

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kemampuan Pengguna**

###### **2.1.1.1 Definisi Kemampuan Pengguna**

Kemampuan pengguna dapat dinyatakan sebagai suatu kesanggupan, kecakapan, kekuatan dan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu. Definisi Kompetensi Pengguna menurut Stephen Robbins (2008:52) adalah:

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

Sedangkan menurut Mohammd Zain dan Badudu (2010:10) bahwa kemampuan pengguna adalah:

“Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.”

Selanjutnya menurut Robbins (2005:46) adalah:

“Kemampuan pengguna terdiri dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual (*intellectual ability*) yang merupakan kemampuan aktivitas secara mental. Kemudian faktor kemampuan fisik (*physical intellectual*) yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas fisik berdasarkan stamina kekuatan dan karakterisik fisik”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengguna mengandung pengertian sebagai suatu kesanggupan, kecakapan, kekuatan dan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu.

### **2.1.1.2 Indikator Kemampuan Pengguna**

Konsep kemampuan pengguna dapat diukur melalui indikatornya “Mc. Leod dan Schell (2007:112) indikator dari kemampuan pengguna yaitu”:

“1). Kemampuan Analisis (*Analysis Ability*)

Melibatkan Studi dan pemahaman tertinggi tentang suatu situasi untuk tujuan merumuskan respon atau solusi dalam menggunakan sistem informasi akuntansi

2). Kreatifitas (*Creativity*)

Generasi ide atau solusi yang sepenuhnya atau sebagian baru untuk untuk menggunakan sistem informasi akuntansi

3). Kepemimpinan (*Leaderships*)

Kemampuan untuk mengarahkan orang lain untuk melakukan tugas dalam menggunakan system informasi akuntansi

## **2.1.2 Dukungan Manajemen Puncak**

### **2.1.2.1 Denifisi Dukungan Manajemen Puncak**

Terdapat beberapa definisi dukungan manajemen puncak menurut para ahli.

Menurut Alfreda (2004:32) definisi dukungan manajemen puncak adalah:

“Dukungan Manajemen Puncak yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya.”

Selanjutnya menurut Arfan dan M.Ishak (2005:7) dukungan manajemen puncak adalah:

“Dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi akuntansi dalam organisasi.”

Sedangkan menurut Jen (2002:139) dukungan manajemen puncak adalah:

“Dukungan Manajemen Puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoprasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan manajemen puncak di perusahaan.”

Kemudian Griffin & Moorhead (2014:282) mengungkapkan bahwa:

“Dukungan manajemen Top adalah essensial untuk keberhasilan pelaksanaan tim kerja. Antara lain, manajer atas perlu menekankan bahwa ada alasan bisnis yang sehat untuk penggunaan tim dan dipersiapkan untuk beberapa 17 kemunduran selama transisi ke tim. Eksekutif ini bertemu dengan bawahan langsungnya untuk menjelaskan proses di mana perusahaan mereka akan bergerak ke arah struktur berbasis tim”.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Dukungan Manajemen Puncak yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya dan merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas sistem informasi akuntansi dalam organisasi.

Dukungan manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kerja tim. Antara lain, manajer puncak perlu mendorong aktivitas bisnis yang sehat untuk penggunaan kerja tim atas kemunduran yang akan terjadi selama masa transisi. Eksekutif ini menerima laporan secara langsung serta menjelaskan proses yang akan dijalankan oleh organisasi melalui susunan yang berbasis kerja tim.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen puncak merupakan partisipasi aktif manajemen puncak dalam pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi. Dukungan manajemen puncak diwujudkan dalam bentuk penyelarasan tujuan Sistem Informasi Akuntansi dengan tujuan organisasi. Manajemen puncak juga sangat berperan dalam pengalokasian sumber daya organisasi. 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.

Jadi kesimpulan yang didapat dari definisi di atas dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk

bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut.

### **2.1.2.2 Indikator Dukungan Manajemen Puncak**

Konsep Dukungan Manajemen Puncak dapat diukur melalui indikatornya Menurut Acep Komara (2005:125):

“(1).Manajemen Puncak memberikan dukungan dan komitmen pada implementasi ERP.

(2).Manajemen puncak menyediakan sumber daya manusia kepada perusahaan sehingga perusahaan menghasilkan keputusan yang baik.

(3). Manajemen Puncak memberikan fasilitas kepada perusahaan sesuai apa yang dibutuhkan sehingga perusahaan memberikan hasil yang terbaik.”

Menurut Chen dan Paulraj (2004) Dukungan Manajemen puncak memiliki dimensi dan indikator sebagai berikut:

“(1).Keputusan yang berkualitas (Decision Quality) dukungan manajemen puncak (*top management*) memberikan keputusan yang berkualitas kepada perusahaan sehingga menghasilkan output yang bagus.

- (2). Penerimaan Pengguna (Decision Acceptance) pengguna sistem atau karyawan perusahaan akan memberikan keputusan dan komitmen yang nantinya keputusan tersebut akan diterima baik oleh dukungan manajemen puncak.
- (3). Kepuasan Dengan Proses Pengguna (Satisfaction with the Decision Process) kepuasan pengguna selama proses yang nantinya menghasilkan sistem yang berkualitas yang diterima oleh dukungan manajemen puncak.
- (4). Development of Participant Skills (Membangun keahlian partisipan) di suatu perusahaan atau organisasi dukungan manajemen puncak akan selalu membangun keahlian atau skill partisipan.”

Jadi kesimpulan yang didapat dari indikator Dukungan Manajemen Puncak yaitu memiliki 4 aspek yaitu “(1).Keputusan yang berkualitas dukungan manajemen puncak memberikan keputusan yang berkualitas kepada perusahaan sehingga menghasilkan output yang bagus. (2).Penerimaan Pengguna (Decision Acceptance) pengguna sistem atau karyawan perusahaan akan memberikan keputusan dan komitmen yang nantinya keputusan tersebut akan diterima baik oleh dukungan manajemen puncak. (3). Kepuasan Dengan Proses Pengguna (Satisfaction with the Decision Process) kepuasan pengguna selama proses yang nantinya menghasilkan sistem yang berkualitas yang diterima oleh dukungan manajemen puncak. (4). Development of Participant Skills (Membangun keahlian partisipan) di suatu perusahaan atau organisasi dukungan manajemen puncak akan selalu membangun keahlian atau skill partisipan.”

### **2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

#### **2.1.3.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi**

Terdapat beberapa definisi Sistem Informasi Akuntansi menurut para ahli, yaitu sebagai berikut, definisi Sistem Informasi Akuntansi menurut Bodnar dan Hopwood (2010:12) adalah:

“Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan dari berbagai macam sumber daya yaitu manusia dan juga peralatan yang memang dibuat untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunanya.”

Definisi Sistem Informasi Akuntansi menurut Mardi (2011:13) adalah:

“Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang didesain untuk menyediakan informasi keuangan bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal serta membantu memperbaiki biaya klerikal (biaya tulis menulis) dalam pemeliharaan catatan akuntansi.”

Sistem Informasi Akuntansi menurut Mujilan (2012:1) adalah:

“Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan juga memproses data menjadi informasi yang berguna dalam membantu proses pengambilan keputusan.”

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sumber daya yang akan mentransformasi data-data keuangan menjadi sebuah informasi keuangan yang di olah baik secara manual maupun terkomputerisasi yang berguna untuk pengambilan keputusan.

### 2.1.3.2 Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Terdapat beberapa definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menurut para ahli, yaitu sebagai berikut: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:14) adalah:

“Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.”

Menurut Gelinis *et al*, 2012. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah:

“Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan yang mempunyai kriteria relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap.”

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan mempunyai kriteria relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap.

### 2.1.3.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan akan memberikan informasi yang berkualitas dan bermanfaat bagi pihak manajemen maupun pemakai-pemakai informasi lainnya dalam pengambilan keputusan. Fungsi sistem informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2013:8) adalah:

- “(1). Mengumpulkan serta menyimpan data aktivitas atau transaksi keuangan perusahaan.
- (2). Memproses data keuangan menjadi informasi dalam pengambilan keputusan manajemen tentang perencanaan dan pengendalian usaha.
- (3). Melakukan kontrol yang efektif dan tepat terhadap aset-aset perusahaan.
- (4). Pengawasan terhadap semua aktivitas keuangan perusahaan.
- (5). Efisiensi biaya dan waktu terhadap kinerja keuangan.
- (6). Penyajian data keuangan yang sistematis dan akurat dalam periode akuntansi yang tepat.”

Sedangkan fungsi sistem informasi akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2009:29) adalah:

- “(1). Collecting and store data about organizational activities, resources and personnel.
- (2). Transforming data into information that is useful for making decisions so management can plan, execute, control, and evaluate activities, resources and personnel.
- (3). Provide adequate controls to safeguard the organization’s assets, including its data, to ensure that the assets and data are available when needed and the data are accurate and reliable.”

Berdasarkan pernyataan Romney dan Steinbart dapat dijelaskan bahwa fungsi sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

- “(1). Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas organisasi, sumber daya dan pribadi.

- (2). Mengubah data menjadi informasi yang berguna untuk membuat keputusan sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya dan personel.
- (3). Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga asset organisasi, termasuk data, untuk memastikan bahwa asset dan data yang tersedia bila diperlukan data yang akurat dapat diandalkan.”

Berdasarkan pernyataan fungsi sistem informasi akuntansi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi akuntansi menjadi pendukung bagi suatu organisasi atau manajemen. Dimana tujuan utama sistem informasi akuntansi dibangun untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi suatu informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai yang tujuannya untuk mengambil suatu keputusan. Untuk itu sistem informasi akuntansi harus disusun sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan efektif dan efisien.

#### **2.1.3.4 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Untuk mengukur konsep kualitas SIA dapat digunakan dengan menggunakan konsep Indikator SIA. Adapun Indikator SIA kualitas sistem informasi akuntansi menurut (Gelinas *et al* 2012:19) adalah sebagai berikut:

- 1) *Effectiveness* (Efektif) dimana berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis serta disampaikan secara tepat waktu, benar, konsisten, dan dapat digunakan.
- 2) *Efficiency* (Efisien) dimana penyediaan informasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal (paling produktif dan ekonomis).
- 3) *Confidentiality* (Kerahasiaan) dimana memperhatikan perlindungan informasi sensitif dari pengungkapan yang tidak sah.
- 4) *Integrity* (Integrasi) dimana berhubungan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta keabsahannya.

- 5) *Availability* (Ketersediaan) dimana informasi tersedia ketika diminta oleh proses bisnis sekarang dan di masa depan.
- 6) *Compliance* (Kepatuhan) dimana perlu mematuhi undang-undang, peraturan, dan pengaturan kesimpulan yang menjadi kriteria bisnis, serta kebijakan internal.
- 7) *Reliability* (Keandalan) dimana berkaitan dengan penyediaan informasi yang sesuai bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan menjalankan tanggung jawab fidusia dan tata kelola.”

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.**

Berpengaruhnya Kemampuan pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi telah dijelaskan oleh para ahli. Raid Moh'd Al-adaileh (2009) menyatakan bahwa Kemampuan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Selanjutnya Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2010:251) menjelaskan kaitan antara Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, dalam pernyataan sebagai berikut:

“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”.

Sedangkan Menurut (Siti Kurnia R, 2010:114) menjelaskan kaitan antara Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

“Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan berjalan dengan optimal tanpa didukung kemampuan pengguna yang capable dan berintegritas”.

Kemudian Menurut Romney (2003:123),

“Sistem informasi akuntansi yang dapat diandalkan adalah sistem yang mempunyai pengendalian memadai sehingga informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut dapat diandalkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan, dalam hal ini pengendalian merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari sistem informasi akuntansi yang ada.”

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang akurat dengan topik kajian sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Puspitawati (2015) dengan judul: *Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi*. (Survey pada KPP di Kantor Wilayah Jawa Barat) menghasilkan bukti empiris bahwa Kemampuan Pengguna memiliki pengaruh dan dampak positif terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Siska Amelia & Lilis Puspitawati (2013) dengan judul: *Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Sistem*. (Survey Pada KPP Di Kanwil Jawa Barat 1) menghasilkan bukti empiris bahwa kemampuan pengguna berpengaruh terhadap Sistem informasi akuntansi, dengan nilai korelasi sebesar 0,825 artinya terdapat hubungan kuat antara variabel kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang dilakukan Ezra Ellenerbecker Kaunang ak. (2019) dengan judul penelitian *Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi di PT Multi Citra Abadi Mutimart Sam Ratulangi Manado*, dengan hasil

besarnya pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yaitu 54,61 %.

### **2.2.2 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Baridwan, Zaki, (2000:85) Menjelaskan kaitan antara Dukungan Manajemen Puncak terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

“Semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kualitas sistem informasi akuntansi”.

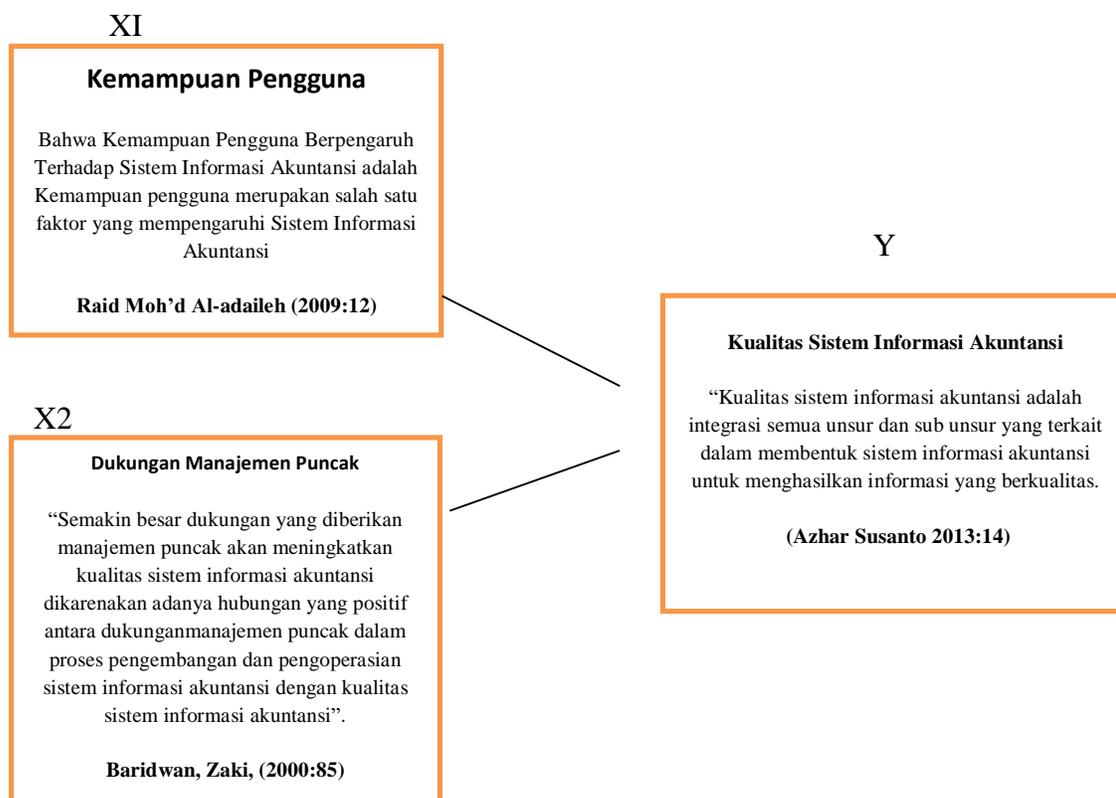
Menurut Davis, Keith, & Newstrom, John, W, (1991:77) Menjelaskan kaitan antara Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut:

“Dukungan Manajemen puncak memiliki tanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi seluruh kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi”.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu yang akurat dengan topik kajian sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Septiami, Fegyawati (1251065) (2016) *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei pada Badan Usaha Milik Negara di Beberapa Daerah di Pulau Jawa)*. Undergraduate thesis, Universitas Kristen

Maranatha. Dengan hasil penelitian bahwa dukungan manajemen puncak berbanding lurus dengan kualitas sistem informasi, yang berarti dengan bertambahnya dukungan manajemen puncak maka juga akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Adapun dalam penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang akurat dengan bidang kajian kualitas informasi akuntansi.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Shendy Cahyaning Utami, Dewi Saptantinah Puji Astuti & Muhammad Rofiq Sunako. Vol. 12 No. 2 Juni 2016: 208 – 220 *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (PT. BTPN AREA SURAKARTA)*. Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT BTPN area Surakarta. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka terdapat paradigma penelitian sebagai berikut:



## **Gambar 2.2** **Paradigma Penelitian**

### **2.3 Hipotesis**

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

H<sub>1</sub> : Terdapat Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

H<sub>2</sub> : Terdapat Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi.