

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kemampuan Pengguna

2.1.1.1 Definisi Kemampuan Pengguna

Menurut Badudu dan Zain (2017:10) mengemukakan bahwa kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan pengguna berusaha dengan diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2016:52) Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu”.

Sedangkan menurut Mulyadi (2017:55) kemampuan pengguna adalah kemampuan personal manusia berupa pengetahuan (*Knowledge*), kemampuan (*Ability*) dan keahlian (*skill*)

2.1.1.2 Indikator Kemampuan Pengguna

Menurut Mulyadi (2017:55) indikator-indikator kemampuan pengguna yang ada, yaitu:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

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

- 1) Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
- 2) Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi.

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

b. Kemampuan (*Ability*)

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

- 1) Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada
- 2) Kemampuan untuk mengoperasikan kebutuhan informasi
- 3) Kemampuan mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya
- 4) Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab
- 5) Kemampuan menyelaraskan kemampuan dengan tugas

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

c. Keahlian (*Skills*)

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

- 1) Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab
- 2) Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Pendapat Mulyadi (2017:55) maka indikator yang digunakan dalam pengukuran penelitian yaitu memiliki kemampuan spesialis dalam menjalankan sistem informasi akuntansi.

Terakhir menurut Robbins dan Timothy (2016:93) 3 keterampilan mendasar, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Technical skill* (keterampilan teknis).
2. *Human skill* (keterampilan manusia).
3. *Conceptual skill* (keterampilan konseptual).

Adapun penjelasan dari ketiga jenis keterampilan tersebut, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Technical skill* meliputi kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keahlian khusus.

2. *Human skill* meliputi kemampuan untuk memahami, berkomunikasi dan mendukung orang lain, baik dalam individu maupun kelompok.
3. *Conceptual skill* meliputi kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosis situasi-situasi yang kompleks.

Sedangkan Menurut Robbins (2015:46) kemampuan pemakai terdiri dari dua faktor yaitu:

1. Kemampuan intelektual (*intelctual ability*), yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental
2. Faktor kemampuan fisik (*physical ability*), yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

2.1.2 Dukungan Manajemen Puncak

2.1.2.1 Definisi Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Chen dan Paulraj (2004) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut:

Berkomitmen pada waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung supplier agar terjadi kemitraan pada jangka panjang dan perusahaan juga dapat berlangsung berproses secara stabil. Salah satu hal yang penting bagi manajemen puncak dalam menjalankan bisnis adalah harus dapat selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Sedangkan dukungan manajemen puncak menurut Hasmi (2004) menurut adalah sebagai berikut:

Pihak yang bertanggungjawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Menurut Wilkinson (2016:120) dkk manajemen puncak adalah:

Komitmen manajemen puncak diakui oleh semua 'guru' kualitas sebagai prasyarat penting untuk keberhasilan manajemen kualitas ”dan“ setelah mengakui kebutuhan Peningkatan Kualitas, tujuan pertama adalah untuk mengamankan komitmen manajemen

2.1.2.2 Indikator Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Robbins (2015:57) Langkah-langkah nyata yang bisa digunakan dalam dukungan manajemen puncak antara lain sebagai berikut:

1. Kenali baik-baik anggota organisasi dan identifikasi kebutuhan mereka
2. Tetapkan sasaran yang harus dicapai berdasarkan prinsip-prinsip penetapan sasaran yang tepat
3. Kembangkan sistem pengukuran kinerja yang reliabel dan berikan umpan balik kepada mereka secara periodik
4. Tempatkan anggota pada pekerjaan berdasarkan kemampuan dan bakat yang dimilikinya
5. Berikan dukungan dalam penyelesaian tugas melalui pelatihan dan menumbuhkan rasa memiliki kompetensi
6. Kembangkan sistem gaji yang adil dan memberikan kompensasi, dan
7. Berlaku adil, objektif dan jadilah teladan.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:80) adalah:

Sebagai kumpulan yang terintegrasi dari sub-sub sistem atau komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

Definisi sistem informasi menurut Azhar Susanto (2017:22), adalah sebagai berikut:

Sistem adalah kumpulan/ group dari sub sistem/ bagian/ komponen apapun baik fisik atau pun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut Miller (2016:121) Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang menghimpun, merekam, menyimpan, dan memproses data akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan.

Sedangkan Stair (2015:74) sistem informasi adalah sistem yang memberikan kepuasan pengguna dengan menghasilkan informasi yang berharga.

Selanjutnya Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2015:57) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

Sistem Informasi Akuntansi 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 Indikator Sistem Informasi Akuntansi

Adapun menurut Azhar Susanto (2017:207) mengenai komponen sistem informasi dengan menambahkan pengelompokan lainnya terdiri dari:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basisdata (*Database*)
6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*) Salah satu pengelompokan lainnya adalah
 1. Data (*Data*)
 2. Orang-orang (*Brainware*)
 3. Aktivitas (*Activities*)
 4. Jaringan (*Network*)
 5. Teknologi (*Technology*).

Adapun penjelasan dari komponen sistem informasi tersebut adalah:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
Mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer, monitor, mouse, dan printer.
2. Perangkat lunak (*Software*)

Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.

3. Manusia (*Brainware*)

Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (system owner), pengguna sistem (system user), perancang sistem (system designer) dan pengembang sistem informasi (system development).

4. Prosedur (*Procedure*)

Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.

5. Basis data (*Database*)

Sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

6. Jaringan komunikasi (*Communication Network*)

Sistem penghubung yang memungkinkan sumber (resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Adapun penjelasan komponen sistem informasi pada pengelompokan lainnya diatas yaitu:

1. Data (*Data*)

Deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang tidak mempunyai makna dan tidak berpengaruh langsung secara langsung kepada pemakainya atau disebut juga sebagai sekumpulan fakta mentah dalam isolasi.

2. Orang-orang (*Brainware*)

Semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penganan keluaran sistem informasi.

3. Aktivitas (*Activities*)

Sekumpulan aturan atau tahapan-tahapan untuk membuat, memakai, memproses dan mengolah sistem informasi ataupun hasil keluaran dari sistem informasi tersebut.

4. Jaringan (*Network*)

Sistem penghubung yang memungkinkan suatu sumber dipakai secara bersama-sama, baik pada waktu dan tempat bersamaan ataupun berbeda.

5. Teknologi (*Technology*)

Teknologi merupakan “*tool box*” dalam sistem informasi, Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

Pada prakteknya, belum tentu semua sistem informasi mencakup keseluruhan komponen-komponen tersebut. Sebagai contoh, sistem informasi pribadi yang hanya melibatkan seorang pengguna dan sebuah komputer dan tidak selalu melibatkan fasilitas jaringan dan komunikasi, berbeda dengan sistem

informasi grup kerja (workgroup information system) yang melibatkan sejumlah orang dan sejumlah komputer, memerlukan sarana jaringan dan komunikasi.

Menurut Romney & Steinbart (2016:615) Adapun indikator sistem informasi akuntansi 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 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.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Iin Habib Alchan, Sri Rahayu dan Muhamad Muslih (2016) *Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Secara parsial kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. penelitian kedua dilakukan oleh Eva Faridah dan Rani Noviyanti (2017) *Pengaruh Kemampuan Personal Pengguna Sistem Informasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada PLN Rayon Ciamis)*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: 1] Kemampuan Personal Pengguna Sistem Informasi pada PLN Rayon Ciamis sudah sangat baik, karena skor yang diperoleh dari hasil tanggapan responden adalah sebesar 1.378; 2] Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PLN Rayon Ciamis sudah sangat baik. Karena skor yang diperoleh dari hasil tanggapan responden adalah sebesar 1.730; 3] kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, dimana besarnya pengaruh adalah sebesar 49%, sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Penelitian ketiga oleh

Komang Septi Ratnasih, Edy Sujana dan Ni Kadek Sinarwati. (2017). *PENGARUH Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada PT PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, partisipasi pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Secara simultan kecanggihan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kemampuan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.2.2 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Sistem Informasi Akuntansi

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Intan Pratiwi (2019) *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kecanggihan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Kinerja Individual Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Hotel Berbintang Tiga dan Empat Di Provinsi Banten)*. Berdasarkan hasil analisis ditemukan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian kedua Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi dan AANB Dwirandra (2013). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah*

Di Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dukungan manajemen puncak, kualitas informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh pada implementasi sistem informasi keuangan daerah. Kualitas sistem dan pengguna aktual secara signifikan tidak berpengaruh pada implementasi sistem informasi keuangan daerah. Untuk itu, diharapkan adanya pelatihan, pendampingan bagi pengguna, serta penyempurnaan sistem yang ada. Selanjutnya Komang Nita Handayani Tri Lestari, Gede Adi Yuniarta dan I Putu Julianto. (2017). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Kapabilitas Personal, Serta Pelatihan dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Buleleng)*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel dukungan manajemen puncak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

Menurut Iskandar (2018:56) menyatakan bahwa hipotesis adalah sebagai berikut:

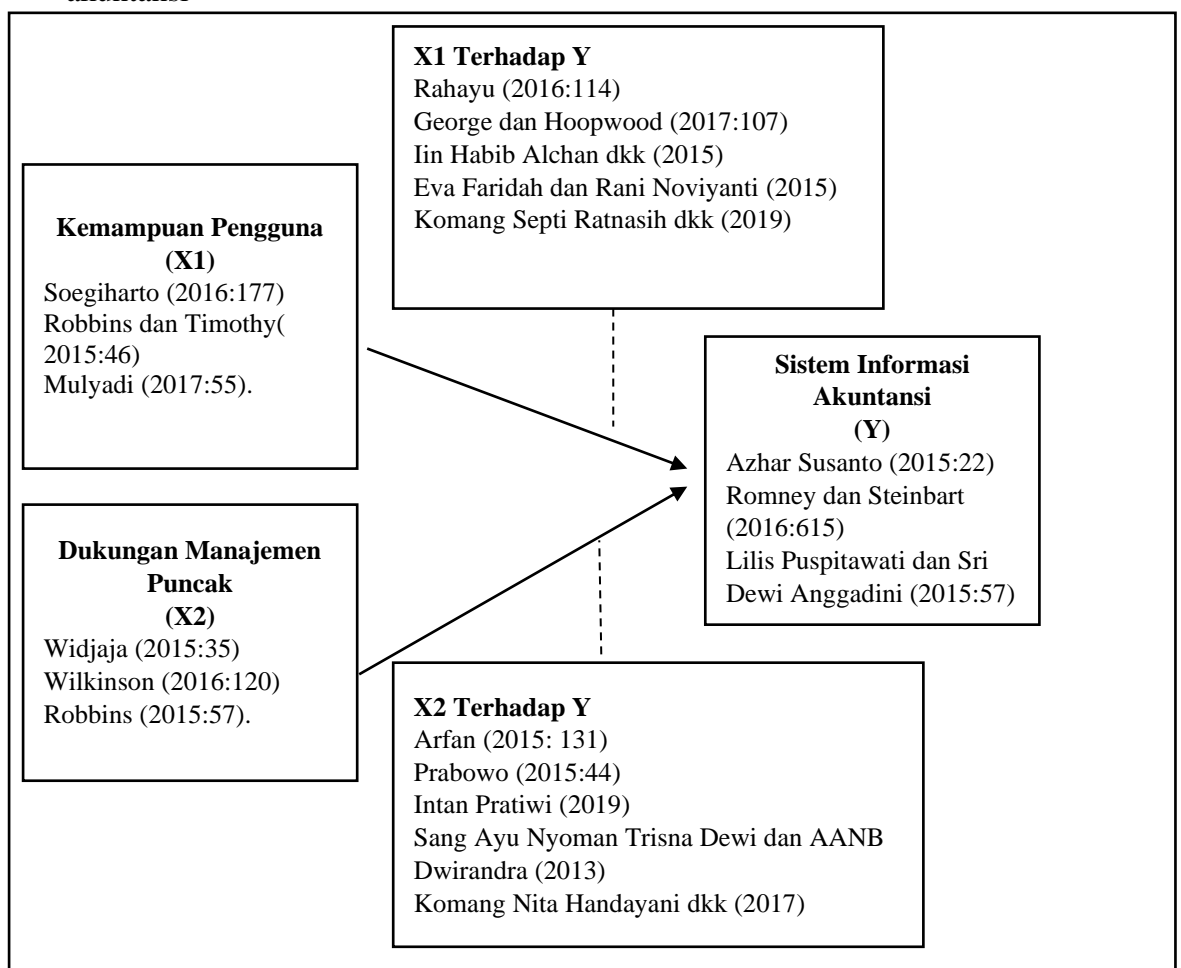
Hipotesis adalah suatu pernyataan yang masih harus diuji kebenarannya secara empiris, sarana penelitian ilmiah yang penting dan tidak bisa ditinggalkan, karena ia merupakan instrumen kerja dari teori.

Menurut Sugiyono (2017:64) 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:

- H₁:** Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi.
- H₂:** Seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi
- H₃:** Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian