

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Keterlibatan Pengguna

2.1.1.1 Pengertian Keterlibatan Pengguna

Menurut O’Brein dan Marakas (2009), melibatkan pengguna dalam desain dan operasi sistem informasi adalah salah satu alternatif yang tepat untuk mendukung keberhasilan sistem informasi pada perusahaan, hal tersebut dikarenakan pengguna akan memiliki kesempatan untuk dapat mendesain sistem tersebut sesuai dengan kebutuhannya dan memiliki lebih banyak kesempatan untuk mengontrol hasilnya, sehingga dengan demikian pada penerapannya akan lebih memudahkan pengguna. Menurut Azhar Susanto (2010:300), pengertian partisipasi (keterlibatan) pengguna adalah sebagai berikut :

Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan SI dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya.

Barky dan Hartwick (1994), mendefinisikan “keterlibatan pemakai (pengguna) sebagai perilaku dan aktivitas yang ditujukan oleh para pemakai (pengguna) selama proses pengembangan sistem.” Sedangkan menurut Davis (1996:179), pengertian keterlibatan pemakai (pengguna) adalah “keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam

situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab pencapaian tujuan itu.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keterlibatan pengguna merupakan suatu aktivitas pengguna sistem untuk memberikan dukungan dan kontribusi dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi untuk mencapai tujuan.

2.1.1.2 Manfaat Keterlibatan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem

Menurut Soegiharto (2001), diungkapkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan:

1. Memberikan sebuah penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat informasi pengguna.
2. Memberikan keahlian tentang organisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian yang biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi.
3. Menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima atau tidak penting.
4. Meningkatkan pemahaman pemakai akan sistem yang ada.

2.1.1.3 Unsur-Unsur Keterlibatan Pemakai

Menurut Davis (1996:179), ada tiga unsur gagasan penting dalam partisipasi kerja antara lain:

1. **Keterlibatan mental dan emosional**
Partisipasi para pegawai untuk keterlibatan mental dan emosional berarti hanya berupa aktivitas fisik.

2. Motivasi kontribusi

Partisipasi untuk motivasi kontribusi, berarti memotivasi orang-orang untuk memberikan kontribusi, mereka diberi kesempatan untuk menyalurkan sumber inisiatif dan kreativitasnya guna mencapai tujuan organisasi.

3. Penerimaan tanggung jawab

Partisipasi untuk tanggung jawab berarti mendorong orang-orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok. Partisipasi membantu mereka menjadi pegawai yang bertanggung jawab daripada hanya sekedar pelaksana yang tidak bertanggung jawab.

2.1.1.4 Alasan pentingnya keterlibatan Pengguna Dalam Perencanaan dan Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem manajemen, pengguna, dan personel sistem terlibat dalam perancangan dan operasi suatu sistem informasi. Biasanya tim perancang yang terdiri dari wakil pengguna, analis, dan manajemen dibentuk untuk mengidentifikasi kebutuhan, mengembangkan spesifikasi teknis, dan mengimplementasikan sistem baru. Masalah pengelolaan proyek pengembangan sistem, masalah organisasi, dan masalah teknis biasanya terjadi dalam implementasi sistem. Sistem informasi yang baru menyebabkan perubahan relasi kerja antar personel, mengubah deskripsi pekerjaan personel, dan bahkan perubahan struktur organisasi secara formal. Faktor teknis, perilaku, situasi, dan personel semuanya harus dipertimbangkan. Kegagalan mempertimbangkan semua hal tersebut dapat menyebabkan output sistem tidak digunakan oleh pengguna, bahkan sekalipun sistem tersebut secara teknis baik. Kerja sama pengguna yang diperlukan demi keberhasilan

operasi sistem harus dipastikan sejak perancangan sistem. Filosofi perancangan berorientasi pengguna mengindikasikan pentingnya sikap dan pendekatan pengembangan sistem yang secara sadar mempertimbangkan seluruh konteks organisasi. Pengguna perlu dilibatkan dalam perancangan aplikasi. Sikap yang teliti dalam perancangan output baik dalam hal kuantitas maupun format dapat mengurangi kerepotan pengguna untuk mengolah data lebih lanjut atau meminta format laporan yang baru setelah sistem dioperasikan. Output perlu dirancang dengan fokus pada kebutuhan pengambil keputusan. Pengguna harus dapat memahami tujuan dan karakteristik setiap output supaya output tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Menurut Azhar Susanto (2010:301), terdapat beberapa alasan pentingnya keterlibatan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansiyaitu :

1. Kebutuhan user

User adalah orang dalam perusahaan. Analisis sistem atau ahli sistem adalah orang diluar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk user agar sistem bisa diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan user, dan yang tahu kebutuhan user adalah user sendiri, sehingga keterlibatan user dalam pengembangan SI akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

2. Pengetahuan akan kondisi lokal

Pemahaman terhadap lingkungan dimana SIA akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang SI, dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan user yang sangat memahami lingkungan tempatnya bekerja.

3. Keengganan untuk berubah

Seringkali user merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat digunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila user terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

4. User merasa terancam

Banyak user menyadari bahwa penerapan SI komputer dalam organisasi mungkin saja mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan user dalam proses perancangan dan pengembangan SI merupakan salahsatu cara menghindari kondisi yang tidak diharapkan dari dampak penerapan SIA dengan komputer

5. Meningkatkan alam demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa user dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang akan berdampak terhadap mereka. Penerapan SI berbasis komputer tentunya akan berdampak kepada para pegawai, oleh karena nya diperlukan keterlibatan user secara langsung dalam proses perancangan SIA ini.

Azhar Susanto (2008:370), menambahkan, bahwa tidak semua keterlibatan pengguna ini membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan diantaranya:

1. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai sehingga tidak bersedia membuat keputusan untuk memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya.
2. Kurangnya pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam berpartisipasi untuk mengambil keputusan.
3. Pengambilan keputusan tersebut terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan pemakai atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
4. Kurangnya kesempatan untuk melakukan uji coba dan kurangnya kesempatan untuk belajar, hal ini muncul karena ketakutan akan tingginya biaya yang perlu dikeluarkan untuk kegiatan tersebut.

2.1.1.5 Indikator Keterlibatan Pengguna

Manajemen, pengguna, dan staff sistem perlu dilibatkan dalam perancangan sistem informasi dan kegiatan selanjutnya. Umumnya, kelompok perancangan atau tim kelompok yang meliputi pengguna, analis, dan wakil-wakil manajemen, dibentuk untuk mengidentifikasi kebutuhan, pengembangan spesifikasi-spesifikasi teknis, dan mengimplementasikan sistem baru. Adanya kesenjangan komunikasi antara pengguna dan perancang sistem informasi terjadi karena pengguna dan spesialis sistem informasi cenderung memiliki perbedaan dalam latar belakang, kepentingan dan prioritas. Inilah yang sering dikatakan sebagai kesenjangan komunikasi antara pengguna dan desainer, hal ini juga dapat menjadi salah satu faktor penyebab kegagalan penerapan sistem informasi. Maka dalam proses perancangan dan pengembangan sistem diperlukan adanya kerja sama dari berbagai pihak untuk pemenuhan kebutuhan yang akan dicapai.

Suatu kerja sama yang terstruktur antara pengguna sistem, manajer dan ahli sistem informasi untuk menentukan dan menjabarkan permintaan pengguna, teknik-teknik yang dibutuhkan dan unsur rancangan eksternal (*input, output* dan tampilan) dinamakan JAD atau *joint application development*. Tujuan dari JAD adalah memberikan kesempatan pada pengguna dan manajemen untuk berpartisipasi secara luas dalam siklus pengembangan sistem informasi. Dalam hal ini indikator partisipasi (keterlibatan) pengguna sistem informasi seperti yang dikemukakan Azhar Susanto (2008:367), dapat dilihat dari:

1. Hubungan

Meningkatkan hubungan antara pengguna, manajemen dan ahli sistem informasi.

2. Wawasan

Memperluas wawasan pemakai dan manajemen dalam bidang komputer, disisi lain memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.

3. Tanggung jawab

Meningkatkan beban tanggung jawab pemakai dan manajemen bila terjadi konflik.

4. Waktu

JAD umurnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara, melalui satu pola kerja yang lebih terstruktur.

5. Keinginan pengguna

Melalui ketentuan keinginan pengguna yang lebih cepat dan penentu prioritas utama, maka pengguna JAD ini akan lebih menghemat biaya.

6. Nilai, kepuasan dan dukungan

JAD sering kali menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih bagi pengguna maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan pengguna dan manajemen terhadap proyek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.

7. Biaya

Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi pada umumnya.

2.1.2 Dukungan Manajemen Puncak

2.1.2.1 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak terhadap sistem merupakan pemahaman dari manajemen puncak terhadap sistem informasi. Untuk lebih jelasnya maka perlu dipahami terlebih dahulu pengertian dari manajemen, dan manajemen puncak.

a. Manajemen

Menurut Solihin (2009:4), manajemen dapat didefinisikan sebagai “proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.” Sedangkan menurut Robbins dan Coulter (2007:8), “manajemen adalah proses pengkoordinasian kegiatan – kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasi.”

Efisiensi mengacu pada memperoleh output terbesar dengan input terkecil, digambarkan sebagai “melakukan segala sesuatu secara benar”. Sedangkan efektivitas mengacu pada menyelesaikan kegiatan – kegiatan sehingga sasaran organisasi dapat tercapai, digambarkan sebagai “melakukan segala sesuatu yang benar.”

b. Manajemen Puncak

Menurut Solihin (2009:11), “Manajemen puncak atau biasa disebut dengan *Top Management* merupakan eksekutif tertinggi diperusahaan yang akan menetapkan tujuan dan strategi perusahaan secara keseluruhan.”

c. Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Lee & Kim (1992), dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajer puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, serta pengetahuan tentang SI atau komputerisasi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengertian dari dukungan manajemen puncak untuk sistem informasi akuntansi merupakan pihak yang memiliki pemahaman tentang sistem informasi akuntansi, sistem komputer, menyusun strategi dan merencanakan proyek sistem dan bertanggungjawab memberikan dukungan untuk menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan dalam proyek sistem.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen

Sebagai tingkatan tertinggi, jenis pengambilan keputusan yang dilakukan oleh seorang manajemen puncak biasanya yang bersifat strategis, dalam arti kata untuk keperluan perencanaan jangka panjang dan penentuan target-target perusahaan yang harus dicapai beserta metodenya. Namun ada satu tahapan lagi yang harus dijaga manajemennya, yaitu tahap pasca implementasi. Dari segi teknis, yang dimaksud dengan aktivitas-aktivitas pasca implementasi adalah bagaimana manajemen

pemeliharaan sistem akan dikelola (*maintenance, supports and services management*). Maka dari itu fungsi manajemen tidak hanya mencakup perencanaan saja tetapi juga sampai implementasi.

