ikatan Akuntan Indonesia, 2017). Menurut Weygandt, *et al.* (2018), liabilitas dibagi menjadi *current liability* dan *non current liability*. *Current liability* adalah utang-utang

suatu perusahaan yang diperkirakan akan dibayar dalam kurun waktu satu tahun atau dalam satu *operating cycle* perusahaan. Contohnya adalah *account payable*, *notes payable*, *sales tax payable* dan *unearned revenues*. Pendapatan diterima dimuka adalah pendapatan yang dicatat untuk kas yang diterima sebelum jasa tersebut dilaksanakan. Menurut Weygandt, *et al.* (2018), ekuitas adalah total aset dikurang dengan liabilitas.

Laporan keuangan yang lengkap menurut IAI dalam PSAK nomor 1 (2019) terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Laporan posisi keuangan pada akhir periode

Laporan posisi keuangan mencakup penyajian jumlah pos-pos berikut: aset tetap; properti investasi; aset tak berwujud; aset keuangan; persediaan; piutang usaha dan piutang lain; kas dan setara kas; utang usaha dan utang lain; provisi; liabilitas keuangan; liabilitas dan aset untuk pajak kini; liabilitas dan aset untuk pajak tangguhan; kepentingan nonpengendali; serta modal saham dan cadangan yang dapat diatribusikan kepada pemilik entitas induk.

2. Laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain selama periode

Laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain menyajikan: laba rugi; total penghasilan komprehensif lain; dan penghasilan komprehensif untuk periode berjalan, yaitu total laba rugi dan penghasilan komprehensif lain.

3. Laporan perubahan ekuitas selama periode

Laporan perubahan ekuitas mencakup informasi: total penghasilan komprehensif selama periode berjalan, yang menunjukkan secara tersendiri jumlah total yang dapat diatribusikan kepada pemilik entitas induk dan kepada kepentingan nonpengendali; untuk setiap komponen ekuitas, dampak

penerapan retrospektif atau penyajian kembali secara retrospektif; dan untuk setiap komponen ekuitas, rekonsiliasi antara jumlah tercatat pada awal dan akhir periode, secara tersendiri mengungkapkan masing-masing perubahan yang timbul dari laba rugi, penghasilan komprehensif lain.

4. Laporan arus kas selama periode

Laporan arus kas melaporkan arus kas selama periode tertentu dan diklasifikasikan menurut aktivitas operasi, investasi, dan pendanaan.

5. Catatan atas laporan keuangan

Catatan atas laporan keuangan menyajikan informasi tentang dasar penyusunan laporan keuangan dan kebijakan akuntansi spesifik yang digunakan, mengungkapkan informasi yang disyaratkan oleh SAK yang tidak disajikan di bagian manapun dalam laporan keuangan, serta menyediakan informasi yang tidak disajikan di bagian manapun dalam laporan keuangan tetapi informasi tersebut relevan untuk memahami laporan keuangan; dan

6. Laporan posisi keuangan pada awal periode terdekat sebelumnya

Disajikan 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.

Dari penjelasan tentang sistem, informasi, dan akuntansi di atas, dapat dipahami bahwa sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan kegiatan yang saling berhubungan, dokumen-dokumen, dan teknologi yang dibentuk untuk mengumpulkan dan memproses data serta memberikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan bagi pihak *internal* maupun pihak *external* perusahaan (Hall, 2016). Menurut Artanaya dan Yadnyana (2016), sistem

informasi akuntansi dapat digunakan untuk mengolah data yang masih berupa formulir, catatan dan dokumen menjadi suatu informasi keuangan yang dapat digunakan oleh pihak *internal* maupun pihak *external* untuk mengambil sebuah keputusan. Susilatri (2010) dalam Dharmawan (2017) menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja SIA menggunakan dua pendekatan yaitu, kepuasan pemakai dan pemakaian SIA itu sendiri oleh pengguna SIA. Nursudi (2013) dalam Wulandari (2017) menyatakan kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil (*output*) suatu produk, serta harapan. Kepuasan pemakai menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan sedangkan pemakaian SIA menunjukkan frekuensi penggunaan dan kesediaan menggunakan sistem (Utami, dkk, 2016). Jika orang yang menjalankan organisasi tersebut tidak puas dengan pekerjaan mereka, efek dari ketidakpuasan mereka dapat mempengaruhi kelancaran bisnis. Dengan demikian kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem dapat menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah baik dan mampu mencerminkan keadaan perusahaan (Wulandari, 2017). Menurut Romney dan Steinbart (2018) mengemukakan bahwa SIA dapat memenuhi tiga fungsi penting dalam bisnis, diantaranya:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas organisasi, sumber data dan personil.
2. Merubah data menjadi informasi agar manajemen dapat merencanakan, menjalankan, mengontrol dan mengevaluasi aktivitas sumber daya dan personil.
3. Menyediakan kontrol untuk melindungi aset dan data organisasi.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), berikut merupakan lima komponen proses bisnis atau siklus transaksi beserta tahapannya:

#### 1. Siklus Pendapatan

Siklus dimana barang persediaan dan jasa terjual secara tunai atau menjanjikan untuk menerima kas di masa yang akan datang. Siklus pendapatan memiliki empat aktivitas, yaitu:

##### a. Input Pesanan Penjualan

Proses pertama yang dilakukan adalah melakukan pencatatan atas pesanan yang diterima dari pembeli dan dokumen yang digunakan pada aktivitas ini adalah dokumen *sales order*.

##### b. Pengiriman

Proses kedua adalah melakukan pengiriman barang yang dipesan oleh pembeli setelah pesanan barang yang dilakukan oleh pembeli diterima oleh perusahaan dan dokumen yang digunakan pada aktivitas ini adalah dokumen *delivery order*.

##### c. Penagihan

Selanjutnya setelah barang yang dipesan sudah dikirim ke pembeli, pihak penjual mengirimkan *sales invoice* kepada pembeli untuk melakukan penagihan atas barang yang dipesan oleh pembeli. Dokumen yang digunakan pada aktivitas ini adalah *sales invoice*.

##### d. Penerimaan Kas

Aktivitas selanjutnya adalah penjual akan menerima kas dari pembeli atas pembayaran yang dilakukannya. Dokumen yang digunakan pada aktivitas ini adalah dokumen rekening koran perusahaan dan bukti pembayaran

## 2. Siklus Pengeluaran

Siklus dimana perusahaan membeli persediaan untuk dijual kembali atau beban mentah yang digunakan untuk memproduksi barang yang akan dijual dan menghasilkan kas. Komponen berikut pada proses bisnis adalah *expenditure cycle*. Siklus pengeluaran memiliki empat aktivitas, yaitu:

### a. Memesan bahan baku, perlengkapan, dan jasa

Proses pertama dimulai ketika bagian/departemen gudang melakukan permintaan pembelian kepada bagian pembelian dan dokumen yang digunakan untuk melakukan aktivitas ini adalah dokumen *purchases order*. Proses selanjutnya adalah bagian pembelian akan melakukan identifikasi *supplier* yang cocok untuk permintaan pembelian tersebut. Jika telah menemukan *supplier* yang tepat, bagian pembelian akan melakukan pemesanan barang yang diminta oleh bagian gudang kepada *supplier*.

### b. Menerima bahan baku, perlengkapan, dan jasa

Proses kedua adalah bagian penerimaan akan menerima barang yang dipesan dan setelah barang diterima, bagian penerimaan akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu sebelum barang masuk ke gudang dan bagian penerimaan akan menerima laporan penerimaan (*delivery note*) yang berisi tanggal, detail barang yang dipesan, kuantitas barang, dan tanda-tangan dari orang yang menerima barang tersebut. Dokumen yang digunakan pada aktivitas ini adalah *delivery note*

c. Menyetujui *invoice supplier*

Aktivitas selanjutnya adalah *supplier* akan mengirimkan *sales invoice* kepada bagian *account payable* di dalam perusahaan dan bagian *account payable* akan menyetujui *sales invoice* dengan mencocokkan dokumen *purchases order, delivery note* dan *sales invoice* yang dikirimkan oleh *supplier*. Dokumen yang digunakan untuk aktivitas ini adalah *purchases order, delivery note* dan *sales invoice* yang dikirimkan oleh *supplier*

d. Pengeluaran kas

Kemudian, setelah bagian *account payable* menyetujui maka akan dilakukan pengeluaran kas terhadap pemesanan barang yang dilakukan.

3. Siklus Sumber Daya Manusia / Siklus Gaji

Siklus dimana karyawan dipekerjakan, training, kompensasi, evaluasi, dipromosikan, dan diberhentikan. Siklus sumber daya manusia memiliki beberapa aktivitas, yaitu:

- a. Mempekerjakan dan melatih karyawan baru
- b. Mengevaluasi performa karyawan dan melakukan promosi jabatan
- c. Memberhentikan karyawan
- d. Melakukan *update* pada catatan gaji karyawan
- e. Mengumpulkan dan memvalidasi waktu, absensi dan bonus karyawan
- f. Mempersiapkan dan mengalokasikan daftar gaji karyawan
- g. Menghitung dan mengalokasikan pajak dan keuntungan pembayaran
- h. Mempersiapkan karyawan dan laporan management
- i. Mengirimkan informasi yang tepat kepada bagian lainnya

#### 4. Siklus Produksi atau Konversi

Siklus dimana bahan mentah diproses menjadi barang siap jual. Siklus produksi memiliki beberapa aktivitas, yaitu:

- a. Mendesain produk
- b. Memprediksi, merencanakan dan menjadwalkan produksi
- c. Meminta barang mentah untuk produksi
- d. Memproduksi produk
- e. Menyimpan produk jadi
- f. Menghitung biaya untuk memproduksi sebuah produk
- g. Mempersiapkan laporan manajemen
- h. Mengirimkan informasi yang tepat kepada bagian lainnya

#### 5. Siklus Pendanaan

Siklus dimana perusahaan menjual saham perusahaan kepada *investor* dan meminjam uang, serta dimana *investor* mendapatkan *dividend* dan bunga dibayarkan pada pinjaman. Siklus pendanaan memiliki beberapa aktivitas, yaitu:

- a. Memprediksi kas yang dibutuhkan perusahaan
- b. Menjual saham perusahaan ke investor
- c. Meminjam uang dari pemberi pinjaman (*lenders*)
- d. Membayar *dividend* kepada *investor* dan *interest* kepada pemberi pinjaman atau *lenders*
- e. Membayar utang
- f. Mempersiapkan laporan manajemen
- g. Mengirimkan informasi yang tepat kepada bagian lainnya

Romney dan Steinbart (2018) menjelaskan bahwa untuk dapat memenuhi tujuan dan fungsi SIA agar dapat berguna bagi perusahaan SIA terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

- a. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi.
- b. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
- c. Data tentang organisasi dan proses bisnis.
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data organisasi.
- e. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mengirim data serta informasi.
- f. Pengendalian *internal* dan langkah-langkah keamanan yang menjaga data dalam sistem informasi akuntansi.

Menurut Hall (2016) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi tersusun dari tiga subsistem utama yaitu:

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 berupa *income statement, balance sheet, statement of cash flows, tax returns*, serta *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*.

## **2.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan dalam suatu kegiatan dalam periode tertentu. Keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi dilihat dari kinerja tersebut. Semakin baik kinerja sistem tersebut maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem sangatlah penting, karena informasi merupakan *output* dari perusahaan yang digunakan oleh berbagai pihak untuk pengambilan keputusan (Artanaya dan Yadnyana, 2016). Wibowo (2007:67) dalam Utami *et al.* (2015) juga menegaskan bahwa kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil dari suatu pekerjaan. Kinerja mengandung pengertian gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam periode tertentu. Kinerja menurut Mangkunegara (2007:67) dalam Utami (2016) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pernyataan tersebut berbeda dengan Bastian (2009:329) dalam Artanaya (2016) yang menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang pada perumusan skema strategis suatu organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah penilaian terhadap pelaksanaan SIA yang digunakan pada suatu perusahaan dalam pencapaiannya memberikan informasi akuntansi (keuangan dan manajemen) yang efisien dan akurat sesuai dengan tujuan

perusahaan. Tolak ukur kinerja sistem informasi akuntansi dapat dinilai dengan menggunakan dua dimensi yaitu kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi (Utami, dkk 2016). Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu sistem telah memberikan hasil yang sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan. Selain itu, kinerja juga bertujuan untuk mengevaluasi pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan pada periode tertentu, pemeliharaan sistem, serta untuk dokumentasi keputusan-keputusan bila terjadi peningkatan (Putu dan I Ketut, 2016). Menurut Fung (2002) dalam Kharisma dan Juliarsa (2017), dalam penelitiannya terdapat delapan faktor yang digunakan dalam pengukuran kinerja SIA, yaitu keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan lokasi dari departemen sistem informasi.

### **2.3 Keterlibatan Pemakai**

Menurut Gerald (2011) dalam Wulandari dan Juliarsa (2017), partisipasi adalah keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran, partisipasi aktif lebih mengarah ke efektivitas pembelajaran. Pemakai sistem informasi sendiri adalah siapa saja yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan (Wildows, 2014, dalam Artanaya dan Yadnyana, 2016). Alchan *et al.* (2016) juga mengungkapkan bahwa pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi. Menurut Rusmiati (2012) dalam Yusriwati (2016), keterlibatan pemakai adalah keterlibatan mental dan

emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab atas pencapaian tujuan tersebut. Antari *et al.* (2015) juga menambahkan bahwa apabila pemakai diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai akan merasa bahwa sistem informasi tersebut adalah tanggung jawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat.

Keterlibatan pemakai yang tinggi ditandai dengan pemakai ikut dalam mengidentifikasi masalah sehingga mampu membuat perencanaan sistem yang tepat sesuai dengan kebutuhan sehingga ketika sistem diterapkan maka akan membuat pemakai merasa puas untuk menggunakan sistem tersebut karena sudah sesuai dengan kebutuhan pemakai dan pastinya pemakai akan bersedia untuk menggunakannya. Jika sistem sudah sesuai dengan kebutuhan pemakai maka sistem akan membantu setiap bagian berfungsi dengan baik, dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja pemakai dan pemakai akan senang menggunakan sistem. Hal ini menyebabkan semakin tinggi keterlibatan pemakai maka semakin tinggi juga kinerja SIA.

Dalam menjalankan sistem tersebut, keterlibatan pemakailah yang akan menentukan proses penerapan sistem itu berjalan dengan baik atau tidak. Irma (2014) dalam Wulandari dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi didukung oleh peran manusia selaku pengguna dari sistem tersebut. Tjhai (2002) dalam Damana dan Suardikha (2016) berpendapat bahwa keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan

kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA. Beliau juga berpendapat bahwa keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA. Rouibah *et al.* (2009) dalam Kharisma dan Juliarsa (2017) menjelaskan bahwa saat organisasi atau perusahaan percaya pada pengguna sistemnya, maka penggunaan sistem itu sendiri akan lebih meningkat. Komara (2005) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian Antari *et al.* (2015) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian Abhimantra dan Suryanawa (2016) juga menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Utami *et al.* (2016) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis pertama yaitu:

**Ha<sub>1</sub>: Keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.**

## **2.4 Kemampuan Pemakai**

Kemampuan keseluruhan seseorang hakikatnya tersusun dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins dan Judge, 2008 dalam

Alchan, 2016). Pernyataan tersebut diperkuat dengan Rahmawati (2015) yang menyatakan bahwa kemampuan merujuk kepastian individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Utami *et al.* (2016) juga menyatakan bahwa kemampuan pemakai sistem informasi adalah kapasitas individu dalam penggunaan sistem informasi untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan. Menurut Robbins (2005) dalam Artanaya dan Yadnyana (2016), kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*abilities*) dan keahlian (*skills*). Pengetahuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi, mampu menjalankan sistem informasi akuntansi, dan menggunakan keahlian yang dimiliki dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Choe (1996) dalam Artanaya dan Yadnyana (2016) mengungkapkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. *User* yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut. Semakin meningkatnya kemampuan pemakai menandakan semakin tingginya kemampuan dasar pemakai untuk mempelajari hal baru secara mandiri sehingga pemakai mampu mengoperasikan sistem secara mandiri dalam waktu singkat walaupun pemakai belum pernah menggunakan sistem, mendapatkan pengetahuan tentang sistem tersebut dan tidak mempunyai buku petunjuk sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan bersifat *user friendly* sehingga akan meningkatkan kepuasan pemakai sistem

karena sistem tersebut mudah untuk digunakan oleh pemakai sehingga dapat membantu penyelesaian tugas pengguna menjadi lebih mudah, efisien dan efektif serta akan meningkatkan produktivitas pengguna. Oleh sebab itu, dengan meningkatnya kemampuan pemakai akan meningkatkan kinerja SIA.

Artanaya dan Yadnyana (2016) juga mengungkapkan bahwa pemakai 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. Kemampuan teknik akan membantu pemakai sistem informasi akuntansi mengoperasikan sistem tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kharisma dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa pemakai sistem informasi akuntansi yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan suatu sistem informasi di sebuah perusahaan akan meningkatkan kinerja dari sistem informasi tersebut. Tentu saja apabila pemakai sistem informasi tidak memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem, maka sistem tidak akan beroperasi secara maksimal. Dharmawan (2017) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi yang dimiliki pengguna maka pengguna semakin paham dengan sistem informasi dalam hal ini SIA yang digunakan sehingga pengguna semakin sering menggunakan SIA yang ada dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap SIA yang digunakan oleh perusahaan.

Hasil penelitian dari Kharisma dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa kemampuan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian dari Utami *et al* (2016) juga menyatakan bahwa

kemampuan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Dharmawan (2017), menyatakan bahwa kemampuan pemakai tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dari pernyataan-pernyataan di atas maka dapat disimpulkan hipotesis kedua yaitu:

**Ha2: Kemampuan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.**

## **2.5 Pelatihan dan Pendidikan Pemakai**

Menurut UU No. 2 tahun 2003 tentang SISDIKNAS, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (Alchan *et al*, 2016). Sedangkan pelatihan menurut Mathis (2002) dalam Lestari *et al*. (2017) adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Menurut Notoatmodjo (1992) dalam Lestari *et al*. (2017), pelatihan dan pendidikan adalah upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Tarimushela (2012) dalam Alchan *et al* (2016) juga menyatakan bahwa pelatihan adalah bagian dari investasi sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dengan demikian akan meningkatkan kinerja karyawan. Investasi dalam pelatihan biasanya dilaksanakan perusahaan dalam bentuk penyelenggaraan program pelatihan. Program Pelatihan yang dimaksud adalah

serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dan ketika semakin tinggi kemampuan pengguna dalam mengoperasikan SIA maka akan meningkatkan kinerja dari SIA yang dilihat dari penggunaan sistem dalam memenuhi pekerjaannya dan kepuasan pengguna terhadap SIA (Dharmawan, 2017).

