

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama tentang "Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personal, Dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi" dilakukan oleh Gusti Bara Tarimushela (2012). Penelitian ini bertujuan untuk mencari adanya pengaruh keterlibatan sistem dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal, dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey yang bersifat verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *finance*, *tax*, dan *accounting* di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Sampel yang diambil dari populasi tersebut adalah semua karyawan bagian *finance*, *tax*, dan *accounting* yang berjumlah 25 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian ini menggunakan variabel keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, sedangkan peneliti menggunakan variabel adanya pelatihan dan pendidikan pengguna. Dan objek penelitian ini dilakukan di perusahaan ritel, sedangkan objek penelitian peneliti dilakukan di perusahaan jasa.

Penelitian kedua tentang "Pentingnya Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai dan Kemampuan Teknik Personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi". Dilakukan oleh Winda Sari Annisa (2012) yang bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yaitu di fokuskan pada dukungan manajemen puncak, partisipasi

pemakai dan kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer dan para staf CV. Rizki Abadi Sidoarjo yang terlibat dalam penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada tahun 2012. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan SPSS versi 20.0. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji signifikan simultan (uji – F), uji signifikan parsial (uji – t), dan *adjusted R square*.

Hasil penelitian menunjukkan dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai dan kemampuan teknik personal berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, tetapi secara parsial, hanya kemampuan teknik personal yang berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi sedangkan dukungan manajemen puncak dan partisipasi berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peneliti tidak menggunakan variabel partisipasi pemakai untuk mengukur kinerja sistem informasi akuntansi. Dan objek penelitian yang peneliti lakukan di perusahaan jasa, sedangkan pada penelitian ini di perusahaan dagang.

Penelitian ketiga tentang "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Di Bank Umum Kota Surakarta". Dilakukan oleh Rizki Respati (2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi, pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan *top management*, dan formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di bank umum kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akuntansi di bank umum

kota Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akuntansi di empat bank umum kota Surakarta yaitu Bank Tabungan Negara Surakarta, Bank Tabungan Negara Syariah Surakarta, Bank Mandiri Syariah Surakarta, dan Bank Rakyat Indonesia Surakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 22.0.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan *top management* memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Untuk adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan formalisasi pengembangan sistem memiliki tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (Jurnal JUPE UNS, Vol. 2, No. 1).

Penelitian keempat tentang "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah Di Kota Pekanbaru". Dilakukan oleh Susilatri *at al* (2010). Penelitian ini untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada bank umum pemerintah di kota Pekanbaru. Penelitian ini melibatkan 75 responden yang ada di 5 bank umum pemerintah di kota pekanbaru.

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung ke objek penelitian. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dan uji independent sample T test dengan bantuan software spss 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari delapan faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi terdapat 5 faktoryang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, yaitu keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, dukungan manajemen puncak program pelatihan dan pendidikan pemakai, kemampuan teknik personal, lokasi departemen sistem informasi Sedangkan faktor lainnya, formalisasi pengembangan sistem informasi, ukuran organisasi, keberadaan dewan pengarah berpengaruh negatif dan tidak signifikan. (Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 2 Juni 2010)

Penelitian kelima tentang "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Tanjungpinang". Dilakukan oleh Hary Gustiyan (2014), penelitian tersebut dilakukan pada karyawan yang terkait dengan pelaksanaan sistem informasi akuntansi PT. BPR di Tanjungpinang dengan sampel sebanyak 35 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan SPSS versi 22.0. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor seperti keterlibatan pemakai dalam pengembangan system informasi akuntansi, kemampuan teknik personal sistem informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, kualitas informasi.

Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel kemampuan teknik personal dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi saja yang berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi sementara variabel lainnya tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Sistem

Menurut Romney dan Steinbart (2015), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub system yang lebih kecil yang mendukung system yang lebih besar. Menurut Gelinas dan Dull (2012), Sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung yang bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.2 Pengertian Informasi

Menurut Gellinas and Dull (2012) informasi merupakan data yang disajikan dalam suatu bentuk yang berguna terhadap aktifitas pengambilan keputusan. Menurut Rommey dan Steinbart (2015), informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Menurut Gellinas dan Dull (2012), Ada beberapa karakteristik informasi yang berkualitas, yaitu:

- A. *Effectiveness*: berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis yang di sampaikan dengan tepat waktu, benar, konsistem dan dapat digunakan.
- B. *Efficiency*: informasi yang berkaitan melalui penyediaan informasi secara optimal terhadap penggunaan sumber daya.
- C. *Confidentiality*: karakteristik informasi yang berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta validitas nya sesuai dengan nilai-nilai bisnis dan harapan.
- D. *Integrity*: karakteristik informasi yang berkaitan dengan perlindungan terhadap informasi yang sensitif dari pengungkapan yang tidak sah.
- E. *Availability*: suatu karakteristik informasi yang berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat diperlukan oleh proses bisnis baik sekarang, maupun di masa mendatang, hal ini juga menyangkut perlindungan sumber daya yang diperlukan dan kemampuan yang terkait.
- F. *Compliance*: yaitu karakteristik informasi yang berkaitan dengan mematuhi peraturan dan perjanjian kontrak dimana proses bisnis merupakan subjek nya berupa kriteria bisnis secara internal maupun eksternal.
- G. *Reliability*: karakteristik informasi yang berkaitan dengan penyediaan informasi yang tepat bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan menjalankan tanggung jawab serta tata kelola pemerintahan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diproses

menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya dalam aktivitas pembuatan keputusan.

2.2.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Satzinger, Jackson, dan Burd (2012), Sistem informasi merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan output dari setiap informasi yang dibutuhkan dalam proses bisnis serta aplikasi yang digunakan melalui perangkat lunak, database dan bahkan proses manual yang terkait. Menurut Stair and Reynolds (2012), Sistem Informasi adalah suatu sekumpulan elemen atau komponen berupa orang, prosedur, database dan alat yang saling terkait untuk memproses, menyimpan serta menghasilkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (goal). Menurut Gelinas dan Dull (2012) Sistem Informasi adalah sistem yang di buat secara umum berdasarkan seperangkat komputer dan komponen manual yang dapat dikumpulkan, disimpan dan diolah untuk menyediakan output kepada user. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kombinasi modul yang terorganisir yang berasal dari komponen-komponen yang terkait dengan hardware, software, people dan network berdasarkan seperangkat komputer dan menghasilkan informasi untuk mencapai tujuan.

2.2.4 Sistem Informasi Akuntansi

2.2.4.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Gelinas dan Dull (2012), Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan melaporkan informasi terkait dengan aspek keuangan akan kegiatan bisnis. Menurut Romney dan Steinbart (2015), Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan suatu informasi untuk pengambilan keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan instruksi data perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Menurut Gelinas dan

Dull (2012), Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi yang berhubungan dengan aspek keuangan dari peristiwa bisnis. Menurut A. Hall (2008:8), Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu proses transaksi keuangan dan transaksi non keuangan yang mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan dan terdapat pemrosesan data di dalam nya. Terdapat 3 subsystem SIA, yaitu:

1. TPS (Transaction Processing System) berupa dukungan operasi bisnis dengan sistem laporan, dokumen dan pesan untuk user dalam suatu organisasi.
2. General Ledger/Financial Reporting System (GL/FRS) yaitu berupa prosedur tradisional laporan keuangan seperti income statement, balance sheet, laporan arus kas, pajak, dan laporan lain yang tersedia.
3. Management Reporting System (MRS) yaitu berupa penyediaan informasi kepada pihak manager internal dengan tujuan laporan keuangan dan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan seperti biaya, laporan yang bervariasi, dan laporan pertanggungjawaban.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi merupakan proses transaksi keuangan dan transaksi non keuangan yang mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan dan terdapat pemrosesan data di dalam nya. Yaitu berupa sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan melaporkan informasi terkait dengan aspek keuangan akan kegiatan bisnis.

2.2.4.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Whitmore dalam Hamzah B. Uno (2012) secara sederhana mengemukakan kinerja sebagai berikut: “Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.” Menurut Moeheriono (2012) kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Penilaian terhadap kinerja sistem merupakan kepuasan kerja yang didapat pemakaian sistem dalam pengoperasian sistem, manfaat yang dirasakan oleh pemakai kaitanya dengan sistem yang digunakan serta frekuensi tingkat pemakaian dalam penggunaan sistem. Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan. Selain itu kinerja bertujuan untuk evaluasi yang menekankan perubahan-perubahan pada periode tertentu, pemeliharaan sistem, serta untuk dokumentasi keputusan-keputusan bila terjadi peningkatan.

2.2.4.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Melihat akuntansi sebagai bahasa bisnis dan sistem informasi, maka SIA sangat diperlukan bagi sebuah organisasi. Dalam memenuhi kebutuhan informasi yang baik untuk kebutuhan pihak internal maupun eksternal, sistem informasi akuntansi harus didesain sedemikian rupa sehingga memenuhi fungsinya.

Menurut Susanto (2013) terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi yang harus dilihat secara bersamaan karena memiliki hubungan yang erat satu sama lainnya. Ketiga fungsi tersebut antara lain:

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari
2. Mendukung proses pengambilan keputusan
3. Membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal

2.2.4.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Bagi suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Menurut Mardi (2011) terdapat tiga tujuan dari sistem informasi akuntansi, antara lain sebagai berikut:

1. Guna memenuhi setiap kewajiban sesuai dengan otoritas yang diberikan kepada seseorang (*to fulfill obligations relating to stewardship*). Pengelolaan perusahaan selalu mengacu kepada tanggung jawab manajemen guna menata secara jelas segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.
2. Setiap informasi yang dihasilkan merupakan bahan yang berharga bagi pengambilan keputusan manajemen (*to support decision making by internal decision makers*). Sistem informasi menyediakan informasi guna mendukung setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan sesuai dengan pertanggungjawaban yang ditetapkan.
3. Sistem informasi diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari (*to support the-day-to-day operations*). Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.”

2.2.4.5 Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kehadiran sistem informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi, bukan hanya organisasi secara luas namun pengaruh tersebut masuk hingga proses bisnis dan transaksi yang dilakukan oleh organisasi. Penentu kepuasan dari pengguna adalah mutu dari sistem dan informasi serta ketergunaan sistem tersebut didasarkan pada kebutuhan dan harapan pengguna.

Sistem informasi yang efektif adalah merupakan hal yang penting bagi organisasi guna berfungsi pada tingkat yang optimal, maka perlu mempertimbangkan dampak secara serius sistem informasi terhadap perilaku individu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan kepuasan pengguna sistem dan Pemakaian sistem untuk mengukur kesuksesan sistem informasi akuntansi.

1. Kepuasan pemakai sistem Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi serta mutu informasi dan sistem yang disediakan bernilai baik pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dimana beberapa faktor penentunya adalah mutu sistem dan mutu informasi.

2. Pemakaian Sistem

Pemakaian sistem informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.” Banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi. Banyak sekali pengukuran yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Tidak ada satu pengukuran yang lebih baik dari pengukuran lainnya. Pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti misalnya sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan dan tingkat analisisnya apakah pada tingkat individual, organisasi atau masyarakat. Terdapat pengukuran–pengukuran dari pemakaian sistem yaitu terdiri dari:

1. banyaknya penggunaan/durasi penggunaan
2. kerutinan penggunaan
3. sifat dari penggunaan:
 - Digunakan untuk maksud yang diinginkan
 - Ketepatan penggunaan
 - Tipe informasi

Adapun penjelasan mengenai pengukuran diatas adalah:

1. Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan Untuk mengukur banyaknya penggunaan sistem dalam waktu tertentu atau lama tidaknya menggunakannya sistem yang disediakan.
2. Kerutinan penggunaan Untuk mengetahui seberapa sering pemakai menggunakan sistem informasi yang disediakan.
3. Sifat dari penggunaan
 - Digunakan untuk maksud yang diinginkan
Untuk mengetahui apakah sistem yang sedang digunakan memang benar sesuai dengan yang pemakai harapkan.
 - Ketepatan penggunaan
Suatu sistem harus digunakan oleh user yang berwenang sesuai dengan otoritas yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga user tidak melanggar batasan akses yang ditetapkan.
 - Tipe informasi
Apakah sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi membantu dalam memecahkan masalah, terformat dan akurat.

2.2.5 Partisipasi Pengguna

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya partisipasi pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. 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. Menurut Susanto (2013) para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan yang hanya akan

menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (pengguna).

Menurut Septriani (2010) Pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi. Menyadari bahwa operasionalisasi teknologi komputer menyangkut aspek manusia dan dampak perubahan yang disebabkan, adalah penting untuk memperhatikan keberadaan manusia dalam pemanfaatan suatu teknologi. Banyak penelitian membuktikan bahwa faktor individu dan faktor organisasioal sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pengadopsian teknologi informasi/computer.

2.2.6 Kemampuan Pengguna

2.2.6.1 Pengertian Kemampuan Pengguna

Kemampuan personal yang tinggi akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi, sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih efektif. Pemakai sistem informasi yang memiliki teknik baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Menurut Robbins dalam Wibowo (2014) kemampuan yaitu ability atau kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu intellectual dan physical abilities. Wibowo (2014) memberikan pengertian kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas.

Menurut Kusumastuti dan Irwandi (2012) Kemampuan teknik pengguna merupakan kemampuan teknik pengguna merupakan rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari seseorang. Pengguna sistem informasi merupakan fokus yang penting berkaitan dengan efektifitas sistem informasi, karena pengguna sistem informasi lebih banyak mengetahui permasalahan yang terjadi dilapangan. Keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh

kecanggihan sistem tersebut tetapi ditentukan oleh kesesuaiannya dengan para pengguna sistem tersebut. Menurut Colquitt, Iepine, Wesson dalam Wibowo (2014) Kemampuan menunjukkan kapabilitas yang dimiliki orang yang relatif stabil untuk mewujudkan rentang aktivitas tertentu yang berbeda, tetapi berhubungan. Menurut Mohammad Zain dan Badudu (2010) pengertian kemampuan pengguna adalah kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

2.2.6.2 Indikator Kemampuan Pengguna

Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan. Kemampuan bisa diartikan sebagai kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan untuk melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan. Pemakai sistem sangat memiliki peranan yang penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena pengguna sistem informasi dapat mendorong kinerja sistem informasi menjadi baik. Kinerja sistem informasi berjalan dengan baik apabila para pemakai dapat memahami, menggunakan, dan mengaplikasikan sebuah teknologi menjadi sebuah informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi dan kinerja individual dapat dinilai baik. Kemampuan teknik pengguna sistem informasi dapat dilihat dari: pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), keahlian (*skills*). Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a) Pengetahuan (*knowledge*)

Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.

b) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

c) Keahlian (*skills*)

Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa alasan mengapa di dalam pengembangan sistem tidak berhasil seperti kurangnya pengetahuan yang dimiliki pemakai. Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

2.2.7 Dukungan Manajemen Puncak

2.2.7.1 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

Manajemen tertinggi atau sering disebut pula manajemen puncak (top management) atau eksekutif kunci, misalnya dewan direktur, direktur utama, presiden direktur, dan para pejabat eksekutif lainnya. Manajemen puncak bertugas mengembangkan rencana-rencana yang luas dan melakukan pengambilan keputusan strategis. Manajer (manager) menyelesaikan tugas melalui individu lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan. Manajer melakukan pekerjaan mereka dalam suatu organisasi (organization), yaitu sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.

Dermawan dan Kunkun (2013) menjabarkan dukungan manajemen bahwa manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis. Menurut Chenhall dalam Wildoms (2015), dukungan atasan diartikan sebagai partisipasi manajer dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak adalah pihak yang bertanggungjawab atas penyediaan pedoman dengan komitmen dalam hal waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung kegiatan sistem informasi.

2.2.7.2 Peranan Manajer Puncak

Suatu peranan dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu. Peranan timbul karena seorang manajer memahami bahwa ia bekerja tidak bekerja sendirian. Manajer mempunyai lingkungan yang setiap saat ia perlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka ragam dan masing-masing manajer mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakikatnya tidak ada perbedaan. Baik manajer tingkat atas, tengah atau bawah akan mempunyai jenis peranan yang sama. Menurut Amirullah (2015) terdapat empat peranan manajemen yang harus dilaksanakan oleh manajer jika organisasi yang dipimpinnya bisa berjalan secara efektif, diantaranya: peranan hubungan antar pribadi (Interpersonal Role), peran Informasional, peran Memutuskan (pembuat keputusan). Adapun penjelasan peranan manajer puncak di atas adalah sebagai berikut:

- a) Peranan hubungan antar pribadi (Interpersonal Role) Manajer dituntut untuk melaksanakan tugas-tugas yang melibatkan semua karyawan yang ada didalam dan diluar organisasi dan tugas-tugas lain yang sifatnya simbolis Manajer juga berperan sebagai pemelihara suatu jaringan hubungan luar yang berkembang dan memberikan dukungan dan informasi.
- b) Peran Informasional Semua manajer sampai tahap tertentu, memiliki peran-peran informasional yaitu menerima, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi. Manajer memantau perkembangan perkembangan dari lingkungan yang ada diluar organisasi dengan membaca organisasi baik dari surat kabar atau pun media elektronik. Manajer juga bertindak sebagai saluran informasi bagi anggota-anggota organisasi.

- c) Peran Memutuskan (pembuat keputusan) Peranan ini membuat manajer harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi didalam organisasi yang dipimpinnya. Proses pembuat strategi ini secara sederhana dinamakan sebagai suatu proses yang menjadikan keputusan-keputusan organisasi dibuat secara signifikan dan berhubungan. Dengan kata lain manajer itu terlibat secara substansial didalam setiap pembuat keputusan organisasinya. Adapun peranan manajer puncak menurut Widjaya (2012) diantaranya: mengelola sumber daya informasi sebagai asset vital perusahaan, membangun sistem agar dapat memberikan keuntungan kompetitif di pasar global, mengelola dan meningkatkan kinerja distribusi dari sumber daya dan informasi, mengelola para pemakai TI di perusahaan, berperan sebagai katalisator perubahan manajemen dan manajemen resiko.

2.2.7.3 Indikator Dukungan Manajemen Puncak

Tolak ukur dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi, yaitu: komitmen pada proyek, penyedia sumber daya yang diperlukan, menunjukkan suatu sikap kepemimpinan. Adapun penjelasan dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

a) **Komitmen Pada Proyek**

Komitmen pada proyek melibatkan secara aktif pihak dari manajemen puncak. Manajemen puncak akan memberikan dukungan serta gagasan yang lebih baik untuk membantu memecahkan masalah terhadap suatu permasalahan yang terjadi dalam proyek pengembangan dalam sistem informasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

b) **Penyedia Sumber Daya yang Diperlukan**

Kesediaan sumber daya yang diperlukan merupakan suatu indikasi dukungan manajemen puncak terhadap proyek pengembangan sistem informasi. Implementasi bisa gagal jika sebagian dari sumber daya kritis (seperti karyawan, dana dan alat-alat) tidak

tersedia. Manajemen puncak harus dapat menciptakan suatu kesadaran bahwa keberhasilan implementasi pengembangan sistem informasi akan dapat meningkatkan efektivitas perusahaan.

c) Menunjukkan suatu sikap kepemimpinan

Manajemen puncak harus mampu menunjukkan suatu sikap kepemimpinan. Seorang pemimpin memegang peran penting karena keberadaannya dapat menentukan kemajuan perusahaan. Arti kepemimpinan adalah kemampuan untuk menjabarkan visi dan misi dengan jelas, mengkomunikasikannya dan mengarahkan karyawan/pegawai untuk merealisasikan visi dan misi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil-hasil penelitian yang relevan, kemampuan dari pengguna sistem informasi akuntansi maksudnya kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi dari sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan yang bersangkutan. Kapabilitas teknik personal sistem informasi dibedakan ke dalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil (pengguna) sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi menurut dapat dilihat dari *knowledge* (pengetahuan), *ability* (kemampuan), dan *skills* (keahlian/kemahiran).

2.3.2 Hubungan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil-hasil penelitian yang relevan, maka diperoleh kerangka berfikir sebagai berikut dukungan manajemen puncak adalah pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan antar dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

2.3.3 Hubungan Program Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil-hasil penelitian yang relevan, pelatihan dan pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan SDM dan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian akan meningkatkan produktivitas kerja. Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program program pelatihan dan pendidikan pengguna diperkenalkan. Hal ini menunjukkan untuk mengurangi banyaknya kesalahan dalam pengoperasian aplikasi sistem informasi akuntansi. Adanya pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja yang telah disebutkan sebelumnya.

2.4 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan teori yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kemampuan Teknik Personal berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

H2: Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

H3: Program Pelatihan dan Pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

