

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN 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:

“Kemampuan pengguna 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”.

Sedangkan menurut Jason A. Colquit et. al. (2015:320):

“kemampuan pengguna mengacu pada kapabilitas yang relatif stabil yang harus dimiliki orang untuk melakukan rentang kegiatan yang berbeda tetapi terkait”

Kemampuan Pengguna menurut Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge (2017:57):

“kemampuan pengguna adalah kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan pada dasarnya terdiri dari dua faktor: intelektual dan fisik”

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai definisi kemampuan pengguna di atas, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan pengguna adalah suatu kapasitas individu yang harus dipelajari untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu.

2.1.1.2 Indikator Kemampuan Pengguna

Menurut Steven L. McShane dan Mary Ann Von Glinow (2018:33) indikator kemampuan pengguna untuk mencapai suatu kompetensi/ kemampuan tertentu, seseorang perlu memiliki sejumlah kapabilitas yang terdiri dari:

1. Kemampuan khusus (*natural aptitudes*)
2. Pengetahuan (*knowledge*)
3. Keahlian (*skills*)

Berikut ini adalah penjelasan yang lebih rinci dari komponen kemampuan pengguna yang dikemukakan oleh Steven L. McShane dan Mary Ann Von Glinow (2018:33) sebagai berikut:

1. Kemampuan khusus (*natural aptituted*)

Merupakan hal yang berhubungan dengan kemampuan yang harus dipelajari dan dikembangkan melalui pelatihan atau Pendidikan yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab serta kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

2. Pengetahuan (*knowledge*)

Merupakan hal yang berhubungan dengan memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan

tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.

3. Keahlian (*skills*) Merupakan hal yang berhubungan dengan keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan kebutuhan dalam pekerjaan.”

Berdasarkan uraian diatas, dapat dinyatakan bahwa kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

Kemudian indikator kemampuan pengguna menurut Thomas Sumarsan (2017:22) adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan intelektual: kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan mental.
2. Kemampuan fisik: kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan yang membutuhkan kekuatan dinamis yaitu ketahanan manusia untuk menggunakan tenaga secara berulang, kelincahan, ketangkasan serta daya tahan dan stamina.
3. Kepribadian: Kepribadian adalah sikap seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

2.1.2 Pengendalian Internal

2.1.2.1 Definisi Pengendalian Internal

Terdapat beberapa definisi pengendalian internal menurut para ahli. Pengertian Pengendalian Internal Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia yang

dikutip oleh Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:213) menyatakan bahwa:

“Pengendalian Internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh Dewan Komisaris, manajemen dan personel lain entitas yang di desain untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tiga tujuan berikut ini yaitu: a) Keandalan pelaporan keuangan, b) Efektivitas dan efisiensi operasi dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku”.

Menurut Warren (2016:229), Pengendalian internal adalah :

“Pengendalian internal (*internal control*) adalah kebijakan untuk melindungi aset dari penyalahgunaan, memastikan akurasi bisnis informasi, dan memastikan bahwa berlaku hukum dan peraturan telah diikuti”.

Selanjutnya menurut Mardi (2016:59) menyatakan bahwa:

“Pengendalian Internal adalah suatu sistem yang meliputi struktur organisasi beserta semua mekanisme dan ukuran-ukuran yang dipatuhi bersama untuk menjaga seluruh harta kekayaan organisasi dari berbagai arah”.

Menurut (COSO, 2013:3) Pengendalian internal adalah :

“Pengendalian internal adalah proses, dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personil lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian obyektif dalam kategori berikut: (1) Efektivitas dan efisiensi operasi, (2) Keandalan laporan, dan (3) Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku”.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa Pengendalian Internal dapat didefinisikan sebagai metode, kebijakan dan prosedur yang dibuat/ dibangun untuk memberikan jaminan yang wajar kepada manajemen bahwa aktivitas dan fasilitas sistem informasi akuntansi berfungsi secara wajar untuk menyelenggarakan aktivitas input, proses dan output untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas kepada pemakai serta aktivitas penyimpanan.

2.1.2.2 Indikator Pengendalian Internal

Indikator Pengendalian Internal menurut COSO (2013:4) menyatakan bahwa:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) Lingkungan pengendalian merupakan prosedur yang ada di dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik.
2. Kegiatan Pengendalian (*Control Activities*) Kegiatan Pengendalian merupakan berbagai proses dan upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian operasi perusahaan.
3. Pemahaman Resiko (*Risk Assessment*) Manajemen perusahaan harus dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar.
4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*) Informasi dan Komunikasi harus dapat mengetahui bagaimana transaksi diawali hingga proses transaksi yang dilakukan dalam perusahaan sudah berjalan dengan baik dan berhasil.
5. Pemantauan (*Monitoring*) Pemantauan adalah kegiatan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi sehingga apabila ada sesuatu berjalan tidak seperti yang diharapkan, dapat diambil tindakan segera.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Definisi Sistem Informasi Akuntansi telah banyak dikemukakan oleh para ahli. Diantaranya adalah definisi sistem informasi akuntansi menurut Ralph Stair dan George Reynolds (2010:10) adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi adalah seperangkat elemen atau komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (input), memanipulasi (memproses), menyimpan, dan menyebarluaskan (output) data dan informasi, dan memberikan reaksi korektif (mekanisme umpan balik) untuk memenuhi tujuan. Input adalah aktivitas mengumpulkan dan menangkap data mentah. Pemrosesan adalah mengubah atau mentransformasikan data menjadi keluaran yang bermanfaat, keluaran adalah hasil dari informasi yang berguna, biasanya dalam bentuk dokumen dan laporan, umpan balik adalah output yang digunakan untuk membuat perubahan pada input atau kegiatan pemrosesan.”

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut Azhar Susanto (2017:72) adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.”

Romney dan Steinbart (2017: 11) mengemukakan sistem informasi akuntansi sebagai aktivitas mencatat, menyimpan, dan memproses data akuntansi serta data lainnya hingga menghasilkan informasi yang berguna untuk membuat keputusan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang memiliki aktivitas untuk mengolah data (mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data akuntansi dan

data lainnya) sehingga menghasilkan output berupa informasi akuntansi dan keuangan serta informasi lainnya yang berguna bagi pemakai informasi dalam membuat keputusan.

2.1.3.2 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2017:14) mengemukakan bahwa kualitas adalah sebagai berikut:

“Kualitas Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi menyebabkan kepuasan yang lebih tinggi dan produktivitas untuk menghasilkan informasi keuangan dan informasi lain kepada pihak yang membutuhkan.”

Menurut Fitrioso et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah:

“Kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah petunjuk untuk mengukur kemampuan sistem informasi akuntansi dalam memproses data keuangan menjadi informasi akuntansi yang akan berguna bagi pembuat keputusan”.

Menurut Stair & Reynolds (2011:267), sistem informasi berkualitas adalah:

“Kualitas Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem yang memberikan kepuasan pengguna dengan menghasilkan informasi yang berharga. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas SIA adalah sistem yang menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan memberikan kepuasan pengguna terhadap hasil informasi yang diharapkan.”

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan kemampuan mencapai tujuan yaitu pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi serta penyesuaian dari suatu kumpulan subsistem subsistem yang saling berhubungan satu sama lain untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi

pengambil keputusan.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney and Stainbart (2016:635) menyatakan bahwa kualitas Sistem Informasi Akuntansi dapat diukur dengan karakteristik kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

1) *Usefulness* (Kegunaan)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem harus dapat membantu manajemen dan pengguna dalam membuat keputusan

2) *Economy* (Ekonomi)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas diharapkan manfaat yang dihasilkan harus melebihi biayanya

3) *Reliability* (Keandalan)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas harus memproses data secara akurat dan lengkap

4) *Availability* (Ketersediaan)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas yaitu tersedia ketika dibutuhkan sehingga pengguna dapat mengakses dengan nyaman

5) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas harus dapat menghasilkan informasi penting terlebih dahulu dibanding informasi lain

6) *Customer Service* (Pelayanan)

Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas dapat memberikan pelayanan yang efisien bagi pengguna.

7) *Capacity* (Kapasitas)

Kapasitas Sistem Informasi Akuntansi harus cukup untuk menangani periode puncak dan pertumbuhan masa depan.

8) *Easy of Use* (Kemudahan Pengguna)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas harus mudah digunakan.

9) *Flexibility* (Fleksibilitas)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas harus dapat mengakomodasi perubahan persyaratan yang wajar.

