

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kemampuan Pengguna

2.1.1.1 Definisi Kemampuan Pengguna

Definisi kemampuan pengguna yang dikemukakan oleh Steven L. McShane dan Mary Ann Von Glinow (2018:33) adalah sebagai berikut:

“Ability includes both the natural aptitudes and the learned capabilities required to successfully complete task. Aptitudes are the natural talents that help employees learn spesific tasks more quickly and perform them better. Learned capabilities are the skills and knowledge”.

“Kemampuan mencakup kemampuan alami (bakat) dan kemampuan yang dipelajari dan diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses. Kemampuan alami adalah bakat yang membantu karyawan mempelajari tugas spesifik dengan lebih cepat dan melaksanakannya dengan lebih baik. Kemampuan yang dipelajari adalah keterampilan dan pengetahuan”.

Adapula definisi yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge (2017:57), kemampuan adalah kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya menurut Mohammad Zain dan badudu (2010:10) menyatakan definisi kemampuan sebagai berikut Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Kemampuan pengguna merupakan kapasitas individu dalam mengerjakan sesuatu hal dimana terdapat kesanggupan, kecakapan, kekuatan untuk suatu pekerjaan tertentu.

2.1.1.2 Indikator Kemampuan Pengguna

Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Robbins (2017:57), indikator dari kemampuan pengguna yaitu:

- 1) “Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*)
Kemampuan Intelektual yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental
- 2) Kemampuan Fisik (*Physical Ability*)
Kemampuan Fisik yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik”.

2.1.2 Pengendalian Internal

2.1.2.1 Definisi Pengendalian Internal

Romney dan Steinbart (2015:216) mengemukakan bahwa pengertian pengendalian internal sebagai berikut:

“Sebuah proses yang diimplementasikan untuk memberikan jaminan yang memenuhi beberapa objektif dari pengendalian internal, diantaranya yaitu menjaga aset, menjaga catatan dalam detail yang cukup untuk pelaporan aset perusahaan yang tepat dan akurat, menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya, menyiapkan laporan keuangan dengan kriteria yang ditentukan, mendorong dan meningkatkan efisiensi operasional, mendorong ketaatan dalam hal manajerial dan memenuhi persyaratan dari regulasi dan peraturan yang ada”.

Demikian pula Hery (2013:159) menjelaskan pengendalian internal sebagai berikut:

“Pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan”.

Menurut Mulyadi (2014: 163), sistem pengendalian intern didefinisikan sebagai berikut:

“Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong terjadinya kebijakan manajemen”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan Pengendalian Internal adalah suatu kebijakan dan prosedur perusahaan untuk melindungi aset atau kekayaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, memberikan informasi yang akurat dan andal, dan memperbaiki efisiensi jalannya organisasi, serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

2.1.2.2 Indikator Pengendalian Internal

Menurut Sukrisno Agoes (2012:100), pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait, sebagai berikut:

- 1) “Lingkungan pengendalian
Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua komponen pengendalian intern yang membentuk disiplin dan struktur.
- 2) Penaksiran Resiko
Penaksiran risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas di anggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian resiko harus dikelola oleh organisasi.

3) **Aktivitas Pengendalian**

Aktivitas pengendalian adalah tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan yang dilakukan. Aktivitas pengendalian dilakukan pada semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan atas lingkungan teknologi.

4) **Informasi dan Komunikasi**

Informasi dan komunikasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain dari pengendalian internal. Informasi diperoleh ataupun dihasilkan melalui proses komunikasi antar pihak internal maupun eksternal yang dilakukan secara terus-menerus, berulang, dan berbagai. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang andal, relevan, dan tepat waktu.

5) **Pemanatauan**

Pemanatauan merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan, terpisah ataupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, ada dan berfungsi. Evaluasi terpisah dilakukan secara periodik, akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan-temuan dievaluasi terhadap kriteria yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan, lembaga lembaga pembuat standar yang diakui atau manajemen dan dewan direksi, dan kekurangan-kekurangan yang dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi. Kegiatan pemantauan meliputi proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu, dan memastikan apakah semuanya dijalankan seperti yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan perubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilaksanakan oleh personal yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengoperasian pengendalian pada waktu yang tepat, guna menentukan apakah pengendalian intern beroperasi sebagaimana yang diharapkan dan untuk menentukan apakah pengendalian intern tersebut telah disesuaikan dengan perubahan keadaan yang selalu dinamis”.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Adapun definisi sistem informasi akuntansi menurut Robert L. Hurt (2016:4) berikut:

“Accounting information system is a set interrelated activities, documents, and technologies designed to collect data, process it, and report information to a diverse group internal and external decision makes in organizations.”

“Sistem informasi akuntansi adalah serangkaian kegiatan, dokumen, dan teknologi yang saling terkait yang dirancang untuk mengumpulkan data, mengolahnya, dan melaporkannya sebagai informasi ke berbagai kelompok, juga digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan pihak internal dan eksternal dalam organisasi”.