Chole (1996) dalam Wulandari dan Juliarsa (2017) mengungkapkan bahwa program pendidikan dan pelatihan pemakai merupakan usaha secara resmi untuk mempelajari lebih mendalam mengenai pengetahuan sistem informasi akuntansi meliputi konsep-konsep sistem informasi akuntansi, kemampuan teknis, kemampuan organisasi, dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi akuntansi secara spesifik. Komara (2005) dalam Lestari *et al.* (2017) menungkapkan bahwa sebuah organisasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi harus mengusahakan adanya program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai sistem informasi akuntansi. Karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang tinggi, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Pernyataan tersebut didukung oleh Hongjiang (2009) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016), karena menurut beliau pemberian pendidikan informasi bermanfaat dalam mendidik sensitivitas pemakai informasi dan kesadaran penangkapan, analisis dan penyerapan informasi termasuk kesadaran kebutuhan informasi, akses ke informasi, kesadaran terbatas pada informasi, dan kesadaran informasi untuk berinovasi.

Menurut Komara (2005) dalam Lestari *et al.* (2017) mengungkapkan bahwa sebuah organisasi dalam pengembangan SIA harus mengusahakan adanya program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai sistem. Karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang tinggi, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Meningkatnya pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh perusahaan didukung dengan pemberian materi yang sesuai serta instruktur yang berpengalaman dan berkualitas akan membantu mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kreatifitas bekerja sehingga pemakai dapat lebih memahami dan memaksimalkan fungsi sistem. Jika pemakai mampu mengoptimalkan penggunaan sistem, maka dapat meningkatkan kepuasan kerja. Peningkatan pelatihan dan pendidikan ini juga akan mendorong pemakai untuk lebih mahir untuk mengoperasikan sistem yang digunakan sehingga tugas akan menjadi lebih mudah, efisien dan efektif serta akan membantu bagian untuk berfungsi dengan baik. Hal ini menyebabkan semakin rutusnya pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada pemakai, maka kinerja sistem informasi akuntansi juga akan mengalami peningkatan. Luciana dan Irmaya (2010) dalam Wirayanti *et al.* (2015) juga menambahkan bahwa kinerja sistem informasi akan semakin tinggi apabila program pelatihan dan pendidikan diperkenalkan kepada pemakai. Anggraini (2012) dalam Kharisma dan Juliarsa (2017) juga menyatakan bahwa program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai dapat meningkatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka, kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi akuntansi sehingga adanya program pendidikan dan pelatihan pemakai dapat meningkatkan kinerja SIA.

Dari hasil kajian-kajian diatas, hasil penelitian Lestari *et al.* (2017) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian dari Utami *et al.* (2016) juga menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun, penelitian dari Kharisma dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga yaitu:

**Ha3: Pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.**

## **2.6 Dukungan Manajemen Puncak**

Dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan dan pengetahuan tentang sistem komputerisasi dan informasi (Lestari, dkk 2017). Menurut Robbins dan Coulter (2018), manajer dapat diklasifikasikan menjadi *first-line*, *middle*, dan *top* seperti pada gambar 2.1 di bawah ini:

**Gambar 2.1**

***Levels of Management***



Sumber: Robbins and Coulter (2018)

Tingkat terendah manajemen adalah *first line manager* yaitu mengelola pekerjaan karyawan nonmanajerial yang biasanya terlibat dalam memproduksi produk perusahaan atau melayani pelanggan perusahaan. Biasanya juga disebut sebagai *supervisor* atau bahkan *shift managers, district managers, department managers, atau office managers*. *Middle managers* yaitu mengelola pekerjaan dari *first line manager* dan dapat ditemukan diantara tingkat paling bawah dan tingkat paling tinggi di dalam sebuah organisasi. Biasanya juga disebut sebagai *regional manager, project leader, store manager, atau division manager*. Mereka bertanggung jawab untuk melakukan setiap strategi perusahaan. Penelitian ini hanya meneliti pada *level middle managers* atau pimpinan bagian yang ada di perusahaan. Tarimushela (2012) dalam Alchan *et al.* (2016) menyatakan bahwa dukungan pimpinan bagian adalah pihak yang bertanggung jawab atas penyedia pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Sedangkan untuk level atas pada sebuah organisasi adalah *top managers*, yang bertanggung jawab untuk seluruh

keputusan di dalam perusahaan dan membangun rencana dan tujuan yang akan mempengaruhi keseluruhan organisasi dan biasanya disebut sebagai *executive vice president, president, managing director, chief operating officer*, atau *chief executive officer*.

Dharmawan (2017) mengungkapkan bahwa dukungan manajemen puncak merupakan suatu hal yang penting dalam berlangsungnya suatu hal dalam perusahaan. Bentuk dukungan manajemen puncak berupa komitmen dan dukungan perusahaan berupa segala sumber daya yang dibutuhkan dalam melakukan sesuatu dalam perusahaan dan untuk membuat suatu SIA dengan kinerja yang baik dibutuhkan dukungan dari manajemen puncak karena manajemen puncak memiliki peran sebagai penyedia sumber daya yang dibutuhkan dalam segala proses yang dibutuhkan dalam membuat dan mempertahankan SIA yang memiliki kinerja baik dalam perusahaan. Menurut Utami *et al.* (2016), dukungan manajemen puncak adalah pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer, minat, dukungan dan pengetahuan tentang sistem informasi dan komputerisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar dukungan manajemen yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Lee dan Kim (1992) dalam Lestari *et al.* (2017) juga mengungkapkan bahwa dukungan manajemen puncak dapat diartikan sebagai pemahaman manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi. Tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak tersebut bagi sistem informasi akuntansi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam melakukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem

informasi. Dukungan manajemen puncak juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, karena sistem yang dipilih oleh manajemen puncak pasti bertujuan untuk memajukan perusahaan (Lestari *et al.*, 2017).

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 merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut (Hendra *et al.* 2014 dalam Utami *et al.* 2016). Manajemen puncak dapat dikatakan mempunyai peranan penting dalam tahap pengembangan SIA beserta keberhasilan implementasi sistem tersebut karena *top management* dianggap sebagai orang yang memiliki pengaruh di dalam segala hal pengambilan keputusan (Wulandari dan Juliarsa, 2017). Semakin meningkatnya dukungan manajemen puncak ditandai dengan pimpinan bagian mahir menggunakan komputer dan secara tidak langsung akan mengerti tentang sistem yang digunakan dan pimpinan bagian akan aktif terlibat dalam perencanaan untuk memilih sistem terbaik yang akan digunakannya. Setelah itu, pimpinan bagian akan mengeluarkan peraturan bagi karyawannya untuk menggunakan sistem yang telah dipilih sehingga rating pemakai sistem akan mengalami peningkatan. Dukungan manajemen puncak yang tinggi juga bisa ditandai dengan pimpinan bagian memberikan perhatian yang tinggi terhadap sistem yang digunakannya yaitu dengan cara melakukan *maintenance* dan *update* secara berkala terhadap sistem yang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan bisnisnya. Jika sistem sudah dilakukan pembaruan maka sistem akan sesuai dengan kebutuhan sehingga pemakai akan merasa puas ketika menggunakan

sistem tersebut dan sistem akan membantu bagian untuk berfungsi dengan baik, membantu mempermudah pekerjaan pemakai serta akan meningkatkan produktivitas kerja pemakai. Hal ini menyebabkan semakin tinggi dukungan manajemen puncak maka kinerja sistem informasi akuntansi juga akan mengalami peningkatan. Rusmiati (2012) dalam Yusriwati (2016) mengatakan bahwa semakin besar dukungan manajemen yang diberikan maka manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA.

Hasil penelitian Abhimantra dan Suryanawa (2016) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian Antari *et al.* (2015) juga menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Alchan *et al.* (2016), mengemukakan bahwa secara parsial dukungan pimpinan bagian tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dari pernyataan-pernyataan di atas maka dapat disimpulkan hipotesis keempat yaitu:

**Ha4: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.**

## 2.7 Model Penelitian

Model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.2**

**Model Penelitian**

