



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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**

##### **2.1.1 Pengertian Sistem**

Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur–prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan, menurut W. Gerald Cole (2009: 3) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016). Menurut Romney dan Steinbart (2018) mengatakan sistem adalah rangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Setiap subsistem dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan organisasi (Romney dan Steinbart, 2018). Pada umumnya sistem dikenal sebagai suatu proses untuk mengubah *input* menjadi *output*. *Input* yang berupa data-data. Data diproses atau ditransformasikan menjadi *output* yang berupa informasi (Mujilan, 2015).

**Gambar 2.1**  
**Proses Sistem**



Sumber : Mujilan (2015)

Menurut Ratnasih *et al.* (2017), teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan. Teknologi informasi memunculkan suatu sistem yang bisa kita sebut dengan sistem informasi. Menurut Ningtiyas *et al.* (2019), teknologi informasi yaitu komputer sangat membantu kinerja dalam organisasi. Teknologi informasi juga merupakan salah satu fasilitas utama perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan menjadi salah satu strategi bisnis bagi perusahaan (Haendari dan Gui, 2008 dalam Kharisma dan Juliarsa, 2017).

### **2.1.2 Pengertian Informasi**

Data adalah fakta yang dikumpulkan, disimpan, dan diproses oleh sistem informasi. Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2018). Menurut Davis (2005) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016), informasi adalah data yang telah diproses atau diolah ke dalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya. Informasi adalah data yang berguna yang telah diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Informasi sangat penting bagi organisasi (Mujilan, 2015: 1).

Informasi yang berkualitas dapat mendukung keunggulan kompetitif suatu organisasi (Xu, 2009 dalam Mujilan, 2015: 1). Dalam sistem informasi akuntansi, kualitas dari informasi yang disediakan merupakan hal penting dalam kesuksesan

sistem. Informasi memiliki nilai ekonomi pada saat ia mendukung sistem untuk mencapai tujuan. Pemakai informasi akuntansi dapat dibagi dalam dua kelompok besar: eksternal dan internal. Pemakai eksternal mencakup pemegang saham, investor, kreditor, pemerintah, pelanggan, pemasok, pesaing, serikat kerja, dan masyarakat. Pemakai internal seperti manajemen perusahaan (Mujilan, 2015).

Menurut Romney dan Steinbart (2018), terdapat tujuh karakteristik yang membuat suatu informasi berguna dan mendukung dalam pengambilan keputusan yaitu:

1. Relevan

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

2. Dapat dipercaya (*reliable*)

Informasi harus dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan karena dari informasi ini digunakan untuk membuat sebuah keputusan yang tepat dalam perusahaan.

3. Lengkap (*complete*)

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

4. Tepat waktu (*timely*)

Diberikan pada waktu yang tepat bagi pengambil keputusan dalam mengambil keputusan.

5. Dapat dipahami (*understandable*)

Informasi yang disajikan dalam bentuk yang jelas sehingga dapat dimengerti.

6. Dapat diverifikasi (*verifiable*)

Memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen.

7. Dapat diakses (*accessible*)

Tersedia untuk pengguna ketika mereka membutuhkannya dan dalam format yang dapat digunakan.

### **2.1.3 Pengertian Akuntansi**

Menurut Jusup (2005) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016), akuntansi didefinisikan melalui dua sudut pandang yaitu dari sudut pemakai jasa akuntansi dan dari sudut proses kegiatannya. Ditinjau dari sudut pemakaiannya, akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu disiplin yang menyediakan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efisien dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan untuk organisasi. Ditinjau dari sudut kegiatannya, akuntansi dapat didefinisikan sebagai proses pencatatan, penggolongan, peringkasan, pelaporan, dan penganalisisan data keuangan suatu organisasi.

Akuntansi adalah menyangkut angka-angka yang akan dijadikan dasar dalam proses pengambilan keputusan, angka itu menyangkut uang atau nilai moneter yang menggambarkan catatan dari transaksi perusahaan (Harahap, 2015). Akuntansi adalah proses identifikasi, pengukuran, dan pelaporan informasi

ekonomi yang memungkinkan adanya penilaian dan pengambilan keputusan oleh pengguna informasi (Quinn dan Strauss, 2018).