Selanjutnya Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:57) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi (SIA) didefinisikan sebagai suatu system yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dalam memudahkan pengelolaan perusahaan”.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data, mengumpulkan data, dan melaporkannya sabagai informasi ke berbagai pihak sebagai bahan pengambilan keputusan.

2.1.3.2 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Azhar Susanto (2013: 14) menyatakan bahwa definisi kualitas sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

“Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Unsur-unsur yang terintegrasi tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *Hardware, Software, Brainware, Prosedur, Database* dan Jaringan komunikasi”.

Menurut Romney & Steinbart (2016:12) mengemukakan Kualitas Informasi Akuntansi sebagai berikut:

“Indikasi dari kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan”.

Selanjutnya menurut Laudon dan Laudon (2012:548) Sistem informasi yang berkualitas merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan efisiensi teknis dan kepekaan terhadap kebutuhan manusia dan organisasi, menyebabkan tingginya kepuasan kerja dan produktivitas.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang terintegrasi dari komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *hardware, software, brainware, prosedur, database* dan jaringan komunikasi untuk mengolah data transaksi menjadi informasi keuangan yang berfungsi untuk

pengambilan keputusan manajemen dan pemimpin perusahaan dalam memudahkan pengelolaan perusahaan.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Adapun indikator kualitas sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2012:615) menjelaskan dari elemen-elemen sistem informasi akuntansi, sebagai berikut:

“The elements of AIS’s success: Usefulness: information output should help management and end users make decisions; Economy: system benefits should exceed the cost; Reliability: system should process data accurately and completely; Availability: users should be able to access the system at their convenience; Timeliness: crucial information is produced first, less important items as time permits; Customer service: customer service must be courteous and efficient; Capacity: system capacity must be sufficient to handle periods of peak operation and future growth; Ease to use: system should be user-friendly; Flexibility; system should be able to accommodate reasonable requirement change; Tractability: system is easily understood and it facilitates problem solving and future development; Auditability: auditability is built into the system from the beginning; Security: only authorized users are granted access to or allowed to change system data”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, elemen-elemen Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas meliputi:

1. Kegunaan: sistem dapat menghasilkan informasi yang membantu dalam pengambilan keputusan
2. Ekonomis: manfaat sistem lebih besar dari biayanya;
3. Keandalan: sistem dapat memproses data secara akurat
4. Ketersediaan: sistem dapat diakses pengguna dengan mudah;
5. Tepat waktu: sistem dapat menghasilkan informasi penting tepat saat dibutuhkan;
6. Kapasitas: kapasitas sistem mencukupi untuk menangani periode operasi puncak dan perubahan persyaratan;
7. Kemudahan penggunaan: sistem mudah digunakan oleh pengguna;
8. Fleksibilitas: sistem mengakomodasikan operasi atau perubahan yang wajar;
9. Dapat ditelusuri: sistem dapat dengan mudah untuk memfasilitasi penyelesaian masalah dan pengembangan sistem dimasa mendatang;

10. Keamanan: sistem dapat menjamin hanya pengguna sah saja yang diberikan akses untuk mengubah data sistem.

Sedangkan indikator menurut Reis & Carvalho (2013 : 423 – 425) Meliputi kegunaan (usability), kemampuan menyesuaikan diri (adaptability), fleksibel (flexibility), keandalan (reliability), efisiensi (efficiency), efektifitas (effectiveness), keamanan (security), dan kemudahan untuk diakses (accessibility).

Juga menurut Nelson et al (2005 : 206) indikator kualitas sistem informasi meliputi:

1. Fleksibel : kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas
2. Aksesibilitas sistem : kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem
3. Keandalan sistem : ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti
4. Integrasi sistem : dapat diprediksi, ketidakpastian relatif rendah, unsure ego di dalamnya tidak pernah ingkar dengan tingkat layanan yang dijanjikan
5. Waktu respon sistem : mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada teori menurut Reis & Carvalho (2013:423 – 425), Romney & Steinbart (2012:615), Nelson et al (2005:206) yakni keandalan, ketersediaan, tepat waktu, fleksibel, keamanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Lilis puspitawati (2011:251) pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dinyatakan dalam kalimat berikut ini:

“Dalam penerapan sistem akuntansi berkomputer, kualitas pengguna harus diselaraskan dengan sistem yang akan diterapkan, dengan demikian sistem tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan”.

Kemudian, menurut Wibowo (2016:172) pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dinyatakan dalam kalimat berikut ini:

“Kompetensi atau kemampuan juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas sistem informasi dalam pekerjaan mereka”.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Lilis Puspitawati (2015) yang berjudul: *The Influence of User Ability to Effectiveness of Accounting Information Systems: Research on the Tax Office (LTO) in West Java Regional Office*, yang menunjukkan hasil bahwa kemampuan pengguna berpengaruh dan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Kemudian penelitian dari Meiryani Jun Shien (2015) *Influence Of User Ability And Top Management Support On The Quality Of Accounting Information System And Its Impact On The Quality Of Accounting Information*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pengguna, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna memiliki pengaruh signifikan

terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Selanjutnya penelitian dari Ella Wahyu Ningtyas dkk (2019) Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Pengguna, dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. PLN (Persero) Area Jember, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecanggihan teknologi informasi dan kemampuan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi.

2.2.2 Keterkaitan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengaruh pengendalian internal terhadap sistem informasi akuntansi Romney dan Steinbart (2016:10) yaitu sebagai berikut:

“Suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambilan keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur, dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan”.

Kemudian Pengaruh pengendalian internal terhadap sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2008:13) yaitu:

"Terdapat hubungan yang saling menunjang antara system informasi akuntansi dengan pengendalian internal, dapat dikatakan kedua alat tersebut harus berjalan bersama dalam suatu perusahaan, system informasi berlaku berisi berbagai metode dan prosedur, harus mendukung terciptanya kegiatan struktur pengendalian internal".

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Azhar Susanto (2017), *The Effect of Internal Control on Accounting Information System*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh pada kualitas sistem informasi akuntansi. Kemudian penelitian dari Lilis Pusitawati (2020) *Prediction Model of Internal Control System and Accounting Information System and Its Impact to The Quality of The Local*

Government Financial Statement menunjukkan hasil bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan . Siti Rosdianti (2019), Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Bank Central Asia menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada Bank Central Asia,Tbk Kcp Batununggal Bandung. Selanjutnya penelitian dari Isti Astria dkk (2017) *Influence of User Competence and Internal Control to Quality Accounting Information Sytem (Survey on Bank Syariah in Bandung)*, hasil penelitian menunjukkan pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada bank syariah kota bandung.

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

Menurut Iskandar (2008:56) menyatakan bahwa hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis adalah suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empiris, sarana penelitian ilmiah yang penting dan tidak bisa ditinggalkan, karena ia merupakan instrumen kerja dari teori".

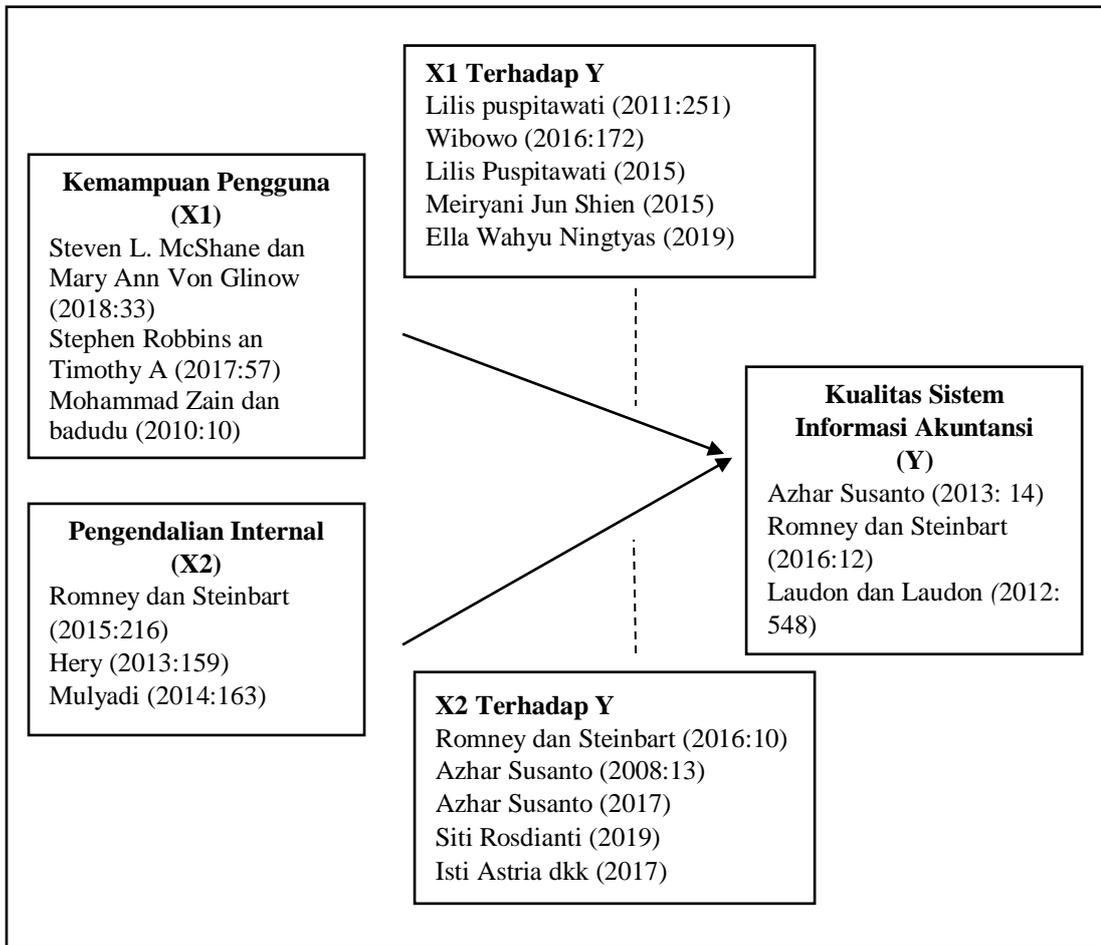
Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa:

H₀: kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

H₁: pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian