PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNA DAN PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SURVEY PADA 10 KPP DI KANWIL JAWA BARAT I)

Winda Rimayanti
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

Dr. Siti Kurnia Rahayu,SE.,M.Ak.,Ak,CA.
Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

One of the factors that influence the success of the Quality of Accounting Information Systems Ability Users are due to have an important role in operating system information for the system to operate optimally. Good information systems also need a good internal control, internal control is applied to the Accounting Information Systems aims to prevent the occurance of errors as well as to detect errors that have occured during the use of accounting information systems. The purpose of this study was to determine the influence of User Capabilities and Internal Control on the Quality of Accounting Information system at the Tax Office Primary in West Java DJP I. In this study using descriptive and verification.

This study used a survey with 10 units of analysis KPP with tax officials Functional group position and Processing Data and Information (PDI) which amounted to 72 respondents. The result of this study indicate that the ability of users and the influence of Internal Control at 72,9% positive impact on the Quality of Accounting Information Systems. This means that users of high ability and good internal control will improve the quality of Accounting Information Systems.

Keywords : User Capability, Quality of Internal Control of Accounting Information Systems.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, berkembangnya kegiatan suatu perusahaan menyebabkan transaksi menjadi semakin banyak dan kompleks, sehingga perusahaan dituntut untuk terus-menerus mempersiapkan, mengantisipasi, dan menyesuaikan diri dengan perubahan (Syahfudi dkk, 2006 dan Rahayu, 2011). Perubahan yang terjadi mengakibatkan sistem kerja secara manual perlahan-lahan mulai tergeser dengan adanya sistem yang semakin canggih, sehingga segala sesuatu memungkinkan diatur menggunakan sistem yang canggih tersebut (Ariawan, 2010). Sistem canggih yang dapat diterapkan dan mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan yaitu Sistem Informasi Akuntansi terkomputerisasi (Rahayu, 2011).

Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh dari pengolahan rutin atas transaksi akuntansi, yang dapat memenuhi kebutuhan yang tepat dan akurat (Rama dan Jones, 2008:6 dan Syahfudi dkk, 2006). Fungsi dari Sistem Informasi Akuntansi yaitu untuk mengumpulkan dan menyimpan aktivitas yang dilaksanakan di suatu perusahaan, mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai sebagai pendukung pengambilan keputusan, pendukung kegiatan operasional, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan dimasa yang akan datang, (Fairus La RosaNanda, 2014 dan Mardi, 2011:5).

Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan oleh perusahaan harus sistem informasi yang berkualitas yaitu mengandung unsur-unsur atau komponen-komponen sistem telah terintegrasi (Azhar Susanto, 2013:16). Adapun unsur atau komponen yang ada di dalam sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang telah terintegrasi bekerja secara harmonis antara lain *hardware, software, brainware, prosedur, database* dan jaringan komunikasi dalam rangka menghasilkan informasi yang dapat diandalkan oleh para pemakai (Azhar Susanto, 2013:16).

Pada kenyataannya Sistem Informasi Akuntansi saat ini belum berkualitas (Anwar Nasution, 2009). Terkait dengan sistem yang dipakai pada DJP yaitu kelemahan sistem yang belum *up to date* dan belum terintegrasi sehingga belum mempunyai kesiapan informasi yang stabil, pelayanan yang

stabil, informasi yang kuat, dan belum mempunyai solusi yang terintegrasi sehingga menghasilkan kualitas informasi belum optimal (Agus Martowardojo, 2010).

Sistem Informasi Akuntansi dalam suatu perusahaan adalah sebagai alat bantu mencapai tujuan melalui penyediaan informasi (Burch dan Grudnitski, 1986:97). Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah kemampuan penggunanya (*user*), karena memiliki peranan penting sebagai penentu keputusan (Burch dan Grudnitski, 1986:97). Sistem Informasi Akuntansi dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, kemampuan personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan *top* manajemen, formalisasi pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan pengguna SIA, keberadaan komite pengendali SIA, dan lokasi departement SIA (Acep Komara 2005, Luciana Spica dan Irmaya 2007).

Kemampuan pengguna sistem informasi dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan agar sistem dapat beroperasi secara maksimal, yang dapat dilihat dari bagaimana pengguna sistem menjalankan Sistem Informasi Akuntansi yang ada (Robbins, 2005:45). Tidak semua keterlibatan pengguna membawa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan, salah satunya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimilki pengguna, sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pengguna kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya (Robbins, 2005:45). Oleh karena itu, kualitas kemampuan pengguna sangat memegang peranan penting dalam implementasi dan pengembangan suatu Sistem Informasi Akuntansi dan pemilihan orang atau tim yang tepat yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman di bidangnya merupakan prasyarat dalam membangun sebuah Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan (Sunarti Setianingsih, 1998).

Pada kenyataannya ditemukan masalah kurangnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi yaitu kemampuan pegawai Direktorat Jendral Pajak masih belum optimal sehingga tidak maksimal dalam memanfaatkan sistem informasi untuk bekerja (Luki Alfirman, 2010).

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang baik membutuhkan pengendalian internal yang baik pula (Elder *et al*, 2010). Pengendalian internal merupakan proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan manajemen dalam kategori keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Elder *et al*, 2010). Pengendalian internal yang efektif dapat memungkinkan manajemen siap menghadapi perubahan ekonomi yang cepat, persaingan, pergeseran permintaan pelanggan dan prioritasnya, serta restrukturisasi untuk kemajuan yang akan datang (Effendi, 2009). Pengendalian Internal dilakukan karena untuk memberikan jaminan yang realistis bahwa tujuan setiap aktivitas perusahaan akan dicapai serta menghilangkan resiko yang disebabkan oleh terjadinya pelanggaran, bahaya, kehilangan yang disebabkan oleh kerugian, penyalahgunaan, dan aktivitas lain yang merugikan (Azhar Susanto, 2004:19).

Pada kenyataannya, Pengendalian Intern yang diterapkan masih ditemukan adanya kecurangan-kecurangan yang dilakukan didalam sebuah Sistem Informasi Akuntansi yang antara lain kesalahan yang dilakukan secara sengaja yang dilakukan oleh orang lain di luar petugas yang bertanggung jawab atas keamanan harta milik perusahaan dan juga oleh pegawai atau karyawan sendiri yang dipercaya untuk menjaga keamanan harta kekayaan milik perusahaan, adapula kesalahan yang dilakukan secara tidak sengaja dalam memasukan kode atau ketidaktelitian (Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini, 2011:222). Kecurangan-kecurangan tersebut dikarenakan banyaknya aktivitas perusahaan, otomatis akan menyebabkan rentan pengendalian perusahaan juga akan semakin luas, dan dengan semakin rentan pengendalian yang semakin luas ini, timbul celah-celah yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai penyelewengan, sehingga dapat menyebabkan terjadinya kebocoran, inefesiensi, dan ketidaktaatan terhadap prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, oleh sebab itu organisasi sektor publik akan terus memperbaiki kelemahan secara umum yang antara lain disebabkan oleh lemahnya pengendalian intern (Muhaimin Iskandar, 2011). Salah satu yang menjadi kelemahan dalam pengendalian intern adalah dalam pengawasan atas pencatatan penambahan piutang pajak sehingga data penambahan dalam

aplikasi piutang terdapat selisih yang cukup besar dengan dokumen sumber (Taufiequrachman Ruki, 2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
2. Seberapa besar Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

1.3 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mencari kebenaran atas pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi di DJP maupun masalah pada Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan maka fenomena pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dapat diperbaiki dengan meningkatkan Kemampuan Pengguna dan Pengendalian intern yang baik.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas dipengaruhi oleh Kemampuan Pengguna yang optimal dan Pengendalian Intern yang kuat serta pengembangan ilmu terkait dengan perihal diatas.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kemampuan Pengguna

Pengertian Kemampuan Pengguna menurut (Zain dan Badudu, 2010:10) yang menyatakan bahwa :

> "Kemampuan Pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan".

Sedangkan pengertian Kemampuan Pengguna menurut Stephen (Robbins, 2008:52) yang diterjemahkan oleh Diana Angelica menyatakan bahwa:

> "Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu".

Menurut (Robbins , 2008:45) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica indikator kemampuan pengguna dapat dilihat dari :

1. Pengetahuan (*knowledge*)
2. Kemampuan *(abilities)*
3. Keahlian (*skills*)

2.1.2 Pengendalian Intern

Pengertian Pengendalian Intern Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) 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".

Sedangkan pengertian Pengendalian Intern menurut (Krismiaji, 2007:319) yaitu :

> "Pengendalian intern merupakan rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, dan menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya".

Komponen Pengendalian Intern menurut COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations)* dan Wing Wahyu Winarno (2013) menyatakan bahwa:

1. Lingkungan Pengendalian *(control environment)*
   Lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasarana yang ada di dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian intern 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 assesment)*
   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 Pengertian Sistem

Pengertian Sistem menurut (Azhar Susanto, 2013:18) adalah sebagai berikut:

"Sistem adalah kumpulan/*group* dari subsistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non-phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu".

2.1.3.2 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian Sistem Informasi menurut (Azhar Susanto, 2013:55) adalah sebagai berikut :

"Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan".

2.1.3.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sedangkan pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut (Azhar Susanto, 2013:12) menyatakan bahwa :

"Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem pengolahan data akuntansi yang terdiri dari koordinasi manusia, alat dan metode berinteraksi dalam suatu wadah organisasi yang terstruktur untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi management yang terstruktur".

Sedangkan pengertian Sistem Informasi Akuntansi Menurut (Krismiaji, 2007:4) menyatakan bahwa :

"Sebuah sistem yang memproses data dan tarnsaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis"

2.1.3.4 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menurut (Azhar Susanto, 2013:16) adalah sebagai berikut :

"Kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem

informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi keuangan dan informasi lain kepada pihak yang membutuhkan".

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas sistem informasi dapat diukur melalui keterangan dibawah ini yaitu :

1. Fleksibilitas *(Flexibility)*
   Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pegawai.
2. Kemudahan Penggunaan *(Ease Of use)*
   Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan tersebut merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha *(free of fort).* Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajarinya karena sistem tersebut tidak rumit, mudah dipahami, sudah dikenal.
3. Keandalan Sistem *(Reliability)*
   Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem ini juga dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pegawai tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang kaitannya dengan aplikasi SIA.
4. Integrasi (*integration*)
   Pemrosesan sistem bersifat lengkap akurat, tepat waktu, dan diotorisasi, Sebuah system dikatakan memiliki integrasi apabila dapat

melaksanakan fungsi yang diperuntukkan bagi sistem tersebut secara keseluruhan dan bebas dari manipulasi sistem, baik yang tidak diotorisasi maupun yang tidak disengaja.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Rizki Respati Prabowo (2013) menyatakan bahwa Kemampuan Pengguna berpengaruh terhadap Sistem Informasi Akuntansi yaitu Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berupa kemampuan dasar menggunakan aplikasi komputer, kemampuan pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi yang dijalankan akan memberikan dampak dan kemampuan spesialis mereka mengenai sistem yang digunakan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

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 (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2011:251). 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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:114).

Sistem Informasi Akuntansi merupakan aset yang terlindungi, terintegrasi dan mendorong pencapaiannya tujuan organisasi secara efektif dan efisien maka sistem informasi akuntansi tersebut membutuhkan adanya pengendalian internal (Azhar Susanto, 2002:57).

Menurut Gondodiyoto dan Putu Mega Selvya Aviana (2012) Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Sistem Informasi Akuntansi yaitu Sistem Informasi Akuntansi yang baik harus mempunyai suatu pengendalian. Pengendalian Intern yang diterapkan pada Sistem Informasi Akuntansi berguna untuk mencegah atau menjaga terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti kesalahan-kesalahan atau kecurangan-kecurangan. Pengendalian Intern juga dapat digunakan untuk melacak kesalahan-kesalahan yang sudah terjadi pada saat penggunaan sistem informasi akuntansi sehingga dapat dikoreksi.

Sedangkan menurut Fairus La Rosananda (2014) Sistem Informasi Akuntansi dan pengendalian internal harus berjalan bersamaan, karena mengingat pengendalian intern sangat mendukung berjalannya sistem informasi akuntansi dengan baik. Sistem informasi akuntansi yang baik dalam perusahaan merupakan adanya kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh pihak manajemen dalam bentuk pengendalian internal suatu perusahaan.

Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Sistem Informasi Akuntansi menurut Fairus La Rosananda (2014) yaitu Pengendalian intern merupakan bagian integral dari sistem informasi akuntansi. Pengendalian intern mempengaruhi kelancaran kerja sistem informasi akuntansi tersebut. Dengan ditetapkannya pengendalian intern, maka sistem informasi akuntansi dapat menghasilkan informasi yang lebih berkualitas (tepat waktu, relevan, akurat, dan lengkap).

2.2.2 Hipotesis Penelitian

Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2011:64) 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 :

H_1 :Kemampuan Pengguna berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

H_2 :Pengendalian Intern berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pengertian objek penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006:118) adalah sebagai berikut:

> "Objek penelitian (variabel penelitian) adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".

Objek penelitian ini adalah Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode Deskriptif menurut Sugiyono (2012:147) menjelaskan bahwa:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi"**.**

Sedangkan pengertian metode verifikatif menurut Mashuri dalam Umi Narimawati (2010:29) adalah sebagai berikut:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *PartialLeast Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian menurut Moh. Nazir dalam Umi Narimawati (2010:30) adalah sebagai berikut:

> "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Adapun langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) dkk adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian,selanjutnya menetapkan judul penelitian;
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi;
3. Menetapkan rumusan masalah;
4. Menetapkan tujuan penelitian;
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dandukungan teori;
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel yangdigunakan;
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknikpengumpulan data;
8. Melakukan analisis data;
9. Melakukan pelaporan hasil penelitian.

3.2.2 Operasional Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2012:38) adalah sebagai berikut:

> ”Variabel penelitian adalah segala suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan”.

Sedangkan definisi operasional variabel menurut Nur Indriatono dalam Umi Narimawati (2010:31) sebagai berikut:

> “Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor”.

3.2.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan menyebarkan

kuisioner. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) dan Kelompok Jabatan Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Barat I.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur (Sugiyono, 2012:6).

3.2.5 Metode Analisis

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

a. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kemampuan pengguna dan pengendalian intern yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Sebagaimana dijelaskan oleh Umi Narimawati (2010) menjelaskan sebagai berikut :

Kriteria Penilaian

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

b. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

1. **Merancang Model Pengukuran**
   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kemampuan pengguna terdiri dari 3 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten pengendalian intern terdiri dari 5 variabel *manifest* dan untuk variabel laten Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terdiri dari 4 variabel *manifest*.
2. **Merancang Model Struktural**
   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari satu variabel laten eksogen (Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern) dan satu variabel laten endogen (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory.*
3. **Membangun Diagram Jalur**
   Diagram jalur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

c. Hipotesis

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dengan 12 variabel *manifest*. Variabel Kemampuan Pengguna terdiri dari 3 variabel *manifest*, variabel Pengendalian Intern terdiri dari 5 variabel *manifest*, dan variabel Kualitas Sistem

Informasi Akuntansi terdiri dari 4 variabel *manifest*. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:

(Dapat dilihat pada hal 23 Gambar 4.1)

4.1.1 Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural adalah model yang berkaitan dengan pengaruh antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan. Uji kecocokan model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui apakan model yang terbentuk merupakan model yang baik atau tidak. Hasil uji kecocokan model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

(Dapat dilihat pada hal 23 tabel 4.1)

4.2 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Koefisien Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,545 atau 54,5% dan epsilon(ξ) sebesar 0,271 atau sebesar 27,1% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel eksogen yang tidak diteliti. Artinya, Kemampuan Pengguna memiliki pengaruh yang cukup (sedang) terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I. Secara *visual* diagram jalur pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

(Dapat dilihat pada hal 23 Gambar 4.2)

Pengaruh Kemampuan Pengguna secara langsung terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi diperoleh sebesar (0,545x0,545x100%) = 29,7%. Artinya variabel Kemampuan Pengguna memberikan pengaruh sebesar 29,7% terhadap variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi tanpa memperhatikan variabel lainnya.

(Dapat dilihat pada hal 24 tabel 4.2)

Pengaruh Kemampuan Pengguna secara tidak langsung terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi karena adanya hubungan dengan Pengendalian Intern adalah sebesar (0,545x0,657x0,391x100%)) = 14,0%.

Jadi besar pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi diperoleh sebesar 43,7%.

Hasil Penelitian ini memberikan bukti empiris bawa Kemampuan Pengguna yang tinggi akan meningkatkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.

4.3 Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Koefisien Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,391 atau 39,1% dan epsilon(ξ) sebesar 0,271 atau sebesar 27,1% merupakan faktor-faktor lain diluar variabel *eksogen* yang tidak diteliti. Artinya Pengendalian Intern memiliki pengaruh yang cukup (sedang) terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I. Secara visual diagram jalur pada pengujian hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

(Dapat dilihat pada hal 24 gambar 4.3)

Pengaruh Pengendalian Intern secara langsung terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi diperoleh sebesar (0,391x0,391x100%) = 15,3%. Artinya Pengendalian Intern memberikan pengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sebesar 15,3%.

(Dapat dilihat pada hal 25 tabel 4.3)

Pengaruh Pengendalian Intern secara tidak langsung terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi karena adanya hubungan dengan Kemampuan Pengguna adalah sebesar (0,391x0,657x0,545)x100% = 14,0%.

Jadi pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi diperoleh sebesar 29,3%.

Besar pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi diperoleh sebagai berikut :

(Dapat dilihat pada hal 25 tabel 4.4)

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern yang baik akan meningkatkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan fenomena, kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel mengenai pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Intern terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Pengguna memberikan pengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang masih belum berkualitas terjadi karena kemampuan pengguna yang masih belum tinggi sehingga tidak optimal dalam menggunakan sistem informasi akuntansi (SIDJP) yang ditandai dengan:
    - Tingkat pengetahuan, pegawai pajak memiliki tingkat pengetahuan yang cukup tinggi, namun masih terdapat juga pegawai pajak yang memiliki tingkat pengetahuan belum tinggi sehingga mengakibatkan kemampuan pengguna masih belum optimal dan tidak maksimal dalam memanfaatkan sistem informasi untuk bekerja.
    - Tingkat kemampuan, pegawai pajak memiliki tingkat kemampuan cukup tinggi, namun masih terdapat juga pegawai pajak yang memililki tingkat kemampuan belum tinggi sehingga tidak optimal dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan SIDJP.
    - Tingkat keahlian, pegawai pajak memiliki tingkat keahlian cukup tinggi, namun masih terdapat juga pegawai pajak yang memiliki tingkat keahlian belum tinggi dalam menggunakan sistem informasi akuntansi (SIDJP) sehingga tidak optimal dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab setiap pegawai.

2. Pengendalian Intern memberikan pengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi masih belum berkualitas karena pengendalian intern yang masih lemah. Yang ditandai dengan:
    - Sarana dan Prasana dalam lingkungan pengendalian sudah cukup memadai, namun masih terdapat juga sarana dan prasaran dalam lingkungan pengendalian yang belum memadai untuk menjalankan pengendalian intern sehingga belum sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku.
    - Upaya yang dilakukan dalam kegiatan pengendalian sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat juga upaya yang dilakukan dalam kegiatan pengendalian belum berjalan dengan baik sehingga pengendalian intern belum mencapai tujuan yang diharapkan.
    - Pemahaman resiko sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat juga pemahaman resiko yang belum berjalan dengan baik dikarenakan kurang memperhatikan kerugian yang akan terjadi.
    - Informasi dan Komunikasi sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat juga informasi dan komunikasi belum berjalan dengan baik hal itu terjadi karena informasi dan komunikasi belum berjalan dengan seimbang sehingga informasi tidak tersebar secara merata kepada seluruh pegawai pajak.
    - Pemantauan yang efektif sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat pemantauan yang efektif masih berjalan belum baik yaitu dalam pengawasan atas pencatatan penambahan piutang pajak sehingga data penambahan dalam aplikasi piutang masih terdapat selisih yang cukup besar dengan dokumen sumber.

5.2 SARAN

1. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kemampuan Pengguna dapat dilakukan dengan cara memperbaiki tingkat pengetahuan, tingkat kemampuan dan tingkat keahlian pegawai pajak itu sendiri, seperti melakukan pelatihan dan pendidikan (DIKLAT) secara rutin dalam kurun

waktu 6 bulan sekali mengenai cara mengoperasikan SIDJP kemudian memberikan informasi yang *up to date* melalui media sosial yang dimiliki pegawai pajak mengenai perkembangan SIDJP sekaligus dengan program-program yang baru diluncurkan dan bagaimana cara menggunakannya. Selain itu juga DJP mengintensifkan kegiatan *workshop* bagai para pegawai pajak sesuai dengan bidang pekerjaannya selama kurun waktu 2 bulan sekali sekaligus dengan pendalaman materi SIDJP. Dengan demikian para pegawai pajak dapat maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan menggunakan SIDJP.

2. Untuk meningkatkan Pengendalian Intern yaitu dengan cara memperbaiki lingkungan pengendalian, kegiatan pengendalian, pemahaman resiko, informasi dan komunikasi dan pemantauan yang efektif. Seperti menyempurnakan sistem manajemen dokumen perpajakan berbasis teknologi informasi, otomasi proses penerbitan produk hukum dan *monitoring* pembuatan berkas dengan cara seperti tersedianya gudang dokumen yang sudah terkomputerisasi, dokumen ataupun berkas sebaiknya tidak hanya disimpan dalam bukti fisik tetapi tersimpan juga dalam database yang sudah di *setting* oleh SIDJP. Dengan cara seperti ini dokumen perpajakan dapat tersusun dengan baik dan dapat meminimalisisr kesalahan dimasa yang akan datang. Selain itu juga pengawasan kantor pusat terhadap kantor pelayanan pajak pratama diperketat, terutama dalam pelaporan keuangan untuk mengurangi selisih pencatatan dengan dokumen sumber. Dan juga pembaharuan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan pelayanan pajak pratama sehingga pegawai dapat sealu termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.
3. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yaitu dengan cara meningkatkan atau memperbaiki fleksibilitas, kemudahan penggunaan, keandalan dan integrasi. Seperti mengembangkan arsitektur Sistem yang terintegrasi artinya integrasi seluruh sistem otomasi berbasis alur kerja, pengembangan sistem informasi yang efisien yaitu menghubungkan sistem input output seperti registrasi dan pengolahan SPT pada *ledger*. Selain itu juga DJP perlu memperbaharui sistem informasi yang telah ada agar selalu *up to date* untuk menunjang kebutuhan para

pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga pegawai dapat memanfaatkan Sistem Informasi DJP dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Martowardojo. *Agus Beberkan Kelemahan di Ditjen Pajak,* pada 6 Maret 2014 dalam <finance.detik.com/read/2010/09/22/125714/1445625/4/agus-marto-beberkan-kelemahan-di-ditjen-pajak.> Rabu, 22 September 2010 | 12:57 WIB.

AzharSusanto. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung : Lingga Jaya.

Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur - Pengendalian Resiko – Pengembangan.* Bandung : Lingga Jaya..

Ceacilia Srimindarti dan Elen Puspitasari. 2012. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Ditinjau dari Kepuasan Pemakai dan Pemakaian Sistem Informasi Akuntansi yang Dipengaruhi oleh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Pekan Ilmiah Dosen FEB-UKSW.*

COSO & Wing Wahyu Winarno. 2013. Pada 6 Maret 2014 dalam <http://www.scribd.com/doc/60065655/Internal-Control-Menurut-COSO>

Fairus La RosaNanda. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Teerhadap Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal. *Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2.*

Halomoan Ompusunggu. 2002. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol.1 No.2.*

Krismiaji. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi.* Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Pertama.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Luciana Spica dan Almilia. 2007. Faktor-Faktor yang Mempenagruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Umum Pemerintah di Wilayah Surabaya dan Siduarjo. *Jurnal ilmiah STIE Perbanas Surabaya.*

Luki Alfirman & Anwar Suprijadi. 2010. *20% Pegawai Pajak Masih Gaptek.* Pada 12 Maret 2014 dalam <http://finance.detik.com. |Selasa 29 Juni 2010.>

Resti Yusnita Utami. *Pengaruh Kualitas Pengendalian Internal Pada Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Keandalan Audit Trail Dalam Sistem Informasi.*

Rizki Respati Prabowo. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Bank Umum Kota Surakarta. *JUPE UNS Vol.2 No.1, hal 119-130.*

Robbins, P. Stephen & Judge , A.Timothy. 2008. *Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba 4.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Yogyakarta* : Graha Ilmu.

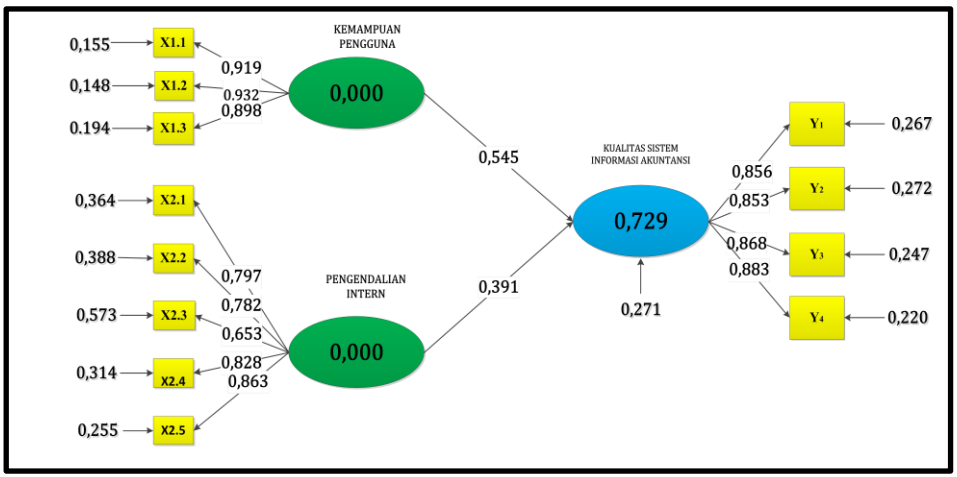
Siti Suharni. 2011. Pengaruh Keterlibatan Pemakai dan Kemampuan Pemakai Sekretariat Daerah dan BKD Kabupaten Ngawi. *Jurnal Sosial Vol.12 No.2.*

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Taufiequrachman Ruki, 2011. *Sistem Pajak Masih Lemah.* Pada 12 Maret 2014 dalam<bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/09/19/13514446/BPK.Sistem.Paj ak.Masih.Lemah.> Senin, 19 September 2011 | 13:51 WIB.

Umi Narimawati, 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi : Genesis.

(Gambar 4.1)



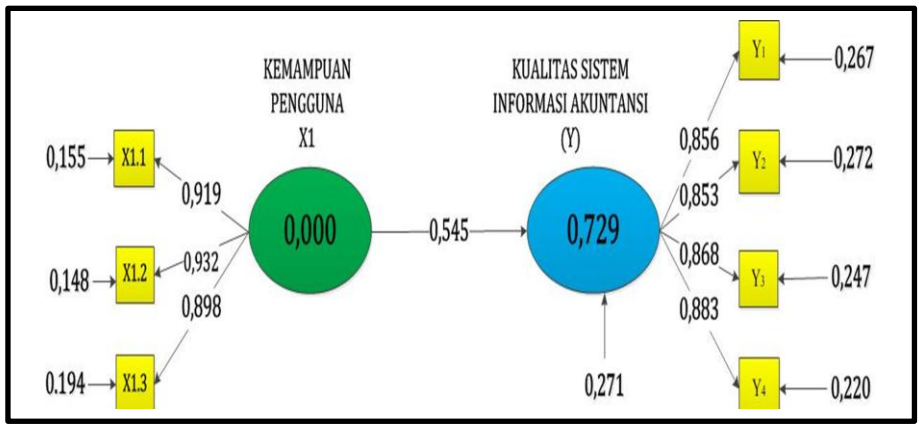
Tabel 4.1
Hasil Uji Kecocokan Model

Variabel Laten	**Koefisien Korelasi**	**t_{hitung}**	**R^2**
Kemampuan Pengguna → Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	0,545	3,324	0,729
Pengendalian Intern → Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	0,391	2,402	0,729

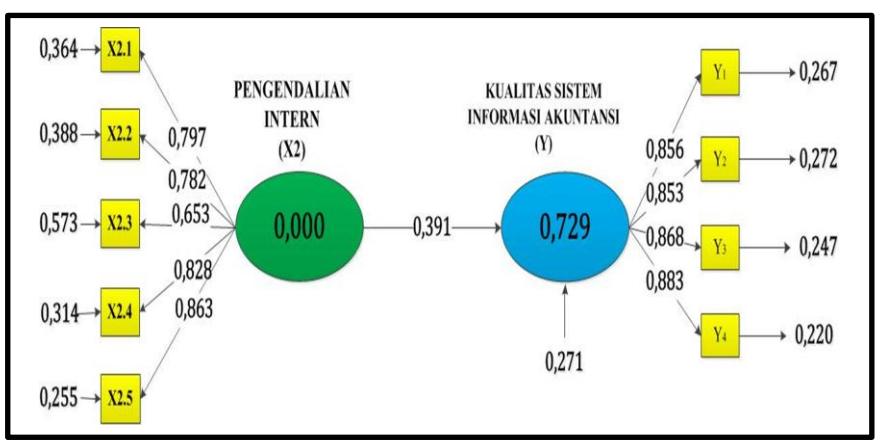
Tabel 4.2

Koefesien Korelasi	**t_{hitung}**	**t-krisis**	**H_0**	**H_a**
0,545	3,324	1,96	ditolak	diterima

(Gambar 4.2)



(Gambar 4.3)



Tabel 4.3

Koefesien Jalur	t-hitung	t-krisis	Kesimpulan
0,391	2,402	1,96	Signifikan

Tabel 4.4

Variabel	Koefesien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
Kemampuan Pengguna	0,545	29,7%	14,0%	43,70%
Pengendalian Intern	0,391	15,3%	14,0%	29,30%