

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Menurut (Sugiyono 2016:58) pengertian kajian pustaka adalah sebagai berikut:

“Merupakan teori-teori, penelitian-penelitian dan publikasi umum yang ada hubungannya dengan pemasaran untuk dijadikan landasan teori dalam pelaksanaan penelitian dan dikaji secara sungguh-sungguh”.

##### **2.1.1. Dukungan Manajemen Puncak**

Dalam konteks posisi yang dimiliki oleh manajemen puncak merupakan posisi yang lebih baik, maka dalam penguasaan sistem informasi dan pengetahuan IT, maka manajemen puncak dapat memahami desain sistem informasi akuntansi yang kemudian menggunakan pengetahuan mereka untuk mendesain perencanaan sistem informasi akuntansi untuk pembangunan sesuai dengan kebutuhan informasi instansi mereka (Al Eqab dan Ismail dalam Suryawarman dan Widhiyani, 2012).

##### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen**

Pengertian dari Dukungan Manajemen Puncak telah banyak dikemukakan oleh para ahli sehingga bermacam-macam namun memiliki arti yang sama. Banyak para ahli mendefinisikan tentang dukungan manajemen puncak diantaranya sebagai berikut:

Pengertian manajemen menurut Afandi (2018:1) adalah:

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu”.

Sedangkan Sarinah dan Mardalena (2017:7) menjelaskan bahwa manajemen adalah

“Suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk menapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan kedua definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, dan pengarahan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

#### **2.1.1.2 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak**

Pengertian dari Dukungan Manajemen Puncak telah banyak dikemukakan oleh para ahli sehingga bermacam-macam namun memiliki arti yang sama. Banyak para ahli mendefinisikan tentang dukungan manajemen puncak diantaranya sebagai berikut:

Menurut Siau K (2012:87) mengungkapkan bahwa dukungan manajemen puncak sebagai berikut:

“Dukungan Manajemen Puncak penting untuk sistem informasi keberhasilan pembangunan. Dukungan manajemen teratas mencakup beberapa komponen, seperti kejelasan tujuan, komitmen sumber daya dan komunikasi objektif”.

Menurut Akhmad Subkhi dan Mohamad Jauhar (2013:154) pengertian manajemen puncak adalah:

“Manajemen puncak (*top management*) dikenal pula dengan istilah executive officer yang bertugas untuk merencanakan kegiatan dan strategi perusahaan secara umum dan mengarahkan jalannya perusahaan”.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2010:242) menyebutkan Dukungan Manajemen Puncak dapat dimaksud sebagai berikut:

“Bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem. Salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen puncak adalah tingkat manajemen tertinggi yang mengatur jalannya perusahaan dan menetapkan kebijakan operasional. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peran manajemen puncak dalam mengembangkan sumber daya manusia serta menyediakan sumber daya keuangan untuk meningkatkan kemampuan Sistem Informasi Akuntansi dan juga berperan sebagai penggerak utama dalam mendorong partisipasi anggota organisasi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi.

### **2.1.1.3 Indikator Dukungan Manajemen Puncak**

Indikator manajemen puncak yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada teori menurut pemikiran Siau (2012:87) adalah

Upaya yang dilakukan manajemen puncak sebagai bentuk dukungan terhadap sistem informasi yaitu:

1. “Menyelaraskan Tujuan.
2. Mengalokasikan Sumber Daya.
3. Mendorong partisipasi dan memotivasi karyawan untuk berapdatasi dalam pelaksanaan sistem informasi”.

Indikator manajemen puncak lainnya yang disebutkan menurut Lee dan Kim (1992) adalah sebagai berikut:

1. “Kemampuan manajemen dalam menggunakan komputer.
2. Perhatian manajemen terhadap kinerja sistem informasi
3. Pengetahuan manajemen dalam tingkat pemakaian sistem tiap departemen”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak merupakan keterlibatan partisipasi manajemen dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi. Dukungan manajemen puncak diwujudkan dalam bentuk penyalarsan tujuan, pengalokasian sumber daya dan keterlibatan aktif manajemen puncak sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi.

## **2.1.2 Kemampuan Pengguna**

### **2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Pengguna**

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya kemampuan pengguna baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. Pengertian dari kemampuan pengguna telah banyak dikemukakan oleh para ahli sehingga bermacam-macam namun memiliki arti yang sama. Banyak para ahli mendefinisikan tentang dukungan manajemen puncak diantaranya sebagai berikut:

Pengertian kemampuan pengguna menurut Roobins dan Judge (2008:52) yang diterjemahkan oleh Diana Angelica menyatakan bahwa:

“Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu”.

Sedangkan kemampuan pengguna menurut Wibowo (2016:173) mengungkapkan bahwa:

“Kemampuan perorangan untuk melaksanakan pekerjaannya ditempat kerja dengan memenuhi standar. Kemampuan pengguna merujuk kepada kecakapan atau kelayakan seseorang individu dalam organisasi untuk menjalankan tugas dengan sempurna.”

Sedangkan menurut Candra Wijaya (2017:115) pengertian kemampuan pengguna yaitu:

“Kapabilitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai kegiatan sehingga menunjukkan apa yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan secara efektif dan efisien”.

Berdasarkan pengertian yang disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengguna sebagai kapabilitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai aktivitas sehingga menunjukan apa yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya sehingga berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### **2.1.2.2 Indikator Kemampuan Pengguna**

Menurut Roobins dan Judge (2008:52) yang diterjemahkan oleh Diana Angelica indikator kemampuan pengguna adalah sebagai berikut:

1. “Pengetahuan (*knowledge*)  
Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.
2. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) Kemampuan menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

3. Keahlian (*skills*)

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

Berdasarkan penjelasan indikator diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kemampuan pengguna yaitu antara lain pengetahuan, kemampuan dan keahlian. Jika para pengguna sistem sudah menguasai ketiga indikator tersebut kinerja pada sistem informasi akuntansi pun akan berpengaruh positif dalam memajukan perusahaan.

### **2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

#### **2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Pengertian sistem informasi menurut Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:57) adalah sebagai berikut:

“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”.

Menurut Turner, Weickgenannt dan Copeland (2017:4) menuturkan bahwa:

“Sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal”.

Menurut Rommey dan Steinbart (2018:10) menyatakan kembali bahwa sistem informasi akuntansi adalah:

“Sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat menghasilkan informasi dengan melakukan kegiatan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses sampai dengan menghasilkan laporan data akuntansi yang dapat digunakan untuk pengguna mengambil keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

### **2.1.3.2 Indikator Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:58) indikator sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. “Perangkat Keras (*Hardware*)  
Merupakan wujud atau fisik komputer dalam penampilan pengolahan data elektronik (PDE), yang terdiri dari unit pemrosesan sentral dan unit lainnya, unit masukan, unit keluaran dan penyimpanan data. Perangkat keras meliputi peralatan fisik yang menjalankan berbagai kegiatan dari sistem yang menggunakan komputer.
2. Perangkat Lunak (*Software*)  
Program yang berisi instruksi-instruksi untuk melakukan pengolahan data. Perangkat lunak terdiri dari tiga elemen yaitu: *operating software, language software, application software*.
3. Sumber daya manusia (*Brainware*)  
Merupakan potensi manusia atas perannya dalam Pelaksanaan suatu sistem. *Brainware* computer merupakan aspek manusia yang terlibat dalam sistem komputer dan merupakan pusat 32 seluruh kegiatan berpikir yang dilakukan oleh manusia untuk mempersiapkan, mengolah konsep-konsep dan berbagai kegiatan lain sebelum segala sesuatunya dikerjakan oleh komputer. Sumber Daya Manusia (*Brainware*).

4. Prosedur

Rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama, prosedur penting dimiliki bagi setiap organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam.

5. Database

Merupakan kumpulan data yang tersimpan dalam media 34 penyimpanan di suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (sempit).

6. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi saat ini menghubungkan beberapa daratan dan lautan untuk memindahkan data dalam jumlah besar, esensi dari telekomunikasi adalah pengurangan waktu dan ruang akses terhadap data di suatu lokasi tidak lagi tergantung kepada dimensi lokasi tersebut berada”.

### **2.1.3.3 Pengertian Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Menurut Edison (2016:190) kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dikoordinasi untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas guna untuk pengambilan keputusan serta menjadi informasi bagi beberapa pihak.”

Menurut Elliyasa R.R,Ely H dan Nurayati (2015) kinerja sistem informasi akuntansi adalah:

“Suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem yang terdiri (data, informasi, SDM, alat-alat TI, model akuntansi, dan prosedur) yang saling berintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat, mengolah data menjadi informasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil kerja dari sekelompok elemen sistem yang saling berintegrasi menghasilkan sebuah informasi akuntansi sebagai dasar pengambilan keputusan.



#### **2.1.3.4 Indikator Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Kehadiran sistem informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi, bukan hanya organisasi secara luas namun pengaruh tersebut masuk hingga proses bisnis dan transaksi yang dilakukan oleh organisasi.

Menurut Edison (2016:195) kinerja SIA dapat diukur dengan dua indikator adalah sebagai berikut:

1. “Target, yaitu tingkat pencapaian target yang dicapai
2. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan..
3. Waktu yaitu tingkat ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, tingkat ketidakhadiran, keterlambatan waktu kerja efektif dan jam kerja yang hilang.
4. Taat asas, yaitu tingkat kebenaran dalam proses, tingkat transparansi dan pertanggungjawaban”.

Sedangkan indikator kinerja sistem informasi akuntansi menurut Hall (2007) dapat dievaluasi dengan berbagai cara adalah sebagai berikut:

1. “Dapat diukur (*treasured*)
2. Dapat dihitung (*calculated*)
3. Dapat diperkirakan (*estimated*)”.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemakaian sistem informasi akuntansi, penentuan keberhasilan komputer adalah tidak berdiri sendiri sehingga partisipasi pengguna digunakannya untuk melakukan penelitian mengenai kinerja sistem informasi.

#### **2.1.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Informasi Akuntansi**

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi menurut Luciana Spica Almilialia (2007) adalah:

1. “Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem. Partisipasi pemakai untuk mencapai keberhasilan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.
2. Kemampuan Pengguna Sistem Informasi  
Kemampuan pengguna yang baik akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih tinggi. Semakin tinggi kemampuan teknik pemakai maka akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA.
3. Ukuran Organisasi  
Bahwa semakin besar ukuran organisasi akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA.
4. Dukungan Manajemen Puncak  
Semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA.
5. Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi, Semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di perusahaan akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja SIA.
6. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai  
Apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan akan lebih mudah dalam proses pemahaman dan kinerja SIA bagi pengembang SIA.
7. Keberadaan Dewan Pengarah Sistem Informasi  
Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila terdapat dewan pengarah.
8. Lokasi dari Departemen Sistem Informasi  
Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila departemen sistem informasi terpisah dan berdiri sendiri”.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2017:16) mengemukakan bahwa kerangka berpikir adalah sebagai berikut:

“Merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Sedangkan menurut Suriasumantri dalam Sugiyono, (2017:60) kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori.

### **2.2.1 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Keterkaitan pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi menurut (Alam S, 2015:127) adalah sebagai berikut:

“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 kinerja sistem informasi”.

Menurut (Lubis 2010:46) keterkaitan antara dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yaitu:

“Keterlibatan peran manajer memiliki peran penting bagi keberhasilan suatu organisasi karena dapat menjadi pendorong bagi penyelesaian masalah yang dihadapi dalam organisasi dan dapat meningkatkan perbaikan kinerja sistem informasi secara terus menerus”.

Teori ini didukung oleh penelitian terdahulu, bahwa pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi penelitian yang dilakukan oleh Joshua Dharmawan (2017) yaitu Suatu kinerja sistem informasi

akuntan yang baik dibutuhkan dukungan dari manajemen puncak karena manajemen puncak memiliki peran sebagai penyedia sumber daya yang dibutuhkan dalam segala proses yang dibutuhkan dalam membuat dan mempertahankan SIA yang memiliki kinerja sistem yang baik dalam perusahaan. Peran manajemen puncak dalam mempertahankan kinerja SIA adalah sebagai pengawasan terhadap SIA yang digunakan perusahaan dan memastikan SIA yang ada dapat berjalan dengan baik dan memiliki kinerja yang baik.

Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh Biwi et al. (2015) dan Hendra (2013) yang menemukan adanya pengaruh variabel dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak menjadi sangat penting bagi bawahan dalam hal menyumbangkan kinerja sistem informasi akuntansi sehingga hasil yang disumbangkan menjadi lebih maksimal.

Kemudian menurut (Dewi dan Dwirandra, 2013) menyatakan bahwa Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, karena sistem yang dipilih oleh manajemen puncak pasti bertujuan untuk memajukan perusahaan.

### **2.2.2 Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Robbins (2016:45) keterkaitan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi adalah:

“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 kinerja sistem informasi.”

Menurut Almilia dan Brilliantien (2007:3) keterkaitan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi adalah:

“Bahwa semakin tinggi kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi agar dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas yang dapat menunjang kemajuan perusahaan ataupun organisasi”.

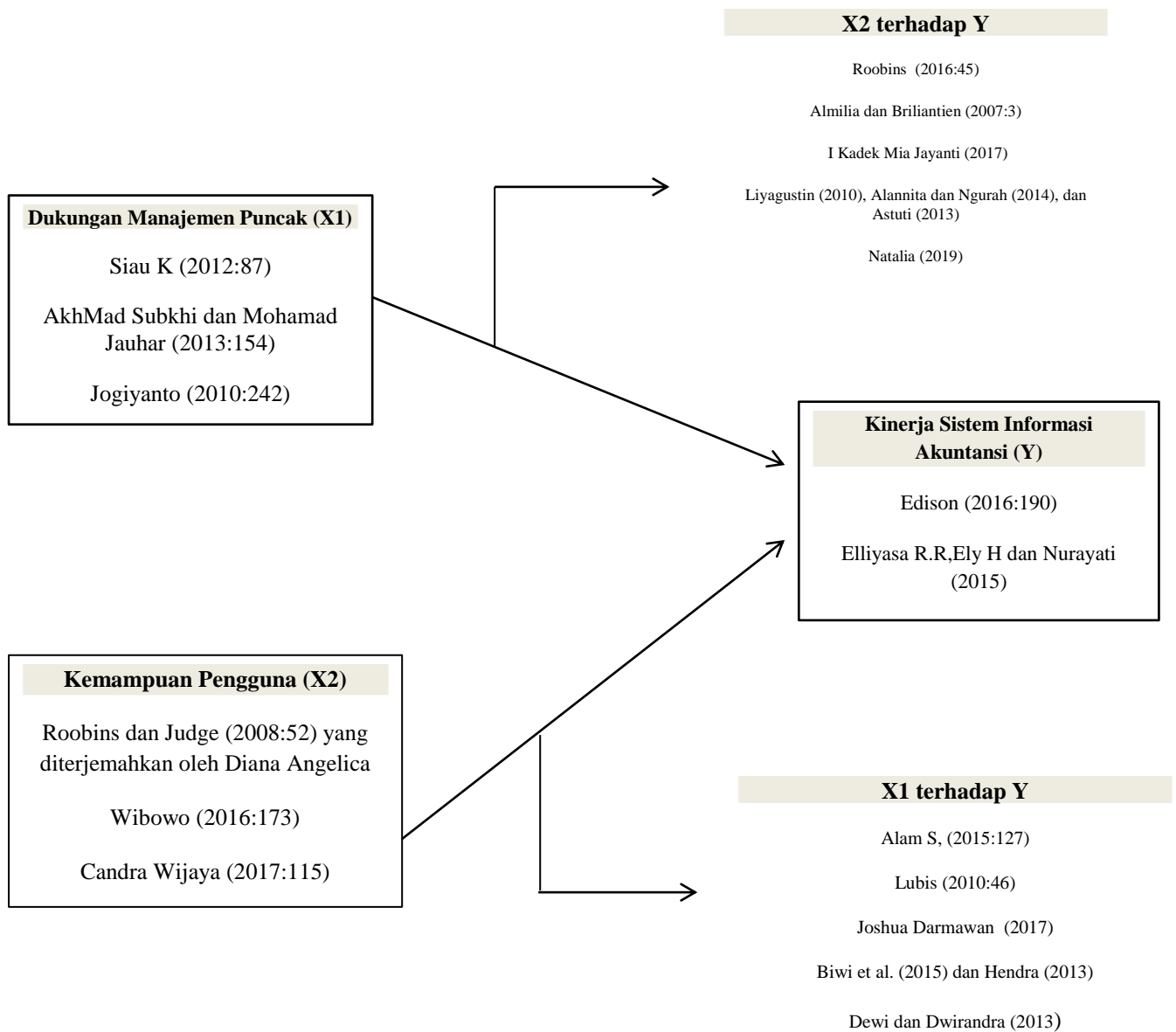
Teori ini didukung oleh penelitian terdahulu, bahwa pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi penelitian yang dilakukan oleh I Kadek Mia Jayanti (2017) menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang baik dimulai dari kemampuan pemakai sistem informasi yang memadai, sehingga hal ini akan dapat menghasilkan kinerja sistem informasi akuntansi yang baik pula.

Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh Liyagustin (2010), Alannita dan Ngurah (2014), dan Astuti (2013) menunjukkan hasil bahwa kemampuan pengguna sistem informasi sangat bermanfaat dan berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat.

Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh Natalia (2019) yang menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem Informasi akuntansi. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sitem informasi akuntansi seseorang maka akan meningkatkan kinerja sitem

informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan positif antara kemampuan teknik personal dan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulus sajikan paradigma penelitian dalam gambar dibawah ini:



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

**2.3 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2017:63) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner”.

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan penulis.

Berdasarkan penjelasan dan paradigma penelitian diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh antara Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh antara Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.