

BAB II

TIJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (TAM) (Davis, 1989). TAM dikenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986, TAM menggunakan dua konstruk utama dalam penerimaan suatu teknologi sistem informasi yaitu persepsi kegunaan penggunaan (*usefulness*) dimana pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya dan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) di mana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya, kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

1. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Kinerja sistem informasi akuntansi yaitu penilaian dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam pencapaiannya untuk memberikan sebuah

informasi akuntansi yang efektif, efisien, dan akurat sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut (Bodnar dan Hopwood, 2000).

Sedangkan sistem informasi akuntansi merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak dimana sistem tersebut berkolaborasi dengan pengguna yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi yang bermanfaat bagi manajemen dalam mengambil keputusan dan untuk menjalankan operasional perusahaan (Bodnar dan Hopwood, 2000).

Berikut ini model yang digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi:

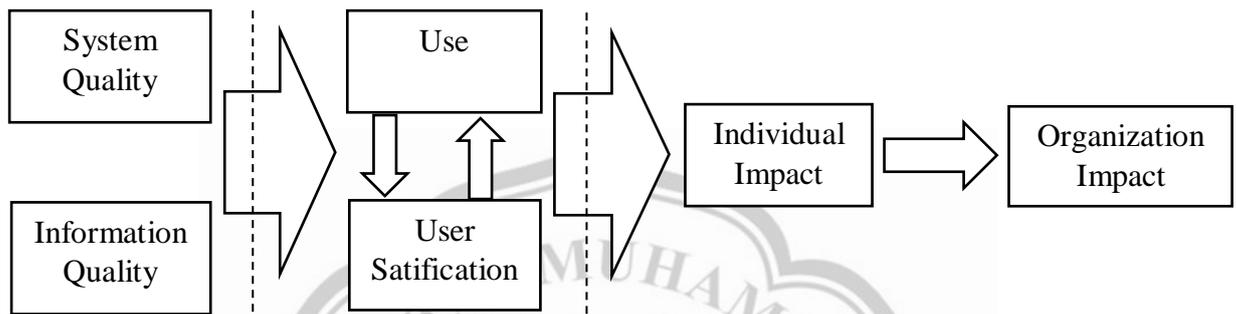
a) *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode yang menggunakan pengukuran kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi sebagai satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Penilaian kepuasan pengguna akhir tersebut dilihat dari 5 buah perspektif yakni: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*) (Doll dan Torkzadeh, 1988).

b) DeLone and McLean IS Success Model (D&M IS Success Model)

Model ini memberikan beberapa indikator dari kesuksesan sistem informasi dengan mengidentifikasi enam dimensi yang saling terkait dengan kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem

(*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), pemakai (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*) (DeLone dan McLean, 1992).



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 1992)

Kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (DeLone dan McLean, 1992). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang dihasilkan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses aplikasi dan kegunaan dari output sistem akan menyebabkan pengguna tidak merasa khawatir untuk melakukan pemakaian kembali, pemakaian berulang-ulang ini dapat menjadi tanda bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna (DeLone dan McLean, 1992).

c) ***Task Technology Fit (TTF)***

Model *Task Technology Fit* merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan (Goodhue dan Thompson 1995). Teori ini berpegang bahwa teknologi informasi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi informasi cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna (Goodhue dan Thompson 1995).

Penelitian mengenai efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi merupakan penelitian yang telah banyak dilakukan. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu dengan yang peneliti yang lain sebagian mendukung dan sebagian masih kontradiktif, untuk itu penelitian ini dilakukan yang memusatkan penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi. (Rayandani *et al*, 2014).

2. Keterlibatan Pengguna

Pengguna adalah orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut (Krismiaji, 2015). Dalam organisasi, pengertian pengguna termasuk didalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi dan karyawan yang mengelola dan mengendalikan sistem (Krismiaji, 2015).

Menurut Olson dan Ives (1981) Keterlibatan pengguna yaitu keterlibatan dalam proses implementasi sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target, pengguna sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses implementasi sistem informasi akuntansi akan menimbulkan keinginan dari pengguna untuk menggunakan SIA sehingga pengguna akan merasa lebih memiliki sistem informasi yang digunakan sehingga kinerja sistem informasi akuntansi dari sistem yang digunakan menjadi meningkat.

Keterlibatan pengguna menurut Choe (1996) diukur dari frekuensi pengguna dalam penggunaan sistem informasi dan kesediaan pengguna dalam menggunakan sistem.

Sistem informasi yang dikembangkan melibatkan para pengguna akan memberikan kepuasan bagi para pengguna dan pengguna tersebut akan berusaha untuk menggunakan SIA yang diterapkan di perusahaannya (Almilia dan Brilliantien, 2007).

Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA (Jen, 2002).

3. Kompetensi Pengguna

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kerja individu dalam pekerjaannya (Spencer &

Spencer, 1993). Sedangkan menurut Mitrani (1995), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

Suatu sistem akuntansi yang baru jika diimplementasikan dalam perusahaan dan diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sukses, maka setiap orang yang terkait dengan sistem tersebut harus dibuat sadar tentang tanggung jawabnya masing-masing terhadap pelaksanaan bagian sistem yang menjadi tanggung jawabnya dan tentang apa yang dapat dimanfaatkan dari sistem tersebut bagi pelaksanaan tugasnya, hal ini berarti akan dipusatkan pada kompetensi pengguna sistem (Mulyadi, 2016).

Dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kompetensi pengguna menurut Spencer dan Spencer (1993) yaitu :

- a. Keahlian (*skills*)
- b. Pengetahuan (*knowledge*)
- c. Konsep diri (*self concept*)
- d. Motif (*motive*)

Kompetensi yang dimiliki karyawan merupakan faktor yang berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi (Nurmasitha *et al*, 2012). Kompetensi karyawan diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap karyawan

didalamnya harus memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Nurmasitha *et al*, 2012).

Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Kompetensi yang dimiliki seseorang dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal yang pernah ditempuh, apabila karyawan yang ada tidak dapat memenuhi kriteria yang ditentukan, maka akan dicari karyawan baru dari luar organisasi (Baridwan, 1993).

Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna merasa memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai (Baridwan, 1993). Seluruh karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi yang baru harus dilatih dan ditatar agar mereka mengetahui seluk beluk sistem informasi yang akan mereka gunakan serta meningkatkan kompetensi karyawan, hal ini penting agar sistem informasi baru dapat berfungsi seperti yang direncanakan (Baridwan, 1993).

Menurut Iswarin (2008), kemampuan pengguna sistem informasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh informasi akuntansi yang diterima oleh perusahaan itu dapat bermanfaat bagi para pemakai informasi.

4. Dukungan Manajemen Puncak

Manajemen puncak adalah pimpinan tertinggi dari suatu perusahaan, yang terdiri dari direktur utama (Dirut) dan dewan komisaris (*board of director*) (Hasibuan, 2011). Menurut Lee dan Kim (1992) dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman top manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi atau komputerisasi untuk mendukung kinerja sistem yang lebih baik.

Menurut Phillips (2005), tolak ukur dukungan manajemen puncak mencakup penyesuaian tujuan, pengalokasian sumber daya dan keterlibatan manajemen puncak.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Berikut adalah uraian mengenai beberapa penelitian sebelumnya yang membahas kinerja sistem informasi akuntansi :

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Variabel yang Digunakan	Hasil
1	Komara (2005)	Variabel Independen: Keterlibatan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem, Kapabilitas, Ukuran Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Menyebutkan bahwa untuk faktor keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SIA hanya pada ukuran kepuasan pemakai, sedangkan faktor kapabilitas pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

No	Peneliti & Tahun	Variabel yang Digunakan	Hasil
2	Prabowo (2013)	Variabel Independen: Ketelibatan Pengguna, Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Kemampuan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Keterlibatan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Sedangkan dukungan manajemen puncak dan kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja SIA.
3	Susilatri (2010)	Variabel Independen: Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai, Kemampuan Teknik Personal, Lokasi Departemen, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Keberadaan Dewan Pengarah Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Hasil penelitian ini menunjukkan keterlibatan pengguna dan dukungan manajemen puncak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja SIA.
4	Nurani (2010)	Variabel Independen: Keterlibatan Pengguna, Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Ukuran Organisasi, Keberadaan Dewan Direksi, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan SIA Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Penelitian ini menghasilkan variabel keterlibatan pengguna dan dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA.
5	Yunita (2012)	Variabel Independen: Ketelibatan Pengguna Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi,	Dukungan manajemen puncak dan keterlibatan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

No	Peneliti & Tahun	Variabel yang Digunakan	Hasil
		Ukuran Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi, Program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Kepuasan Pengguna Akhir Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	
6	Almilia (2007)	Variabel Independen: Keterlibatan Pengguna Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi, Program Pelatihan dan Pendidikan Pengguna, Kepuasan Pengguna Akhir Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Penelitian menunjukkan tidak ada variabel independensi yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SIA, kecuali dukungan manajemen puncak yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai.
7	Nugraha (2012)	Variabel Independen: Keterlibatan Pengguna, Program Pelatihan dan Pendidikan, serta Dukungan Manajemen Puncak Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Hasil Penelitian tersebut yaitu adanya hubungan positif signifikan antara keterlibatan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi
8	Puspitasari (2007)	Variabel Independen: Partisipasi User, Program Pelatihan dan Pendidikan, dan Dukungan Manajemen Puncak	Hasil penelitian tersebut menunjukkan semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap user dan pemakai user.

No	Peneliti & Tahun	Variabel yang Digunakan	Hasil
		Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	
9	Lestari (2010)	Variabel Independen: Keterlibatan Pengguna, Pelatihan dan Pendidikan Pengguna Serta Dukungan Manajemen Puncak Variabel Dependen: Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi	Menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan pengguna dan dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.
10	Sudibyo dan Kuswanto (2011)	Variabel Independen: Partisipasi User, Kapabilitas Personal, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi, Program Pelatihan dan Pendidikan User Variabel Dependen: Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	Menyimpulkan Kapabilitas Personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kinerja SIA

Suatu informasi yang dihasilkan dari sistem harus tepat dan akurat agar memudahkan manajemen dalam pengambilan keputusan, sehingga suatu instansi kesehatan membutuhkan sistem informasi akuntansi, maka didalam menjalankan sistem tersebut keterlibatan pengguna sistem akan menentukan proses pengembangan sistem itu berjalan dengan baik atau tidak (Jen, 2002).

Sistem informasi yang dikembangkan melibatkan para pengguna akan memberikan kepuasan bagi para pengguna informasi dan pengguna tersebut akan berusaha untuk menggunakan SIA yang diterapkan di perusahaannya (Almilia dan Briliantien, 2007).

Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA. (Jen, 2002).

2. Pengaruh kompetensi pengguna terhadap kinerja SIA

Kompetensi yang dimiliki seseorang dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal yang pernah ditempuh, apabila karyawan yang ada tidak dapat memenuhi kriteria yang ditentukan, maka akan dicari karyawan baru dari luar organisasi (Baridwan, 1993).

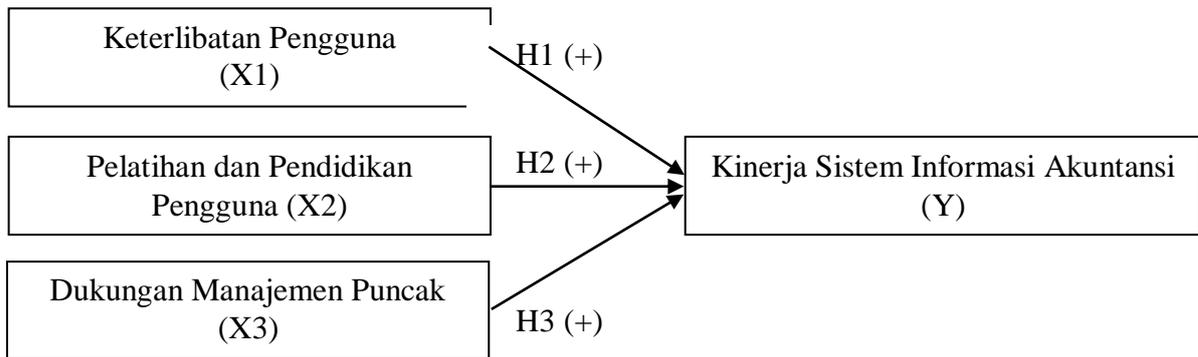
Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna merasa memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai (Baridwan, 1993). Seluruh karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi yang baru harus dilatih dan ditatar agar mereka mengetahui seluk beluk sistem informasi yang akan mereka gunakan serta meningkatkan kompetensi

karyawan, hal ini penting agar sistem informasi baru dapat berfungsi seperti yang direncanakan (Baridwan, 1993).

3. Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA

Keterlibatan manajemen dalam penyusunan SIA sangat penting, karena tanpa keterlibatan manajemen, maka penyusunan sebuah SIA tidak akan efektif (Krismiaji, 2015). Peran penting yang dapat dimainkan oleh manajemen puncak adalah memberikan dukungan dan dorongan untuk penyusunan sebuah sistem informasi sekaligus mengaitkan pekerjaan tersebut dengan rencana jangka panjang perusahaan selain itu peran lain yang dapat dimainkan adalah penetapan tujuan sistem, pengkajian kinerja departemen sistem informasi, penetapan kebijakan pemilihan proyek dan struktur organisasi, dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan tentang sistem informasi (Krismiaji, 2015)

Hal ini dibuktikan dalam penelitian Jackson (1986) dan Trisnawati (1998) memberikan beberapa alasan mengenai betapa pentingnya dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, diantaranya adalah bahwa pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan korporat yang diketahui manajemen puncak, karenanya pengembangan juga diharuskan sejalan dengan perencanaan korporat, sehingga mendukung tujuan yang hendak dicapai korporat. Dengan demikian, maka akan dijadikan pembuatan dan pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem menjadi lebih baik.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

1 Pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kinerja SIA

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya di bidang kesehatan, suatu instansi kesehatan juga melakukan kegiatan operasionalnya di bidang akuntansi seperti pembuatan laporan keuangan, kebutuhan organisasi jasa akan sistem informasi menjadi hal yang mutlak. Dengan bantuan pengguna sistem, sistem informasi dapat membantu organisasi bekerja secara efektif dan efisien sehingga produktifitas kerja dapat meningkat dan kompetitif (Bodnar dan Hopwood, 2000).

Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA (Jen, 2002).

Para peneliti sudah melakukan penelitian terhadap pengaruh faktor keterlibatan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, salah satunya Komara (2005) menyatakan keterlibatan pengguna memiliki

hubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Mereka percaya bahwa keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi atas *Computerize Based Information System (CBIS)*.

H1: Keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.

2 Pengaruh kompetensi pengguna terhadap kinerja SIA

Bagi karyawan, kemampuan dan keahlian yang dimiliki dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal yang pernah ditempuh. Apabila karyawan yang ada tidak dapat memenuhi kriteria yang ditentukan, maka akan dicari karyawan baru dari luar organisasi. Seluruh karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi yang baru harus dilatih dan ditatar agar mereka mengetahui seluk beluk sistem informasi itu. Pengetahuan ini penting agar sistem informasi baru dapat berfungsi seperti yang direncanakan (Baridwan, 1993).

Untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap karyawan didalamnya harus memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Nurmasitha *et al*, 2012).

Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

H2: Kompetensi pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.

3 Pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA

Informasi yang dihasilkan untuk pengguna internal ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi oleh manajemen, guna membantu melaksanakan tugas-tugas manajerial, seperti perencanaan kegiatan (*planning*), pengarahan dan motivasi karyawan (*directing & motivating*), pengendalian (*controlling*), dan pembuatan keputusan (*decision making*) (Krisniaji, 2015).

Keterlibatan manajemen dalam penyusunan SIA sangat penting, karena tanpa keterlibatan manajemen, maka penyusunan sebuah SIA tidak akan efektif. Peran penting yang dapat dimainkan oleh manajemen puncak adalah memberikan dukungan dan dorongan untuk penyusunan sebuah sistem informasi sekaligus mengaitkan pekerjaan tersebut dengan rencana jangka panjang perusahaan. Hal ini ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektifitas sistem informasi sehingga akan berdampak pada penggunaan sistem informasi yang efektif.

H3: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.