Menurut Ladzi Safroni (2012:47), fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan dan pengambilan keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

a. (*Planning*)Perencanaan.

Planning adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain—pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan—tak akan dapat berjalan.

b. (*Organizing*) Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

c. (*Directing*)Pengarahan.

Pengarahan adalah Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

d. (*Controlling*)Pengendalian dan Pengawasan.

Proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

2.1.2.3 Indikator Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak menurut Lee & Kim (1992), diartikan sebagai “Pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang SI atau komputerisasi.” Pemahaman ini pula yang dijadikan indikator untuk mengukur kinerja dari sistem informasi yang sudah terbentuk pada perusahaan. Indikator dukungan manajemen puncak menurut Lee & Kim (1992), adalah sebagai berikut:

1. kemampuan manajemen dalam menggunakan komputer.
2. perhatian manajemen terhadap kinerja sistem informasi.
3. pengetahuan manajemen dalam tingkat pemakaian sistem tiap departemen.

2.1.3 Pelatihan dan Pendidikan

2.1.3.1 Pengertian Pelatihan dan Pendidikan

Menurut Gomez-Mejia, Balkin, dan Cardy (2001:259), pelatihan biasanya dilaksanakan pada saat para pekerja memiliki keahlian yang kurang atau pada saat suatu organisasi mengubah suatu sistem dan perlu belajar tentang keahlian baru. Karyawan yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Pembekalan untuk karyawan dapat diberikan melalui pelatihan dan pendidikan. Berikut beberapa pengertian dari Pelatihan dan Pendidikan:

a. Pelatihan

Menurut Dessler (2013: 662), *“Training is the process of teaching new or current employees the basic skills they need to perform their jobs.”* Dapat diartikan bahwa pelatihan adalah proses mengajar karyawan baru atau yang saat ini sedang bekerja tentang keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. Menurut Notoatmodjo (2009:16), *”Pelatihan merupakan upaya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu.”* Sedangkan menurut Sjafrri Mangkuprawira (2011:136), *“Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.”*

Menurut Bodnar and Hopwood (2006:490), Terdapat sejumlah pendekatan pelatihan yang dapat disediakan perusahaan yaitu:

- Memerkerjakan konsultan dari luar.
- Menggunakan manual pelatihan.
- Menggunakan kaset video presentasi.
- Menggunakan seminar-seminar pelatihan.
- Menggunakan intruksi-intruksi tercetak(print-out).
- Menggunakan komputer-bantu pelatihan.

b. Pendidikan

Pendidikan dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS, menjelaskan bahwa *“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.”

c. Pelatihan dan Pendidikan

Menurut Notoatmodjo (1992), “pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.”

Menurut Sumarsono (2009:92), memberikan pengertian pendidikan dan pelatihan sebagai berikut :

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan latihannya tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian meningkatkan produktivitas kerja.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelatihan dan pendidikan merupakan suatu upaya dalam mengembangkan SDM untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan produktifitas kerja.

2.1.3.2 Tujuan dan Sasaran Pelatihan dan Pendidikan.

Menurut Notoatmodjo (2009:22), menyatakan bahwa terdapat dua macam tujuan pelatihan, yakni tujuan umum merupakan rumusan tentang kemampuan umum yang akan dicapai oleh pelatihan tersebut dan tujuan khusus merupakan rincian kemampuan yang dirumuskan dalam kemampuan khusus. Lebih jelasnya tujuan

utama dari pelatihan dan pendidikan menurut Soekidjo Notoadmojo menyebutkan

bahwa :

1. Agar masing-masing pengikut pendidikan dan latihan dapat melakukan pekerjaannya kelak dengan efisien.
 2. Agar pengawasannya lebih sedikit.
 3. Agar pengikut pendidikan dan latihan dapat cepat berkembang.
 4. Untuk menstabilisasi pegawai
- Sedangkan, sasaran yang diterapkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan

adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.
2. Penggunaan bahan dapat lebih dihemat.
3. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan lebih tahan lama.
4. Angka kecelakaan diharapkan lebih kecil.
5. Tanggung jawab diharapkan lebih besar.
6. Biaya produksi diharapkan lebih rendah.
7. Kelangsungan hidup perusahaan diharapkan lebih terjamin.