Menurut Weygandt *et al.* (2019), akuntansi terdiri dari tiga aktivitas utama yaitu:

1. Aktivitas mengidentifikasi yaitu melakukan proses mengidentifikasi segala transaksi ekonomi yang ada dalam perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan usaha yang dilakukan.
2. Aktivitas mencatat yaitu segala aktivitas yang dilakukan untuk mencatat transaksi ekonomi yang telah diidentifikasi ke dalam jurnal, mengklasifikasikan ke dalam akun-akun tertentu dan merangkumnya dalam buku besar.
3. Aktivitas komunikasi yaitu menyampaikan informasi akuntansi kepada para pemakai laporan keuangan atau pihak yang memiliki kepentingan baik pihak yang ada dalam perusahaan maupun pihak yang ada di luar perusahaan dalam bentuk laporan keuangan.

#### **2.1.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi adalah sistem yang mana mengumpulkan dan mengevaluasi data serta mendistribusikan kepada pengguna ketika membutuhkannya (Esmeray, 2016). Pengertian lainya menurut Wing Wahyu Winarno (2006) dalam Muslihudin dan Oktafianto (2016: 11), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama, yang digunakan untuk mencatat data, mengolah data dan menyajikan informasi untuk para pembuat keputusan agar dapat membuat

keputusan dengan baik. Menurut Zaki Baridwan (2004: 4) dalam Utami *et al.* (2016), sistem informasi akuntansi adalah sebagai suatu komponen yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisis dan mengombinasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan. Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Menurut Mujilan (2015) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan. SIA mewujudkan perubahan ini secara manual atau terkomputerisasi.

Sistem informasi akuntansi dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada di dalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan, baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain di luar perusahaan (Ningtiyas *et al.*, 2019). Menurut Wirayanti *et al.* (2015), sistem informasi akuntansi sangat penting bagi perusahaan karena dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Dalam sistem manual (tidak berbasis komputer), data dimasukkan ke dalam jurnal dan buku besar yang disimpan dalam bentuk buku. Dalam sistem berbasis komputer, data dimasukkan ke dalam komputer dan disimpan dalam *file* dan *database*. Menurut Romney dan Steinbart (2018), ada enam komponen dari sistem informasi akuntansi yaitu:

1. Orang yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA.
6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA.

Enam komponen tersebut memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan penjualan atau membeli bahan baku, yang sering diulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik, dapat menambah nilai tambah untuk organisasi dengan:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa  
Misalnya, sistem informasi akuntansi dapat mengawasi mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar

batas kualitas yang dapat diterima. Ini membantu menjaga kualitas produk, mengurangi limbah, dan mengurangi biaya.

2. Meningkatkan efisiensi

Misalnya, informasi yang tepat waktu membuat proses *just-in-time* menjadi memungkinkan, karena proses *just-in-time* membutuhkan informasi yang konstan, akurat, dan terbaru mengenai persediaan bahan baku.

3. Berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*)

Dengan adanya berbagi pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif. Contohnya, kantor akuntan publik menggunakan sistem informasi mereka untuk berbagi praktik terbaik dan untuk mendukung komunikasi antar kantor. Karyawan dapat mencari *database* perusahaan untuk mencari orang yang ahli untuk memberikan bantuan untuk klien tertentu.

4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokan (*supply chain*)

Informasi dari akuntansi dapat memberi peringatan kepada pengguna bahwa persediaan mulai menipis dan sistem informasi akuntansi menyarankan untuk segera melakukan pembelian kepada vendor.

5. Meningkatkan struktur pengendalian internal

Sistem informasi akuntansi dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana.

## 6. Meningkatkan pengambilan keputusan

Dengan adanya sistem informasi yang akurat dan relevan maka manajemen dapat mengambil keputusan dari informasi yang dapat diandalkan.

## 2.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Wibowo (2007:67) dalam Utami *et al.* (2016), kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja mengandung pengertian gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam periode tertentu. Kinerja mengarah pada suatu pencapaian tugas yang telah dilakukan oleh seseorang. Kinerja menurut Soegiharto (2001) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016) adalah penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi dilihat dari kinerja tersebut. Semakin baik kinerja sistem tersebut maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan (Artanaya dan Yadnyana, 2016).

Kinerja sistem informasi akuntansi yaitu penilaian terhadap pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada suatu perusahaan dalam pencapaiannya memberikan informasi akuntansi (keuangan dan manajemen) yang efisien dan akurat sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut (Jayanti *et al.*, 2017). Kinerja sistem juga berarti penilaian terhadap pelaksanaan sistem tersebut, apakah sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau belum (Soegiharto, 2001 dalam Abhimantra dan Suryanawa, 2016). Menurut Artanaya dan Yadnyana (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 bertujuan untuk evaluasi pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan pada periode tertentu, pemeliharaan sistem, serta untuk dokumentasi keputusan-keputusan bila terjadi peningkatan.

Kinerja sistem informasi akuntansi yang baik mampu memenuhi pemakai sistem informasi, sehingga dapat membantu pemakai sistem menyelesaikan pekerjaannya (Jayanti *et al.*, 2017). Sebuah sistem informasi diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang ada dalam suatu perusahaan. Baik buruknya kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri (Soegiharto, 2001 dalam Artanaya dan Yadnyana, 2016). Penggunaan kepuasan pengguna merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi *et al.*, 2017). Menurut Dharmawan dan Ardianto (2017), dari sisi pemakaian sistem informasi akuntansi dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila sistem informasi dapat digunakan memenuhi tugasnya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dan dari sisi kepuasan pengguna dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi itu tinggi, karena memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

Ivest *et al.* (1983) dalam Kharisma dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa kepuasan pemakai sistem menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya

sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem informasi akuntansi yang dioperasikan maka semakin tinggi kinerja dari sistem informasi akuntansi tersebut. Instrumen kepuasan pemakai sistem mencakup tingkat pengukuran kinerja, tingkat kepuasan pemakai, sistem membantu pemakai mengerjakan tugas, seberapa besar minat pemakai menggunakan sistem, waktu yang dibutuhkan sistem dalam menghasilkan informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan (Ayu Perbarini, 2012 dalam Abhimantra dan Suryanawa, 2016).

Pemakaian sistem informasi menunjukkan frekuensi pemakaian dan kesediaan menggunakan sistem (Komara, 2005 dalam Abhimantra dan Suryanawa, 2016). Sistem informasi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan sebuah sistem informasi (Ives dan Olson, 1983 dalam Abhimantra dan Suryanawa, 2016). Faktor–Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi berupa kemampuan teknik personal, pendidikan dan pelatihan pengguna, keterlibatan pengguna, serta dukungan manajemen puncak.

### **2.3 Kemampuan Teknik Personal**

Menurut Compeau dan Higgins (1995) dalam Damana dan Suardikha (2016) keahlian pemakai adalah kemampuan individu memakai komputer/sistem informasi atau teknologi informasi. Menurut Dharmawan dan Ardianto (2017) kemampuan teknik personal adalah kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Menurut Robbins dan Coulter (2018), kemampuan teknik adalah pengetahuan pekerjaan spesifik dan teknik yang dibutuhkan untuk melakukan tugas

pekerjaan. Pengguna yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut (Choe, 1996 dalam Artanaya dan Yadnyana, 2016). Menurut Kinicki dan Williams (2016), kemampuan teknik terdiri dari pengetahuan pekerjaan yang spesifik yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang baik pada bidang yang terspesialisasi. Memiliki kemampuan teknik merupakan hal yang penting dalam level manajemen tingkat bawah. Kemampuan teknik meliputi kemampuan untuk menerapkan pengetahuan spesialisasi atau keahlian (Robbin dan Judge, 2017).

Menurut Robbins (2005:45) dalam Artanaya dan Yadnyana (2016), kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*abilities*), dan keahlian (*skills*). Pengetahuan (*knowledge*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi, kemampuan (*abilities*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai mampu menjalankan sistem informasi akuntansi, dan keahlian (*skills*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai mampu menggunakan keahlian yang dimiliki dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan. Menurut Pradnyana dan Dharmadiaksa (2018) kemampuan personal yang tinggi akan menghasilkan informasi yang diinginkan oleh pengguna.

Pemakai sistem informasi akuntansi yang memiliki kemampuan di mana kemampuan tersebut didapatkan dari suatu program pelatihan dan pendidikan serta pengalamannya dapat meningkatkan kepuasannya untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan (Artanaya dan Yadnyana,

2016). Menurut Ratnasih *et al.*, (2017), kemampuan teknik pengguna sistem informasi sangat bermanfaat dan berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan laporan perencanaan yang akurat dan dapat dipercaya. Selain itu suatu sistem informasi akan lebih bermanfaat dalam membantu aktivitas, apabila personal yang menggunakan sistem informasi memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem informasi tersebut. Semakin lama seseorang bekerja juga maka pengalaman kerja serta pengetahuan yang dimiliki akan semakin bertambah (Widha *et al.*, 2013, dalam Belawa dan Putra, 2018).

## **2.4 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Pemakai sistem informasi akuntansi yang memiliki teknik baik berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Hal ini didukung dalam penelitian Pradnyana dan Dharmadiaksa (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan personal meningkatkan kinerja sistem informasi. Hasil serupa didapatkan dalam penelitian Jayanti *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi. Dalam penelitian Wirayanti *et al.* (2015) juga mengatakan bahwa kemampuan pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini juga sejalan dalam penelitian Fani *et al.* (2015) bahwa kemampuan teknik berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Berbeda dengan hasil penelitian Dharmawan dan Ardianto (2017) serta Amalia *et al.* (2016) yang mengatakan bahwa kemampuan teknik pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjabaran mengenai kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi maka diajukan hipotesis:

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

## **2.5 Pendidikan dan Pelatihan Pengguna**

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia (Lestari *et al.*, 2017). Menurut Tian-hui (2009) dalam Mahardika dan Suardikha (2018), pelatihan dan pendidikan pemakai bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan informasi dan keterampilan dalam pengambilan keputusan. Menurut Dharmawan dan Ardianto (2017), pelatihan adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Noe (2017), pelatihan adalah upaya yang direncanakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran terkait pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Menurut Gutomo (2017), pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) adalah sebagai upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Tujuan dari pelatihan untuk karyawan adalah agar karyawan menguasai pengetahuan, keahlian,

dan perilaku sehingga memudahkan dalam pengerjaan tugas sehari–hari, sedangkan pengembangan (*development*) itu mirip pelatihan namun lebih mengarah pada pendidikan formal, pengalaman kerja, penilaian perilaku kemampuan dan keterampilan yang membantu karyawan mempersiapkan masa depan. Pembelajaran (*learning*) mengacu pada pemerolehan pengetahuan, kemampuan (*skills*), kompetensi, sikap atau perilaku. Pembelajaran pada umumnya bagaimana dapat berkontribusi pada keuntungan kompetitif melalui kinerja karyawan, mendukung strategi bisnis, dan berkontribusi secara positif terhadap hasil perusahaan seperti kualitas, produktivitas, pengembangan produk baru (Noe, 2017). Menurut Notoatmodjo (2009) dalam Belawa dan Putra (2018) pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi yang lebih menitik beratkan pada pengembangan kemampuan umum, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu sehingga penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan.

Menurut Hariandja (2002) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017) menyatakan, ada beberapa alasan penting diadakannya pelatihan yaitu, karyawan yang baru direkrut seringkali belum memahami secara benar bagaimana melakukan suatu pekerjaan, perubahan–perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan meliputi perubahan dalam teknologi seperti teknologi yang baru dan perubahan dalam tenaga kerja seperti beragamnya keahlian, nilai, dan sikap yang berbeda antara tenaga kerja, sehingga memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku terhadap pekerjaan, meningkatkan daya saing perusahaan dan

memperbaiki produktivitas. Saat ini sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang baik, menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada seperti standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah. Menurut Stair dan Reynolds (2012) dalam Fitrioso (2016) pelatihan pengguna adalah kunci menuju hasil maksimal dari sistem informasi akuntansi.

Menurut Komara (2005) dalam Lestari *et al.* (2017), 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. Menurut Tian-Hui (2009) dalam Mahardika dan Suardikha (2018), pelatihan dan pendidikan pemakai bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan informasi dan keterampilan dalam pengambilan keputusan. Menurut Hongjiang (2009) dalam Purnawati *et al.* (2018), pemberian pendidikan informasi bertujuan untuk 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 Arini *et al.* (2017), mengatakan bahwa sebelum menerima atas sistem yang baru, seseorang terlebih dahulu akan mengetahui adanya perubahan tersebut dan kemudian akan berusaha untuk memahaminya. Hal tersebut dapat dicapai melalui pelatihan yang tepat.

## **2.6 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Tjhai (2002) dalam Damana dan Suardikha (2016) berpendapat bahwa kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Sadatt dan Syar'ie (2005) dalam Damana dan Suardikha (2016) yang menyebutkan bahwa pelatihan merupakan sesuatu yang terpenting guna memberikan latar belakang yang bertujuan mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknik komputer secara umum sebagai bagian dari proses penggunaan sistem yang spesifik. Dengan sebuah program pelatihan dan pendidikan yang diadakan untuk memberikan atau meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk pemakai tersebut, menjadi lebih puas dan akan menggunakan sistem yang telah dikuasai dengan baik (Kariyani, 2006 dalam Abhimantra dan Suryanawa, 2016). Dengan semakin seringnya diadakan pelatihan, karyawan bagian sistem informasi akuntansi akan semakin terampil sehingga kinerja dari sistem informasi akan semakin baik (Susetyo *et al.*, 2016).

Menurut penelitian Antari *et al.* (2015) mengatakan bahwa pelatihan dan pendidikan berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal serupa juga terdapat dalam penelitian Jayanti *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sejalan dalam penelitian Rivaningrum dan Mahmud (2015) yang menyatakan program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal lain dalam penelitian Kharisma

dan Juliarsa (2017) serta Ferawati dan Purwanto (2015) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjabaran mengenai pendidikan dan pelatihan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi maka diajukan hipotesis:

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

## **2.7 Keterlibatan Pengguna**

Menurut Hendra Ronaldi (2012: 71) dalam Utami *et al.* (2016), partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi adalah keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (para pengguna dari setiap departemen yang dilibatkan dalam pengembangan sistem). Menurut Arini *et al.* (2017), keterlibatan pemakai adalah perilaku, pernyataan, dan aktivitas yang dilakukan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

Partisipasi pemakai digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi (Elfrada, 2004 dalam Lestari *et al.*, 2017). Pengguna atau pemakai yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna tersebut (Laksana *et al.*, 2018). Menurut Hall (2016),

pengguna harus dilibatkan dalam proses pengembangan sistem. Pengguna harus memberitahu secara detail mengenai kebutuhannya, hal ini bisa melalui pernyataan tertulis mengenai kebutuhan pengguna.

Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem serta memperkecil adanya *resistance to change* (penolakan terhadap suatu perubahan) dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Lestari *et al.*, 2017). Apabila pemakai diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggung jawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat (Antari *et al.*, 2015).

Menurut Habiburrochman dan Hidayatin (2012) dalam Mujilan (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna salah satunya dapat diupayakan melalui partisipasi pengguna (*user participation*) dalam proses pengembangan sistem. Partisipasi pengguna merupakan perilaku, pekerjaan, aktivitas yang dapat memberi manfaat dalam proses pengembangan sistem dari para calon pengguna informasi yang akan dihasilkan. Kepuasan pengguna sistem akan memicu rasa suka dan aman dalam operasionalnya kelak. Perasaan suka dan aman ini dapat terjadi karena pengguna merasa kebutuhan serta bentuk informasi yang ia inginkan telah diperhatikan (Mujilan, 2017).

Baroudi *et al.* (1986) dalam Damana dan Suardikha (2016) berpendapat bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem memberikan kepastian

secara langsung baik kepuasan pemakai maupun penggunaan sistem. Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi adalah faktor efektif yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (Hajuha dan Azizi, 2011 dalam Damana dan Suardikha, 2016). Menurut Romney dan Steinbart (2018), para pengguna yang berpartisipasi dalam pengembangan sistem memiliki pengetahuan lebih banyak, lebih terlatih, dan berkomitmen untuk menggunakan sistem.

## **2.8 Pengaruh Keterlibatan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Ratnasih *et al.* (2017), partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap suksesnya sebuah sistem. Dalam suatu instansi dalam melakukan kegiatan operasionalnya, seperti pembuatan laporan keuangan yang dihasilkan tentunya harus sesuai dengan aturan perundangan-undangan. Selain itu informasi yang dihasilkan harus tepat dan akurat agar memudahkan dalam pengambilan keputusan. Sehingga instansi membutuhkan sistem informasi akuntansi, maka dalam menjalankan sistem tersebut keterlibatan pemakailah yang akan menentukan proses pengembangan sistem itu berjalan dengan baik atau tidak. Keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi (Jen, 2002 dalam Rivaningrum dan Mahmud, 2015).

Penelitian Kharisma dan Juliarsa (2017) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil serupa juga terdapat dalam penelitian Artanaya dan Yadnyana (2016) yang menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil berlawanan terdapat pada penelitian Almilia dan Irmaya Brilliantine (2007) dalam Abhimantra dan Suryanawa (2016), Ningtiyas *et al.* (2019) serta Ferawati dan Purwanto (2015) yang menyatakan bahwa keterlibatan pengguna tidak berpengaruh antara keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjabaran mengenai keterlibatan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi maka diajukan hipotesis:

Ha<sub>3</sub>: Keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## **2.9 Dukungan Manajemen Puncak**

Menurut Kinicki dan Williams (2016), manajemen adalah pencapaian tujuan perusahaan secara efisien dan efektif dengan cara perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap sumber daya yang dimiliki perusahaan. Efisiensi berarti menggunakan sumber daya seperti karyawan, uang, bahan baku secara bijak. Efektif berarti mengambil dan melakukan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Menurut Robbins dan Coulter (2018) manajemen dalam suatu perusahaan dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu:

### 1. *Top Managers* (Manajer Puncak)

Manajer puncak memiliki tanggung jawab untuk membuat keputusan jangka panjang mengenai arah dari perusahaan dan membuat tujuan, kebijakan serta strategi. Manajemen puncak ini biasanya memiliki jabatan seperti *executive vice president, president, managing director, chief operating officer* atau *chief executive officer*.

### 2. *Middle Managers* (Manajer Menengah)

Mengelola pekerjaan dari *first-line manager* dan dapat ditemukan diantara tingkat paling bawah dan tingkat paling atas dalam suatu perusahaan. Biasanya memiliki jabatan seperti *project leader, store manager, regional manager* atau *division manager*.

### 3. *First-Line Managers* (Manajer Lini Pertama)

Mengelola pekerjaan *nonmanagerial employees* yang dilibatkan dengan memproduksi barang atau jasa kepada konsumen perusahaan. Biasanya memiliki jabatan seperti *department managers, district manager, supervisor*, atau *office manager*.

**Gambar 2.2**  
**Level Manajemen**



Sumber : Robbins dan Coulter (2018)

Menurut Lee dan Kim (1992) dalam Utami *et al.* (2016), dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang SI atau komputerisasi. Dukungan manajemen puncak merupakan komitmen dan dukungan perusahaan berupa segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pembuatan dan keberlangsungan dari sebuah SIA (Dharmawan dan Ardianto, 2017). Menurut Lau (2004) dalam Mahardika dan Suardikha (2018), dukungan manajemen puncak merupakan perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya.

Manajemen puncak juga bertugas mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang digunakan, sehingga akan memotivasi pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan yang akan berpengaruh pada suatu sistem (Soegiharto, 2001 dalam Rivaningrum dan Mahmud, 2015). Menurut Dewi dan Dwirandra (2013) dalam Nugroho *et al.* (2018), dukungan manajemen puncak merupakan bentuk kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukkan oleh direktur, presiden, kepala divisi dan sebagainya dalam organisasi.

Dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas (Biwi *et al.* 2015). Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna sistem informasi,

maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem informasi tersebut (Fitri, 2012, dalam Biwi *et al.*, 2015). Menurut Laksana *et al.* (2018), dukungan manajemen puncak memegang peran dalam tahap siklus pengembangan dan dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Menurut Raflis (2013) dalam Dharmawan dan Ardianto (2017), dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran dan penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan melalui peninjauan program dan rencana pengembangan sistem informasi. Manajemen puncak juga merupakan pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi (Hasmi, 2004 dalam Lestari *et al.* 2017).

## **2.10 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Ikhsan (2005) dalam Antari *et al.* (2015), dukungan manajemen puncak merupakan suatu faktor penting yang menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi. Peran manajemen puncak dalam mempertahankan kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai pengawasan terhadap sistem informasi yang digunakan perusahaan dan memastikan sistem informasi akuntansi yang ada dapat berjalan dengan baik dan memiliki kinerja yang baik (Dharmawan dan Ardianto, 2017). Menurut Biwi *et al.* (2015), manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi

yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh pula pada kepuasan pengguna.

Menurut Dharmawan dan Ardianto (2017), dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang sangat penting. Dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi dapat dilihat pada semua tahap mulai dari pembuatan, pengimplementasian, dan perawatan dari sistem tersebut. Untuk membuat suatu sistem informasi dengan kinerja yang baik dibutuhkan dukungan dari manajemen puncak karena manajemen puncak memiliki peran sebagai penyedia sumber daya yang dibutuhkan dalam membuat dan mempertahankan sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja baik dalam perusahaan.

Jen (2002) dalam Utami *et al.* (2016) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut (Hendra *et al.*, 2014 dalam Utami *et al.*, 2016).

Hasil penelitian Utami *et al.* (2016) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini serupa juga dalam penelitian Fani *et al.* (2015) dan Mahardika dan Suardikha (2018) yang juga menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh

secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Ramadhan *et al.* (2016), Suroto (2017) dalam Satria dan Dewi (2019), serta Hari (2014) dalam Trenida dan Dwirandra (2018) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjabaran mengenai dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi maka diajukan hipotesis:

Ha<sub>4</sub>: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## **2.11 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Pendidikan dan Pelatihan Pengguna, Keterlibatan Pengguna serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Hasil penelitian Biwi *et al.* (2015) menunjukkan bahwa secara simultan kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Hal ini sejalan dengan penelitian Jayanti *et al.* (2017) yang menyatakan kemampuan teknik personal, pendidikan dan pelatihan pengguna serta dukungan manajemen puncak dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hal sejalan juga disampaikan dalam penelitian Mahardika dan Suardikha (2018) bahwa faktor keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi

(X1), kemampuan teknik personal sistem informasi (X2), dukungan manajemen puncak (X3), formalisasi pengembangan sistem informasi (X4), program pelatihan dan pendidikan pemakai (X5), dewan pengarah sistem informasi (X6) dan lokasi departemen sistem informasi (X7) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yaitu (Y) pada BPR di Kota Denpasar.

## 2.12 Model Penelitian

Model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.3**  
**Model Penelitian**

