

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bab ini penulis memaparkan beberapa teori dan konsep dari para ahli dan para peneliti sebelumnya tentang teori-teori yang berkaitan dengan variable - variabel dalam penelitian ini.

2.1.1 Kemampuan Pengguna

2.1.1.1 Definisi Kemampuan Pengguna

Kemampuan personal yang tinggi akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi, sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih efektif. pengguna 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 Yullian (2011:6) pengertian kapabilitas personal sebagai berikut: Kapabilitas personal pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan.

Adapun menurut Robbins dalam Wibowo (2014:93) pengertian kemampuan pengguna adalah *Ability* atau Kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya di bentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu *intellectual dan physical abilities*. Senada dengan Robbins, Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014:93) memberikan pengertian kemampuan sebagai berikut: Kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas.

Menurut Mohammad Zain dan Badudu (2010:10) pengertian Kemampuan Pengguna yaitu Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. Adapun kemampuan teknik personal dalam sistem informasi menurut Jen (2002) dalam Almilia & Brilliantien (2007) bahwa: Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Dengan demikian disimpulkan bahwa pada hakikatnya kemampuan dapat dirumuskan sebagai kapasitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai aktivitas sehingga apa yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuannya.

2.1.1.2 Kriteria Kemampuan Pengguna

Ada beberapa kriteria dari kemampuan pengguna menurut Mardi (2011:60) yaitu sebagai berikut:

- Pendidikan

Setiap orang ingin mengembangkan kemampuannya sehingga potensi yang dimilikinya berubah menjadi kemampuan efektif. Telah umum diakui bahwa salah satu cara untuk nyata ialah Pendidikan.

- Pengalaman

Pengalaman banyak organisasi menunjukkan bahwa pekerja ini menjadi pekerja yang baik karena mereka biasanya berusaha untuk tidak mengecewakan organisasi tersebut.

2.1.1.3 Indikator Kemampuan Pengguna

Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Robbins (2008:45) yaitu dapat dilihat dari Pengetahuan (*Knowledge*), Kemampuan (*Ability*), dan Keahlian (*Skills*). Berikut penjelasan dengan indikator-indikator yang ada, yaitu:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan diartikan sebagai dasar kebenaran atau fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan. Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari:

- Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
- Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pengguna sistem informasi.

Maka, indikator yang digunakan dalam pengukuran penelitian yaitu kemahiran dalam mengoperasikan aplikasi sistem informasi.

2. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan diartikan sebagai kesanggupan bawaan sejak lahir atau hasil praktek. Kemampuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari:

- Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada,

- Kemampuan untuk mengoperasikan kebutuhan informasi,
- Kemampuan mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya,
- Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab,
- Kemampuan menelaraskan kemampuan dengan tugas

Maka, indikator yang digunakan dalam pengukuran penelitian yaitu memiliki kemampuan dalam menjalankan sistem informasi.

3. Keahlian (*Skills*)

Keahlian dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengekspresikan pekerjaan secara mudah dan cermat dan membutuhkan kemampuan dasar. Keahlian sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari:

- Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab,
- Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

2.1.2 Partisipasi Pengguna

2.1.2.1 Definisi Partisipasi Pengguna

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya partisipasi pengguna baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem, pengguna 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.

Pengertian partisipasi pengguna sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:300) adalah sebagai berikut : Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan

user dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Menurut Azhar Susanto (2013:254) bahwa Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Menurut Azhar Susanto (2013:347), bahwa Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi merupakan bagian dari proses pengembangan yang akan mempengaruhi kualitas akhir dari sistem informasi akuntansi yang akan dihasilkan.

Menurut Alfreda Aplonia Lau (2004:28) dalam Adytama (2012) adalah sebagai berikut : Partisipasi pengguna digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realitis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana bargaining dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan.

Menurut Rusmiati (2012) bahwa Keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi perlu adanya partisipasi dari pengguna dan sejauh mana partisipasi yang ada dapat memberikan kepuasan pengguna. Dengan berpartisipasi, pemakai dapat memberikan informasinya dan dapat memperbaiki pemahaman pemakai tentang sistem, sehingga sistem informasi yang dikembangkan akan dapat digunakan oleh para pemakai.

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keterlibatan pengguna merupakan aktivitas pengguna dalam tahap pengembangan sistem informasi yang menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap proses pengembangan sistem informasi dan kemampuan pengguna dalam merancang sistem yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, komputer dan model sistem informasi akuntansi.

2.1.2.2 Manfaat Partisipasi Pengguna

Menurut Soegiharto (2001) diungkapkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan atau 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.

Dalam tahap ini, analisis sistem bertanggung jawab untuk pengembangan rancangan umum aplikasi-aplikasi sistem, dalam hal ini dibutuhkan partisipasi dari pengguna. Analisis sistem bekerja sama dengan pengguna untuk mendefinisikan kebutuhan informasi spesifik mereka. Kebutuhan-kebutuhan tersebut kemudian dikomunikasikan ke fungsi perancangan sistem. Dalam tahap ini penting bagi analisis untuk menetapkan hubungan kerja dengan pengguna, karena kesuksesan sistem baru sangat tergantung pada penerimaan pengguna.

2.1.2.3 Alasan Pentingnya Partisipasi Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi

Alasan pentingnya keterlibatan pengguna dalam perancangan dan pengembangan Sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:369):

- Kebutuhan User
- Pengetahuan dan Kondisi Lokal
- Keengganan untuk berubah
- User merasa terancam
- Meningkatkan alam demokrasi

Berikut penjelasan mengenai pentingnya partisipasi pengguna dalam sistem informasi:

- *Kebutuhan user*

Sistem Informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tetapi untuk user agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pengguna dan yang tau kebutuhan pengguna adalah pengguna itu sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

- *Pengetahuan akan Kondisi Lokal*

Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi tersebut akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang sistem informasi dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut, perancang sistem harus meminta bantuan user yang lebih memahami lingkungan tempat bekerja.

- *Keengganan untuk berubah*

Seringkali user merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat dipergunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi

keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila user terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

- *User* merasa terancam

Artinya banyak *user* menganggap bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja akan mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan *user* dalam proses perancangan dan pengembangan Sistem Informasi merupakan salah satu cara menghindari dampak penerapan Sistem Informasi dengan komputer.

- Meningkatkan alam demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa user dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang mungkin berdampak terhadap mereka.

Sedangkan Menurut Azhar Susanto (2013:371) beberapa kriteria yang harus diperhatikan agar partisipasi user menjadi efektif, yaitu:

- Mempromosikan komunikasi dua arah.
- Menyediakan jaringan kerja yang terintegrasi.
- Mengenali kemajemukan *user*.
- Memiliki kapabilitas yang dinamis.
- Mudah menangani keinginan *user*.
- Mudah mengenali kebutuhan *user*.
- Tersedianya sumber daya yang memadai seperti keuangan, waktu, usaha dan tenaga ahli.

Teknik pada umumnya berhubungan dengan data dan prosesnya, tetapi dalam kaitannya dengan pengembangan sistem informasi, teknik *Joint Application Development* (JAD) adalah suatu teknik baru yang berhubungan dengan manusia. JAD adalah suatu kerja sama yang terstruktur antara pengguna sistem

informasi, manajer dan ahli sistem informasi untuk menentukan dan, menjabarkan permintaan pengguna, teknik-teknik yang dibutuhkan dan unsure rancangan eksternal (input, output, tampilan). Tujuan dari JAD adalah memberikan kesempatan pada user dan manajemen untuk berpartisipasi secara luas dalam siklus pengembangan sistem informasi.

2.1.2.4 Indikator-indikator Partisipasi Pengguna

Dalam hal ini beberapa indikator partisipasi pengguna sistem informasi seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2008:300) dapat dilihat dari:

1. Hubungan
2. Wawasan
3. Tanggung jawab
4. Waktu
5. Keinginan pengguna

Berikut penjelasan mengenai indikator-indikator partisipasi pengguna pengembangan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

- Meningkatkan hubungan antara pengguna, manajemen dan ahli sistem informasi dalam pengembangan sistem.
- Memperluas wawasan user dan manajemen dalam bidang komputer, disisi lain juga untuk memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi
- .Meringankan beban tanggung jawab pengguna dan manajemen bila terjadi konflik.

- *Joint Application Development (JAD)* umurnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara mulai satu pola kerja lebih terstruktur.
- Melalui penentuan keinginan pengguna yang lebih tepat dan penentuan prioritas utama, maka pengguna JAD ini akan lebih menghemat biaya.

Tidak semua keterlibatan pengguna ini membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan menurut Azhar Susanto (2013:370) diantaranya:

1. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambil.
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.

Menurut Remenyi, Money, dan Sherwood (2005) Jumlah dan kualitas keterlibatan pengguna (*amount and quality of use involvement*) terdiri dari :

1. Pengguna merasa ikut berpartisipasi (*users' feeling of participation*)

2. Kontrol user terhadap sistem informasi (*users' control over is service*)

Menurut Adventri Beriyaman (2008) kedua dimensi diatas dapat dijabarkan lagi menjadi:

1. Pengguna merasa ikut berpartisipasi (*users' felling of participation*)
 - Ikut menjalankan sistem yang dibangun.
 - Merasa memiliki dan turut memelihara atas sistem yang dibangun.
2. Kontrol user terhadap sistem informasi (*users' control over is service*)
 - Memperluas wawasan user dalam manajemen di bidang komputer.
 - Mempersingkat waktu dalam pengembangan sistem informasi
 - Meningkatkan kepercayaan dan dukungan user terhadap pengembangan sistem.

Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA, semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA.

2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Diawali dengan Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi menurut Robbins (2008:45) adalah Proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil kerja itu juga merupakan kinerja. Menurut Indra Bastian dalam Irham

Fahmi (2014:2) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sarana, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Simanjuntak (2005:19) bahwa Kinerja mengandung arti tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Ronaldi (2012) mendefinisikan kinerja sistem informasi adalah sebagai berikut: Hasil kerja suatu rangkaian data akuntansi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral etika yang pada hasil akhirnya menjadi sebuah informasi akuntansi yang mencakup proses transaksi dan teknologi informasi.

Sedangkan menurut Ceacilia (2012) kinerja sistem informasi adalah Kinerja sistem informasi merupakan bagian pendukung dalam penilaian pelaksanaan suatu kegiatan operasional perusahaan. Kinerja mengandung pengertian gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu. Kinerja dalam organisasi merupakan kerangka kerja dan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

R.R, Elly H dan Nurhayati (2015) mendefinisikan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu: Kinerja sistem informasi merupakan suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem yang terdiri dari (data, informasi, SDM, alat-alat IT, model akuntansi dan prosedur) yang saling berintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat, mengolah, dan menjadi informasi

yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan.

Definisi Sistem informasi menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2014:57) sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang berfungsi untuk mengotorisasi dokumen, laporan dan data transaksi untuk menghasilkan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan suatu informasi keuangan yang berkualitas guna untuk pembuatan keputusan manajemen dan dapat memudahkan dalam mengelola kegiatan perusahaan.

Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem informasi akuntansi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan , juga untuk evaluasi yang menekankan pada perbandingan untuk pengembangan yang menekankan pada perbandingan untuk pengembangan yang menekankan perubahan - perubahan pada periode tertentu, pemeliharaan sistem, serta untuk dokumentasi keputusan- keputusan bila terjadi peningkatan.

Untuk menilai kerangka kerja suatu sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari *performance, information, economy, control, efficiency, dan service*. Penilaian kerangka kerja ini disingkat PIECES. Dikemukakan oleh James Wetherbe (1994) dalam Azhar Susanto (2008:322) PIECES dapat digunakan sebagai alat dasar analisis tingkat kepentingan suatu masalah atau efektivitas suatu solusi, yang terdiri dari beberapa kerangka kerja , yaitu:

- *Perfamnce*
- *Information*
- *Economy*

- *Control*
- *Efficiency*
- *Service.*

Persoalan kinerja sistem informasi akuntansi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*)
Kebutuhan untuk meningkatkan kinerja (*performance*).
2. Informasi (*information*)
Kebutuhan untuk meningkatkan kualitas informasi atau data (*information*)
3. Ekonomis (*economy*)
Kebutuhan untuk meningkatkan bidang ekonomi (*economy*).
4. Kontrol dan pengendalian (*control*)
Kebutuhan untuk meningkatkan pengendalian (*control*) dan keamanan.
5. Efisiensi (*efficiency*)
Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi (*efficiency*) sumber daya manusia dan mesin.
6. Pelayanan (*service*)
Kebutuhan untuk meningkatkan jasa/pelayanan (*service*) pada pelanggan, rekanan, pegawai dan pihak- pihak lainnya.

Penerapan sistem yang terkomputerisasi diharapkan dapat membawa peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi, yang pada akhirnya juga akan berdampak pada kinerja atau output perusahaan. Kinerja dari suatu sistem dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan jasa menurut pada perusahaan jasa menurut Soegiharto (2011) yaitu sebagai berikut:

- Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi,
- Kemampuan teknik personal sistem informasi,
- Ukuran Organisasi,
- Dukungan top management,
- Formalisasi pengembangan sistem informasi,
- Program pelatihan dan Pendidikan pemakai,
- Keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan
- Lokasi departemen sistem informasi.

Berikut penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

Menurut M Jannah, K Hendra dan R R Dewi (2019) yang menyatakan bahwa variabel keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Saran untuk perusahaan pada penelitian ini dapat menjadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen perusahaan dalam mengevaluasi, mengelola dan mengembangkan sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan dan tidak terjadi penyelewengan dana.

Hardiansyah (2015) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo) menemukan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem,

kemampuan teknik personal, formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Tjhai Fung Jen (2002) dalam Luciana (2007) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan maka manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi dikarenakan adanya hubungan positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja informasi akuntansi yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Neal dan Reader dalam Acep Komara (2005) secara empiris menunjukkan hubungan positif antara riset operasional atas keberhasilan kelompok manajemen sains dan formalisasi dengan proseduralisasi riset operasi atau manajemen sains. Formalisasi dimaksudkan sebagai prosedur yang diterapkan untuk formalisasi pengembangan sistem, semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di perusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen dan program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (Putri Feri Sya, Sri Rahayu, Djusminar Zutilisna, 2019)

2.1.3.3 Indikator-indikator Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Istianingsih (2009) indikator terhadap kinerja suatu sistem informasi adalah Menurut Istianingsih (2009) indikator terdiri dari komponen-komponen:

1. *Content*

Content yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy*

Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format*

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan dan informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem itu menarik, dan apakah tampilan sistem itu memudahkan

pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

4. *Ease of use*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timelines*

Timelines yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input akan ditampilkan secara cepat tanda harus menunggu lama.

6. Tingginya tingkat penggunaan sistem informasi akuntansi

Tingginya penggunaan sistem informasi akuntansi mengukur kepuasan ditinjau dari pemakaian yang dibutuhkan semakin tinggi

7. Ketersediaan pengguna untuk menjalankan sistem informasi akuntansi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Sistem informasi akuntansi merupakan seperangkat sumber daya manusia dan modal dalam suatu organisasi yang dibangun untuk menyajikan informasi keuangan yang diperoleh dari pengumpulan dan pemrosesan data keuangan. SIA akan memberikan manfaat apabila menghasilkan kinerja yang baik, yaitu mampu memenuhi kebutuhan para pengguna sistem informasi. Partisipasi pengguna

merupakan peran yang besar dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi, sehingga pengguna dapat menyediakan informasi yang lebih lengkap serta akurat sesuai dengan kebutuhan. Adanya pemahaman yang baik dari pengguna atas teknologi informasi diharapkan akan membuat seorang pengguna berpartisipasi lebih terhadap sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi dan manfaat sistem informasi perusahaan tersebut akan memenuhi harapan dari tujuan perancangannya.

Dengan kemampuan personal yang tinggi akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi, sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih efektif. Pengguna 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.

Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

2.2.1 Pengaruh Partisipasi Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Pengguna dari sistem informasi perusahaan adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif.

Hal ini terutama berlaku ketika pengguna dapat secara aktif ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan mempraktikkan komputasi pengguna akhir. Azhar susanto (2013:269) menerangkan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi sebagai berikut: *User* adalah Orang dalam perusahaan. Analis sistem atau ahli sistem adalah orang diluar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk User agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pemakai dan yang tahu kebutuhan pemakai adalah pemakai sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

Menurut Azhar Susanto (2013:347), bahwa Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi merupakan bagian dari proses pengembangan yang akan mempengaruhi kualitas akhir dari sistem informasi akuntansi yang akan dihasilkan.

Menurut Azhar Susanto (2008:300) adalah sebagai berikut: Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya.

Menurut Alfreda Aplonia Lau (2004:28) adalah sebagai berikut: Partisipasi pemakai digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi

pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realitis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana bargaining dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan.

Sedangkan Sukemi Kamto Sudibyo dan Hedy Kuswanto (2011) menjelaskan bahwa baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Acep Komara (2005) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa Adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Adapun menurut Soegiharto (2001) menyimpulkan bahwa Tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem.

Menurut Almilia dan Brilliantien (2007) menyimpulkan bahwa Keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi, dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi.

Hamdan (2012) mengenai penelitiannya yang membahas juga bagaimana pengaruh partisipasi pengguna sistem terhadap kinerja, dikatakan memberikan hasil yang positif signifikan dikarenakan partisipasi aktif oleh pengguna akhir (end user) dan manajemen kunci dapat mempengaruhi bagaimana hasil tujuan proyek

(pekerjaan) pengguna tersebut. Pernyataan Fung (2002) menjelaskan keterlibatan pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kemampuan menunjukkan kapabilitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan. Kemampuan pengguna dapat dilihat dari bagaimana pengguna sistem dapat menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada.

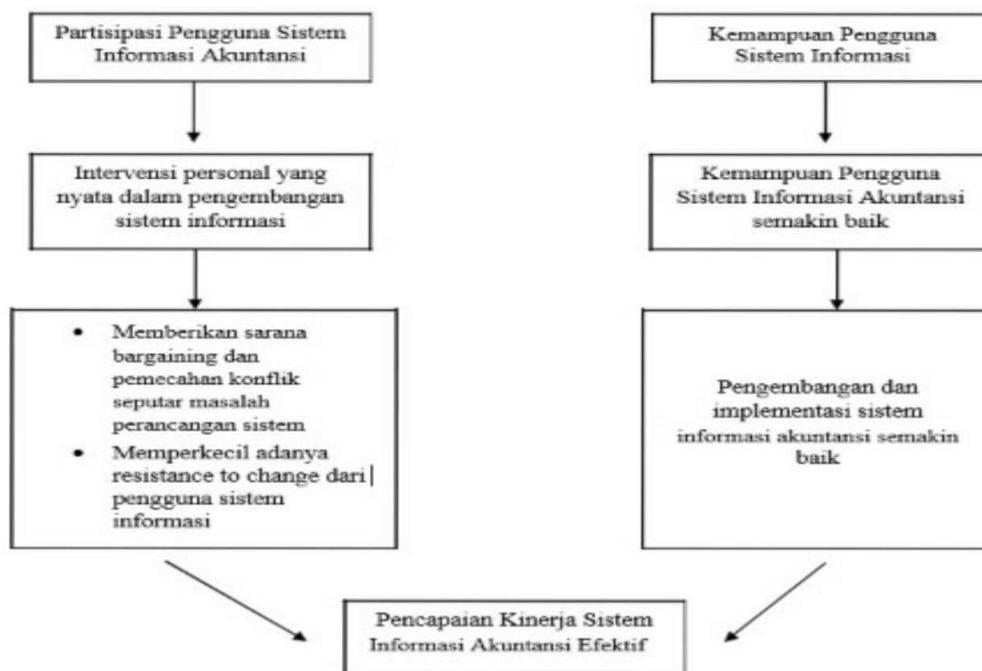
Menurut Robbins (2008:45) yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica :Kemampuan pengguna dari segi Pengetahuan (*knowledge*), Kemampuan (*abilities*), Keahlian (*skills*) sebagai pengguna sistem informasi pada saat pengembangan dan implementasi sistem informasi, hal itu penting untuk kesuksesan sebuah sistem informasi.

Menurut Yullian (2011) dalam Arzia biwi (2015) Kapabilitas teknik personal sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar,

dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan.

Hary Gustiyan (2014) menyatakan bahwa Kemampuan teknik pengguna yang baik akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi. Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan teknik baik yang diperolehnya dari pendidikan atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan memadai.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh kemampuan pengguna dan partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem infomasi akuntansi dalam bagan kerangka pemikiran, sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Setelah adanya kerangka pemikiran, maka diperlukannya suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Suwajarna (2016:71) menyebutkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Adapun definisi lain menurut Sugiyono (2015:64) adalah : Hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian, jawaban tersebut dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori-teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Sedangkan

hipotesis menurut Umi Narimawati (2010:7) adalah sebagai Asumsi atau dugaan dengan sementara yang harus diuji kebenarannya dalam suatu analisis statistic.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka Penulis mengasumsikan sebuah keputusan sementara (hipotesis) adalah sebagai berikut:

H1: Partisipasi Pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

H2: Kemampuan Pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.