2.1.3.3 Indikator Pelatihan dan Pendidikan

Menurut Soekidjo Notoadmojo (1992), pengukuran pelatihan dan pendidikan pengguna SIA yaitu “program-program pelatihan dan pendidikan pengguna diperkenalkan dan *output* (keahlian) yang diperoleh.” Maka, indikator pengukuran penelitiannya adalah:

1. Adanya program pelatihan dan pendidikan yang di perkenalkan kepada pengguna SIA.
2. Adanya keuntungan yang diperoleh pengguna dari program pelatihan dan pendidikan pengguna SIA tersebut.

Bodnar and Hopwood (2006:25), menambahkan bahwa pelatihan personel perlu ada dalam fase desain, dan bukan hanya setelah sistem dijalankan. Sesuai dengan Bodnar dan Hopwood (2006:25), Wilkinson (2010:34) juga memberikan pendapat yang sama mengenai pelatihan dan pendidikan pemakai sebagai berikut:

1. Pelatihan sebelum pengembangan sistem, meliputi: analisis dan perancangan
2. Pelatihan terhadap sistem yang baru

Sehingga adanya program pelatihan dan pendidikan yang diperkenalkan kepada pengguna SIA tersebut dapat dijabarkan kembali.

1. program pelatihan dan pendidikan diperkenalkan sebelum pengembangan sistem. yaitu ketika menganalisis dan merencanakan pengembangan sistem.
2. program pelatihan dan pendidikan diperkenalkan terhadap sistem yang baru yaitu setelah sistem tersebut diimplementasikan.

2.1.4 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.4.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan lainnya, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainya kedalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual maupun terkomputerisasi. Sebelum berbicara lebih jauh tentang sistem

informasi akuntansi, terlebih dahulu diuraikan maksud dari sistem, informasi, sistem informasi, dan akuntansi sebagai berikut:

a. Sistem

Menurut Romney dan Steinbart (2015:3), Sistem dapat diartikan sebagai berikut :

sistem merupakan serangkaian 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 subsistem di desain untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hall (2011:5), *“a system is a group of two or more interrelated components of subsystems that’s serve a common purpose”* dapat diartikan bahwa sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling terkait yang melayani tujuan yang sama. Sedangkan menurut James O’Brien (2010:26), *“sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur”*.

b. Informasi

Menurut Romney dan Steinbart (2015:4), *“informasi adalah data yang dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan”*. Menurut Hall(2011:780), *“information is fact that cause the user to take an action that he or she otherwise could not or would not have taken.”* Dapat

diartikan bahwa informasi adalah fakta yang menyebabkan pengguna untuk mengambil tindakan bahwa ia tidak bisa, tidak mau atau telah diambil. Maksudnya informasi merupakan suatu fakta/data yang telah diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penggunanya untuk mengambil keputusan. Sedangkan Menurut O'Brien (2010:34), "informasi adalah data yang telah dikonversi ke dalam konteks yang bermakna dan berguna bagi pengguna akhir tertentu."

Informasi yang dihasilkan dari pengolahan data oleh sistem komputer tidak hanya harus akurat dan cepat, namun harus pula diperhatikan relevansinya dengan kebutuhan para pengambil keputusan (*decision maker*) maka dari itu sistem informasi yang digunakan harus menghasilkan informasi yang berkualitas. Azhar Susanto (2008:13), mengemukakan bahwa kualitas informasi akuntansi yaitu:

- a. Akurat**, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersebut benar benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada.
- b. Relevan**, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan.
- c. Tepat waktu**, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan
- d. Lengkap**, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan tersebut telah selengkap yang diinginkan dan dibutuhkan.

c.Sistem Informasi

James O'Brien (2010:4), memberikan pengertian sistem informasi sebagai berikut :

sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Manusia bergantung pada sistem informasi untuk melakukan komunikasi dengan peralatan fisik (*hardware*), instruksi pemrosesan informasi atau prosedur (*software*), jaringan komunikasi (*network*), dan data (*data resources*).

Jeffery L. Whitten (2007:731), memberikan pengertian sistem informasi sebagai berikut :

sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses, dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan output informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi.

Sistem Informasi memiliki peran penting dalam bisnis menurut James A. O'Brien (2010: 8), terdapat tiga peran penting yang dapat dilakukan sistem informasi untuk sebuah perusahaan bisnis adalah sebagai berikut :

- a.Mendukung proses dan operasi bisnis
- b.Mendukung pengambilan keputusan para pegawai dan manajernya.
- c.Mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif.

d. Akuntansi

Menurut David Marshall (2013: 3), akuntansi diartikan sebagai berikut:

Accounting is sometimes called the language of business, and it is appropriate for people who are involved in the economic activities of our society—and that is just about everyone—to know at least enough of this language to be able to make decisions and informed judgments about those economic activities.

Dapat diartikan bahwa akuntansi merupakan bahasa bisnis yang dapat memberikan informasi tentang kondisi ekonomi untuk pengambilan keputusan suatu bisnis dan hasil usahanya pada waktu periode tertentu. Sedangkan menurut Carl S Warren (2014:3), “akuntansi dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan.”

Akuntansi merupakan sistem informasi mengumpulkan dan memproses data-data yang berkaitan dan kemudian menyebarkan informasi keuangan kepada pihak yang tertarik. Akuntansi adalah bahasa bisnis (*language of bisnis*), karena melalui akuntansi informasi bisnis dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan. Carl S Warren (2014:4), menambahkan bahwa akuntansi menyediakan informasi bagi para pemangku kepentingan dalam perusahaan melalui proses sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pemangku kepentingan
2. Menilai kebutuhan pemangku kepentingan
3. Merancang sistem informasi akuntansi untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.
4. Mencatat data ekonomi mengenai aktivitas dan peristiwa perusahaan.
5. Menyiapkan laporan akuntansi bagi para pemangku kepentingan.

e. Sistem Informasi Akuntansi

Romney dan Steinbart (2015:10), memberikan pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut.:

sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan megolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur, dan intruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan.

Bodnar dan Hopwood (2010:1), memberikan pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut :

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi, informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan.

Daniela Manciny (2013:186), memberikan pengertian sistem informasi akuntansi sebagai berikut :

Accounting Information Systems (AISs) are defined as systems of people, data records and activities that process data and information in an organization, and they include the organization's manual and automated processes aimed at supporting managers.

Dapat diartikan bahwa sistem informasi akuntansi (AISs) didefinisikan sebagai susunan dari orang, catatan dan aktivitas yang memproses data dan informasi dalam sebuah organisasi, dan mereka termasuk organisasi proses manual dan otomatis ditujukan untuk mendukung manajer. Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sekelompok

elemen yang terdiri dari data, informasi, sumber daya manusia, alat-alat TI, model akuntansi dan prosedur yang saling terintegrasi dalam mengolah data menjadi suatu informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna informasi sebagai dasar pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi, sebagai sistem yang kompleks yang terdiri dari campuran elemen (seperti data, informasi, sumber daya manusia, alat-alat TI, model akuntansi dan prosedur) yang saling berkaitan erat dan pada dasarnya terlibat dalam mengumpulkan, mengklarifikasikan, menguraikan, merekam, dan menyimpan data akuntansi. Tujuannya adalah untuk memberikan bukti akuntansi serta menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan dan menentukan instrumen dan praktek untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja perusahaan. Jadi bisa dikatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi telah berkembang menjadi alat strategis yang kuat untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perusahaan, proses pengambilan keputusan manajemen puncak, dan pengambilan keputusan pemegang saham.

SIA dapat menjadi sistem manual, sistem kompleks yang menggunakan TI atau sistem sesuatu diantara keduanya. Terlepas dari pendekatan yang diambil prosesnya adalah sama. SIA harus mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan melaporkan data dan informasi. SIA dalam suatu organisasi memainkan peranan penting dalam membantu mengadopsi dan mengelola posisi strategis. Pencapaian paling layak antar aktivitas mengharuskan pengumpulan data

semua aktivitas. Hal ini juga penting bahwa sistem informasi mengumpulkan dan mengintegrasikan data keuangan dan non keuangan mengenai aktivitas organisasi.

2.1.4.2 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2015:11), terdapat 6 komponen SIA yaitu:

1. *People*, yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai macam fungsi.
2. *Procedures and instructions*, baik manual maupun otomatis, yang terlibat dalam pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data mengenai aktivitas organisasi.
3. *Data*, tentang organisasi dan proses bisnisnya.
4. *Software*, yang digunakan untuk memproses data organisasi.
5. *Information technology infrastructure*, termasuk komputer, peralatan di sekelilingnya, dan peralatan komunikasi jaringan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengirimkan data dan informasi.
6. *Internal control and security measures*, yang mengamankan data dalam sistem informasi akuntansi.

2.1.4.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2015:11), terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi yaitu :

1. mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan penjualan atau membeli bahan baku.
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 asset dan data organisasi.

2.1.5 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Siagian (2001:24), kinerja berhubungan dengan evektifitas, secara umum efektivitas diartikan sebagai alat ukur tercapainya kesuksesan atas tujuan yang ditetapkan. Dalam beberapa badan standar, terdapat beberapa pengertian kinerja yang berbeda beda seperti berikut:

1. Standar industri Jerman DIN55350

“Kinerja terdiri dari semua karakteristik dan aktivitas penting yang dibutuhkan dalam suatu produksi, yang meliputi perbedaan kuantitatif dan kualitatif produksi atau aktivitas keseluruhan”.

2. Standar ANSI (ANSI/ASQC A3/1978)

“Kinerja adalah gambaran dan karakteristik produksi keseluruhan atau pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan”.

3. Standar IEEE untuk kinerja perangkat lunak (IEEE Std 729 - 1983)

“Kinerja adalah tingkatan untuk memenuhi kombinasi perangkat lunak yang diinginkan”.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan capaian atau hasil kerja dari semua aktifitas penting yang berhubungan

dengan pemenuhan kebutuhan. Pengertian sistem informasi akuntansi sendiri telah dibahas sebelumnya, dimana penulis telah menarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sekelompok elemen yang terdiri dari data, informasi, sumber daya manusia, alat-alat TI, model akuntansi dan prosedur yang saling terintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat dan mengolah data menjadi suatu informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna informasi sebagai dasar pengambilan keputusan. Maka dari beberapa pengertian kinerja dan sistem informasi akuntansi, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi memberikan pengertian sebagai suatu capaian atau hasil kerja dari aktifitas penting sekelompok elemen sistem yang terdiri (data, informasi, sumber daya manusia, alat-alat TI, model akuntansi dan prosedur) yang saling terintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat dan mengolah data menjadi suatu informasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan.

2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi menurut Soegiharto (2001) dan Tjai Fung Jen (2002), yaitu : (1) Keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, (2) Kemampuan teknik personal sistem informasi, (3) Ukuran organisasi, (4) Dukungan *top management*, (5) Formalisasi pengembangan sistem informasi, (6) Program pelatihan dan pendidikan pemakai, (7) Keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan (8) Lokasi departemen sistem informasi.

Berdasarkan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi tersebut, maka faktor yang digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi akuntansi pada penelitian ini kaitannya mencakup identifikasi masalah yaitu keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi dimana faktor-faktor tersebut telah dibahas sebelumnya.

2.1.5.3 Indikator Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

Kinerja dari suatu sistem dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi akuntansi. Hal ini serupa dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Jong Min Choe (1996), Soegiharto (2001 dan 2002), Acep Komara (2005), dan Almilia dan Briliantien (2007),).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya kinerja dari suatu sistem tidak hanya diukur dari kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi, tetapi ditambahkan indikator kinerja dari Whitten (2007:78).

1. Kinerja (*Performance*) Whitten (2007:78).

***Performance* (Kinerja Sistem)**

1) *Thought Put* (Produksi) – jumlah kerja selama periode waktu tertentu.

Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang jumlah kerja yang dibutuhkan untuk melakukan serangkaian kerja tertentu dalam satuan orang jam, orang hari, atau orang bulan. Misalnya : untuk memproses 1 berkas yang masuk kepada sistem tersebut dibutuhkan berapa jam ? kemudian hal ini dianalisis apakah hasil kerja yang demikian ini sudah

bagus atau perlu ada peningkatan kinerja, jadi throughput adalah banyaknya pekerjaan dalam satu waktu tertentu.

- 2) **Respons Time (Waktu Respon)** – penundaan rata-rata antara transaksi atau permintaan dengan respons ke transaksi atau permintaan tersebut. Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang waktu respons yang terjadi ketika ada suatu transaksi yang masuk hingga transaksi tersebut direspons untuk diproses. Apabila terjadi penundaan ini bisa jadi karena antrian dalam pemrosesan transaksi-transaksi sebelumnya response time merupakan rata-rata waktu antara transaksi atau permintaan dan respon yang dihasilkan.

2. **Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Doll dan Torkzadeh (1988)**

Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan model untuk mengukur kepuasan pengguna, instrumen pengukuran kapuasan yang disebut dengan *End-user Computing Satisfaction* (EUCS). Berikut lima komponen kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1988) :

- 1). *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pemakai ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa sistem informasi dapat menyediakan informasi pada saat dibutuhkan oleh karyawan, sistem informasi menyediakan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan, adanya kesesuaian laporan yang dihasilkan dan sistem informasi memiliki informasi yang berguna

- 2). *Accuracy* (ketepatan) mengukur kepuasan pemakai dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat sistem dapat menghasilkan informasi yang akurat dan reliable, sistem dapat menemukan kesalahan dalam proses pengolahan data, dan sistem informasi haruslah dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan dan misi organisasi.
- 3). *Format* dimensi ini mengukur kepuasan pemakai dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem.
- 4) *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti sistem informasi mudah diakses, sistem informasi mudah digunakan, dan sistem informasi mudah dipelajari.
- 5) *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pemakai dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. *Timeliness* ini juga menyangkut efektifitas dan efisiensi output yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

2..2 Penelitian Terdahulu

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Putri Aryani Septianingrum (2014)	Pengaruh Dukungan <i>Top Management</i> , Kemampuan Pengguna, Serta Adanya Pelatihan Dan Pendidikan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Bpjs Ketenagakerjaan Semarang Dan D.I Yogyakarta)	Penelitian kualitatif asosiatif dengan populasi pengguna SIA BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan D.I Yogyakarta, yang berjumlah 92 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode <i>survey</i> . Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada karyawan yang bekerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan D.I Yogyakarta	Hasil Penelitian 1) Terdapat pengaruh positif antara dukungan manajemen puncak dengan kinerja sistem informasi akuntansi 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan pengguna terhadap kinerja SIA terdapat pengaruh positif dan signifikan adanya pelatihan dan pendidikan pengguna terhadap kinerja SIA.
2.	Riski Respati Prabowo (2013)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi	Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner.. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer dan para staf CV. Rizki Abadi Sidoarjo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan <i>top management</i> memiliki pengaruh terhadap kinerja

<p>sistem informasi akuntansi. Untuk adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan formalisasi pengembangan sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.</p>	<p>yang terlibat dalam penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada tahun 2012. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. 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 <i>adjusted R square</i>.</p>	<p>Penelitian yang digunakan survey yang bersifat verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian <i>finance, tax</i>, dan <i>accounting</i> di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Sampel yang diambil dari populasi tersebut adalah semua</p>	<p>Dari hasil penelitian diketahui bahwa keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk</p>
<p>3. Gusti Bara Tarimushela (2012)</p>	<p>Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personal, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus PT Sumber Alfaria</p>	<p>Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personal, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus PT Sumber Alfaria</p>	<p>Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kapabilitas Personal, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus PT Sumber Alfaria</p>

4.	Faisal Amri (2010)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PT. C...)	Penelitian bersifat asosiatif dengan populasi seluruh karyawan pengguna sistem informasi kuntansi dengan sampel departemen personalia yang terdiri dari bagian financial, operasional dan lainnya berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi.	1.) keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi 2.) kemampuan teknik personal sistem informasi, 3.) dukungan dari pihak manajemen puncak, 4.) formalisasi pengembangan sistem informasi, dan 5.) program pendidikan dan pelatihan pemakai, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
5.	Sukemi Kamto Sudibyo, M.Si dan Hedy Kuswanto, MCom (2011)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bpr Weleri Makmur Jawa Tengah	Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian asosiatif, dengan studi kasus menganalisis obyek penelitian di PT. BPR Weleri Makmur Jawa Tengah, sedangkan responden adalah karyawan PT. BPR Weleri Makmur Jawa Tengah sebagai pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT. BPR Weleri Makmur Jawa Tengah yang merupakan pemakai sistem informasi akuntansi, dengan jumlah 46 orang dengan user dari departemen operasional, kredit dan pemasaran	1) keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan SIA berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi, 2) Kapabilitas personal system informasi berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi, 3) Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap system informasi akuntansi, 4) Formalisasi pengembangan SIA berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi, 5) Program pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi.

6.	Komara (2006)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	<p>Sampel dan Metode Pengumpulan Data</p> <p>Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. dengan Jumlah populasi sebanyak 333 perusahaan diperoleh dari Direktori Industri tahun 2002 dari Kantor Biro Pusat Statistik Kabupaten dan Kota Cirebon. Perhitungan jumlah sampel minimum penelitian ini menggunakan rumus dari Rao (1996) pada tingkat <i>confidence level</i> 95%, jumlah sampel adalah 83.</p> <p>Pengumpulan data dilakukan melalui mail survey, jasadepartemen <i>enumerator</i>, dan oleh peneliti langsung kepada responden.</p>	<p>1. Keterlibatan terbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap <i>kepuasan pengguna</i>.</p> <p>2. Variabel kapabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>kepuasan pengguna</i>.</p> <p>3. Ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap <i>kepuasan pengguna</i>. 4. Dukungan top manajemen berpengaruh terhadap <i>kepuasan pengguna</i> dan penggunaan sistem.</p> <p>5. Formalisasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan SI tapi berpengaruh terhadap <i>kepuasan pengguna</i>. 6. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara perusahaan yang memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna dengan perusahaan yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan pengguna. 7. Tidak terdapat perbedaan antara perusahaan yang memiliki komite pengendali SIA dengan perusahaan yang tidak memiliki komite pengendali SIA, tidak terdapat perbedaan antara lokasi jasadepartemen SIA yang berdiri sendiri (independent) dengan lokasi departemen SIA yang tergabung dalam departemen/bagian lain perusahaan.</p>
----	---------------	---	---	--

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti Dari Berbagai Sumber 2015

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut O'Brein dan Marakas (2009), keterlibatan pengguna dalam desain dan operasi sistem informasi adalah salah satu alternatif yang tepat untuk mendukung keberhasilan sistem informasi pada perusahaan. Menurut Raymond dan DeLone (1988), keberhasilan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Penelitian mengenai keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem telah banyak dilakukan. Ives dan Olson (1984), Bruwer (1984), dan Hirschheim (1985) dalam Soegiharto (2001), mengemukakan bahwa keterlibatan user mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem. Choe (1996), dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi penelitian lain juga dari Sudibyo, S.K. & Kuswanto, H (2011), menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:466), Perencanaan sistem informasi perlu melibatkan keputusan-keputusan yang diambil oleh manajemen puncak untuk memprioritaskan kebutuhan pengembangan sistem. Semua keputusan pada suatu perusahaan berada pada pihak manajemen, jika pihak manajemen memberikan dukungan penuh pada suatu proyek sistem informasi maka hal tersebut akan memberikan dampak positif pada pengguna dan staf pelayanan teknis informasi. Jika pihak manajemen kurang memberikan dukungan, maka dapat mengakibatkan

penerapan sistem informasi perusahaan menjadi sia-sia, karena akan menyebabkan banyak hambatan dalam prosesnya. Oleh karena itu dukungan penuh dari pihak manajemen sangatlah penting dalam menentukan keberhasilan sistem informasi dalam perusahaan untuk mendapatkan kinerja sistem informasi yang maksimal. DeLone (1988) dan Choe (1996), telah menguji bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SIA melalui berbagai macam kegiatan. Tjhai Fung Jen (2002), juga berpendapat, “semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi”. Beberapa penelitian lain menurut Sudibyo, S.K. & Kuswanto, H (2011), menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

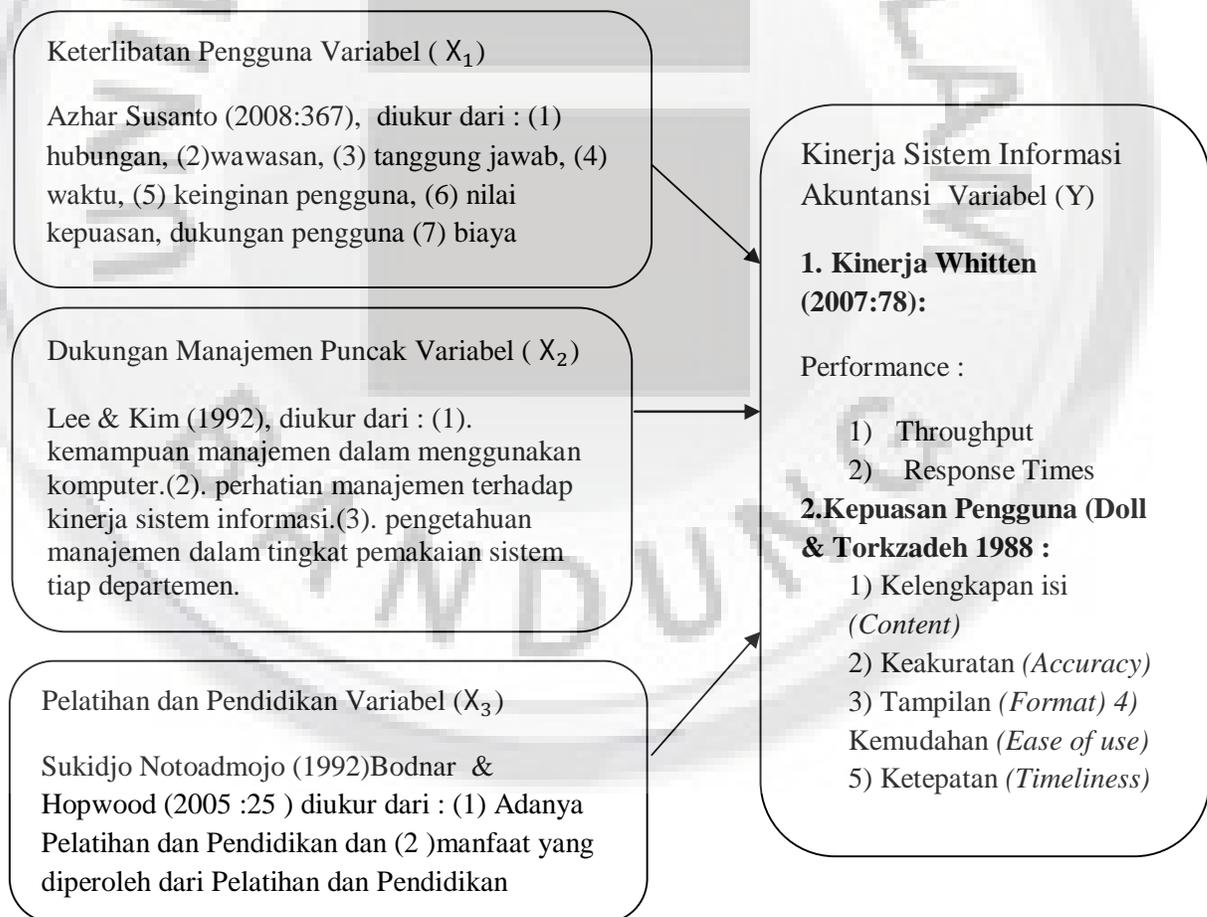
Menurut Gomez-Mejia, Balkin, dan Cardy (2001:259), pelatihan biasanya dilaksanakan pada saat para pekerja memiliki keahlian yang kurang atau pada saat suatu organisasi mengubah suatu sistem dan perlu belajar tentang keahlian baru. Menurut Sumarsono (2009:92), Pendidikan dan latihannya tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian meningkatkan produktivitas kerja. Dalam hal ini meningkatkan kemampuan karyawan agar dapat memahami sistem dan mengoperasikan sistem dengan benar. Kemampuan karyawan tersebut mengakibatkan manfaat dari sistem yang ada dapat diperoleh maksimal. Riset Holmes dan Nicholls (1988), menunjukkan bahwa pelatihan formal berpengaruh terhadap penyiapan informasi akuntansi. Dalam beberapa penelitian sebelumnya Putri Aryani Septianingrum (2014), juga menyimpulkan

bahwa dengan adanya program pelatihan dan pendidikan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. penelitian lain juga yang relevan menurut Cheney (1987) dalam Soegiharto (2001), telah menemukan adanya hubungan positif diantara pelatihan pengguna dan keberhasilan sistem informasi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat model kerangka pemikiran seperti pada gambar 2.2 dibawah ini:

Gambar 2.2

Model Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Terdapat pengaruh dari keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi variabel (X₁) terhadap kinerja sistem informasi akuntansi variabel (Y).

H₂ : Terdapat pengaruh dari dukungan manajemen puncak variabel (X₂) terhadap kinerja sistem informasi akuntansi variabel (Y).

H₃ : Terdapat pengaruh dari pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi variabel (X₃) terhadap kinerja sistem informasi akuntansi variabel (Y).