10) *Tractability* (Tractabilitas)

Sistem informasi akuntansi yang berkualitas harus mudah dipahami dan memfasilitasi pemecahan masalah dan pengembangan di masa depan

11) *Auditability* (Auditabilitas)

Auditability dibangun ke dalam sistem sejak awal.

12) *Security* (Keamanan)

Hanya pengguna resmi yang diberi akses atau diizinkan untuk mengubah data.

Sedangkan indikator kualitas sistem informasi akuntansi menurut Miller-Nobles et.al. (2016:903) adalah sebagai berikut:

1. *Control* (pengaturan) dengan menentukan aset, data bisnis perlindungan aset bisnis dan mengurangi penipuan dan kesalahan.
2. *Compatibility* (kompatibilitas) yang memungkinkan menjalankan proses akuntansi menggunakan perangkat lunak lain dan dapat berkerja dengan lancar.

3. *Flexibility* (fleksibilitas) yaitu dapat mengakomodasi perubahan bisnis dari waktu ke waktu.
4. *Relevance* (relevansi) dimana informasi yang dihasilkan bermanfaat bagi bisnis sehingga mencapai sasaran secara keseluruhan.
5. *Positive cost/benefit relationship* (hubungan biaya/manfaat positif) dimana sistem memberikan manfaat besar dengan biaya murah.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Hubungan Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut beberapa pendapat para ahli yang menyatakan hubungan antara Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:251) menyatakan bahwa:

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

Selanjutnya menurut (Wibowo 2016:172) meyatakan bahwa:

“kemampuan pengguna 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 akuntansi dalam pekerjaan mereka.”

Kemudian pernyataan yang dibuat oleh TMBooks (2017:13-14), yang berisi sebagai berikut:

“*User* juga melakukan aktivitas penting terkait sistem informasi akuntansi yang digunakan, sehingga *user* dituntut untuk memiliki kemampuan melakukan pencatatan kejadian, *entry* informasi mengenai pemasok, pelanggan, karyawan dan produk, mencetak dokumen seperti order

pembelian atau faktur penjualan serta mencetak laporan seperti laporan keuangan melalui aplikasi atau *software* akuntansi”.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang akurat dengan topik kajian sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Pricillia, Junaidi dan Hariri (2020) hasil penelitian ini adalah kemampuan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (KSIA). Nilai koefisien menunjukkan angka sebesar 0,427 yang berarti memiliki pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kemampuan pengguna sebuah perusahaan atau instansi maka akan meningkatkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, sebaliknya jika kemampuan pengguna atau skill tidak bisa berjalan dengan baik maka teknologi informasi juga tidak akan bekerja secara optimal. Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang akurat dengan topik kajian sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Meiryani (2014) hasil Penelitian ini adalah kemampuan pengguna mempunyai pengaruh yang efektif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan meningkatkan kualitas sistem pelaporan keuangan, membantu manajer dalam pengambilan keputusan sehingga mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Puspitawati (2015) menghasilkan bukti empiris bahwa Kemampuan Pengguna memiliki pengaruh dan dampak positif terhadap efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Dewi Anggadini (2017) yang membuktikan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi

Akuntansi. Kemudian penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azhar Susanto dan Meiryani (2018) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (KSIA).

2.2.2 Hubungan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Hubungan Pengendalian Internal terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi telah dijelaskan oleh para ahli. Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2011:222) menyatakan bahwa suatu Sistem Informasi Akuntansi yang baik harus mempunyai suatu pengendalian. Pengendalian internal yang diterapkan dalam Sistem Informasi Akuntansi sangat berguna untuk mencegah atau menjaga hal-hal yang tidak diinginkan (kesalahan-kesalahan atau kecurangan-kecurangan). Selanjutnya menurut Krismiaji (2015:5) Menyatakan keterkaitan antara Pengendalian Internal dengan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi merupakan jenis sistem yang tertutup, karena sistem ini mengolah input menjadi output dengan memanfaatkan pengendalian internal untuk membatasi dampak lingkungan. Dalam Sistem Informasi Akuntansi, pengendalian internal membantu mendeteksi dan mencegah berbagai pengaruh dari luar terhadap sistem.”

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2017:117) menyatakan bahwa:

“Pengendalian internal sangat diperlukan untuk menjamin bahwa Sistem Informasi Akuntansi bekerja sesuai dengan yang seharusnya sehingga resiko terhadap penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dihindari.”

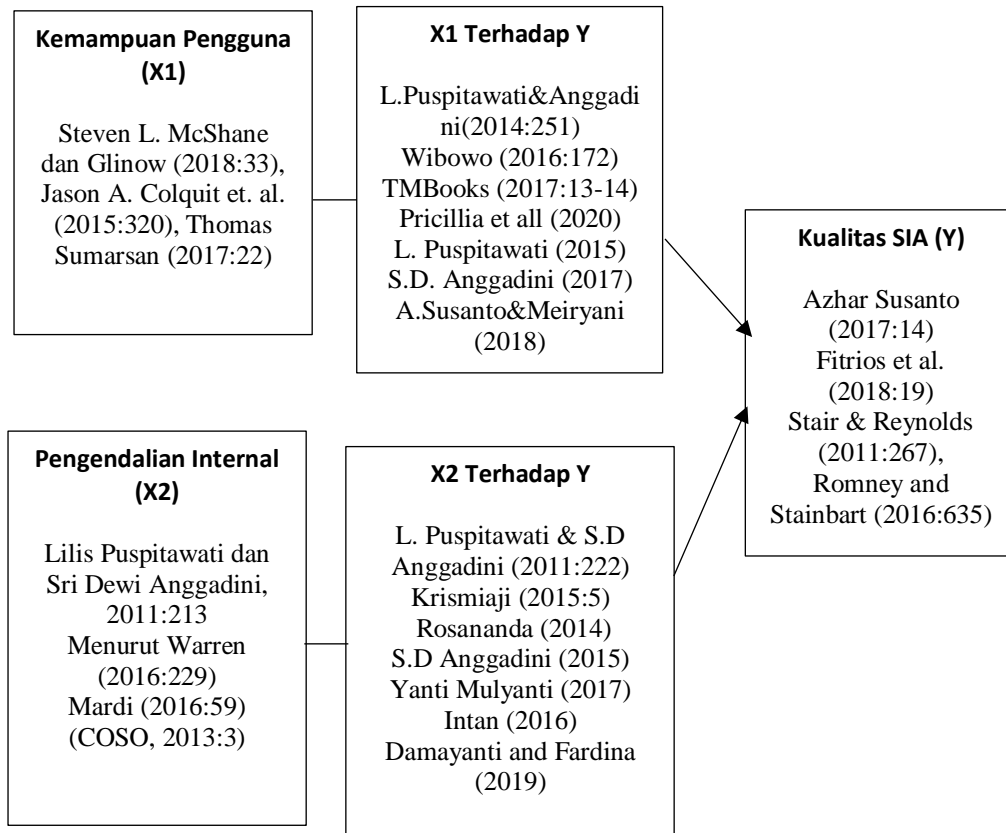
Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang akurat dengan topik kajian sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Dewi Anggadini (2015) yang membuktikan bahwa Pengendalian internal

berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dengan jumlah pengaruh 48,3%.

Kemudian penelitian internasional yang dilakukan oleh Khristina Damayanti and Fardina (2019) membuktikan bahwa *“Internal Control has a significant and positive effect on the Quality of Accounting Information Systems. Thus hypothesis 3 is fulfilled. Higher Internal Control it tends to improve the Quality of Accounting Information Systems”*. Penelitian yang dilakukan oleh Aceng Kurniawan, Meilani Purwanti. (2017) Terdapat pengaruh Pengendalian Internal (PI) terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (KSIA) dengan kata lain bahwa pengendalian internal mempunyai pengaruh yang kuat.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas informasi akuntansi telah dilakukan Yanti Mulyanti (2017) Hasil penelitian menunjukkan Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada salah satu perusahaan manufaktur di Wilayah Bandung Selatan, sebesar 50,9% menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang terjadi antara variabel Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.” Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Intan (2016) yang menghasilkan penelitian bahwa secara positif Pengendalian Internal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi. Berdasarkan Uraian diatas, berikut paradigma dari penelitian ini :

Gambar 2 1 **Paradigma Penelitian**



2.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti berasumsi mengambil keputusan sementara (hipotesis) adalah sebagai berikut:

H1: Kemampuan Pengguna berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

H2: Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.”