

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007). Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subyektif (Jogiyanto, 2007).

Ajzen (1991) yang mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal; Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma objektif (*subjective norms*) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma-norma subjektif membentuk suatu intensi atau niat berperilaku tertentu.

Teori perilaku beralasan diperluas dan dimodifikasi oleh (Ajzen dalam Jogiyanto 2007) dan dinamai Teori Perilaku Terencana (*theory of planned behavior*). Inti teori ini mencakup 3 hal yaitu; yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*), serta keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control*

beliefs). Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa Intensi atau niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma *subyektif* dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

2.2 Pengertian Teknologi Informasi

Pengertian Teknologi Informasi adalah suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terutama pada aplikasi hardware (perangkat keras) dan software (perangkat lunak komputer). Secara sederhana, Pengertian Teknologi Informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas.

Teknologi informasi adalah salah satu alat yang digunakan para manajer untuk bisa mengatasi perubahan yang terjadi. Dalam masalah ini perubahan yang dimaksud adalah perubahan informasi yang telah di proses dan dilaksanakan penyimpanan sebelumnya di dalam komputer (Kenneth C. Loudon,2004). Manfaat yang ditimbulkan dari adanya teknologi informasi dalam akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Fungsi teknologi informasi sebagai penangkap (*capture*)
2. Fungsi teknologi informasi sebagai pengolah (*processing*)
3. Fungsi teknologi informasi sebagai Penghasil (*generating*)

4. Fungsi teknologi informasi sebagai Penyimpan (*storage*)
5. Fungsi teknologi informasi sebagai Pencari Kembali (*retrifal*)
6. Fungsi teknologi informasi sebagai Transmisi (*transmission*)

2.2.1 Penggunaan Teknologi Informasi

Menurut Jurnal dan Supomo (2002) pemanfaatan teknologi adalah tingkat integrasi teknologi informasi. Pada pelaksanaan tugas-tugas akuntansi, pemanfaatan tingkat integrasi TI pada pelaksanaan tugas-tugas akuntansi terdiri dari:

1. Bagian akuntansi/keuangan memiliki komputer yang cukup untuk melaksanakan tugas
2. Jaringan internet telah terpasang di unit kerja
3. Jaringan komputer telah dimanfaatkan sebagai penghubung antar unit kerja dalam pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan
4. Proses akuntansi sejak awal transaksi hingga pembuatan laporan keuangan dilakukan secara komputerisasi
5. Pengolahan data transaksi keuangan menggunakan *software* yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan
6. Laporan akuntansi dan manajerial dihasilkan dari sistem informasi yang terintegrasi
7. Adanya jadwal pemeliharaan peralatan secara teratur
8. Peralatan yang usang/rusak didata dan diperbaiki tepat padawaktunya

Menurut Bodnar dan Hopwood (2003), penggunaan TI memerlukan perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, dan ini sangat berhubungan dengan perubahan perilaku secara individual dalam melaksanakan pekerjaannya.

Jogiyanto (2003), teknologi informasi meliputi komputer (*mainframe, mini, micro*), perangkat lunak, database, jaringan (internet, intranet), elektronik dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi. Teknologi informasi selain sebagai teknologi komputer (*hardware* dan *software*) untuk memproses dan penyimpanan

informasi juga berfungsi sebagai teknologi komunikasi untuk penyebaran informasi. Komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang bisa melipat gandakan kemampuan yang dimiliki dan komputer juga bisa mengerjakan sesuatu yang mungkin manusia tidak mampu melakukannya. Data perlu dikirim dari suatu tempat ke tempat lain. Tugas-tugas yang dilakukan oleh komputer pengirim dan (penerima) dalam transmisi data adalah sebagai berikut ini:

1. Mengirim (menerima) sinyal untuk membentuk jalur perantara transmisi
2. Mengarahkan transmisi ke media yang digunakan
3. Mempersiapkan format dari data yang dikirim (diterima)
4. Melakukan transmisi data dan mengatur kecepatan dari transmisi
5. Melakukan pengawasan transmisi jika terjadi kesalahan transmisi

Menurut Jogiyanto (2003), macam-macam network dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa hal, berdasarkan letak geografisnya *network* dapat juga diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Jaringan lokal

Jaringan lokal menghubungkan sumber-sumber daya lokal di dalam area yang sama seperti misalnya dalam gedung yang sama. Jaringan lokal ini dapat berupa:

- a. *Private branch exchange (PBX)*
- b. *Local Area Network (LAN)*

2. Jaringan luas

Jaringan luas menghubungkan sumber-sumber daya komputer yang saling berjauhan (*remote*) satu dengan yang lainnya. Jaringan area luas dapat berupa:

- a. *Wide Area Network (WAN)*
- b. *Value-Added Network (VAN)*

2.2.2 Partisipasi Pengguna

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya partisipasi pemakai baik dalam

tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. Pengguna atau pemakai yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna tersebut.

Menurut Susanto (2008:300) “Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan pengguna dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya” Menurut Susanto (2013:254) bahwa: “Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (pengguna).”

Menurut Komara (2005) definisi Partisipasi atau partisipasi pengguna sebagai berikut: “Partisipasi atau partisipasi pengguna merupakan partisipasi dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota oleh kelompok pengguna target.” Selanjutnya menurut Jen (2002) dalam Immelda (2007): “Bahwa partisipasi pemakai yang semakin sering mengakibatkan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi”. Menurut Septriani (2010) Pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi.

Menyadari bahwa operasionalisasi teknologi komputer menyangkut aspek manusia dan dampak perubahan yang disebabkan, adalah penting untuk memperhatikan keberadaan manusia dalam pemanfaatan suatu teknologi. Banyak penelitian membuktikan bahwa faktor individu dan faktor organisasioal sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pengadopsian teknologi informasi/*computer*.

Adapun menurut Olson & Ives (1981) dalam Komara (2005) partisipasi pemakai yaitu: “merupakan partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target.

Pemakai sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi akan menimbulkan keinginan dari pemakai untuk menggunakan SIA sehingga pemakai akan merasa lebih memiliki sistem informasi yang digunakan sehingga kinerja sistem informasi akuntansi dari sistem yang digunakan menjadi meningkat”.

1. Manfaat Partisipasi Pemakai

Menurut Kenneth dan Jane (2007:15): “Pengguna akhir adalah perwakilan dari departemen departemen diluar kelompok sistem informasi, dan aplikasi dikembangkan untuk pengguna akhir. Para pengguna ini memainkan peran yang semakin besar dalam perancangan dan pengembangan sistem.” Menurut Leela Damodaran dalam Susanto (2008:369). Berikut ini alasan pentingnya partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat dilihat dari: “kebutuhan pengguna, pengetahuan akan kondisi lokal, keengganan untuk berubah, pengguna merasa terancam, meningkatkan dalam demokrasi.

Adapun penjelasan partisipasi pengguna di atas sebagai berikut:

1. Kebutuhan Pengguna.

Sistem Informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk pengguna agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pengguna dan yang tau kebutuhan pengguna adalah pengguna itu sendiri, sehingga pengguna-pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

2. Pengetahuan akan kondisi lokal.

Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi tersebut akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang sistem informasi dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan pengguna yang lebih memahami lingkungan tempatnya bekerja.

3. Keengganan untuk berubah.

Seringkali pengguna merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat dipergunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila pengguna terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

4. Pengguna merasa terancam.

Banyak pengguna menganggap bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja akan mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Partisipasi pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi merupakan salah satu cara menghindari dampak penerapan sistem informasi dengan komputer.

5. Meningkatkan alam demokrasi.

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa pengguna dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang mungkin berdampak terhadap mereka.

Menurut Soegiharto (2001) bahwa partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan:

1. Memberikan sebuah penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat informasi pengguna.
2. Memberikan keahlian tentang organisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian yang biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi.
3. Menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima atau tidak penting.
4. Meningkatkan pemahaman pemakai akan sistem yang ada.

Dalam tahap ini, analisis sistem bertanggung jawab untuk pengembangan rancangan umum aplikasi-aplikasi sistem, dalam hal ini dibutuhkan partisipasi dari pemakai. Analisis sistem bekerja sama dengan pemakai untuk

mendefinisikan kebutuhan informasi spesifik mereka. Kebutuhan-kebutuhan tersebut kemudian dikomunikasikan ke fungsi perancangan sistem. Dalam tahap ini penting bagi analisis untuk menetapkan hubungan kerja dengan pemakai, karena kesuksesan sistem baru sangat tergantung pada penerimaan pemakai.

2. Kriteria Partisipasi Pengguna Sistem

Menurut Hall (2007:265) partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok: “Profesional sistem, pengguna akhir, Pemegang kepentingan” Adapun penjelasan dari partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem yaitu:

1. Profesional sistem adalah analisis sistem, desainer sistem, dan pemrogram. Orang-orang ini adalah yang membangun sistem mereka mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah dari sistem yang ada saat ini, menganalisis fakta-fakta tersebut, dan merumuskan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil dari usaha mereka adalah sistem yang baru.
2. Pengguna akhir adalah orang-orang yang akan menggunakan sistem yang dibangun. Ada banyak pengguna di berbagai tingkat di perusahaan, termasuk manajer, staf operasional, akuntan, dan auditor internal. Di beberapa perusahaan, sulit untuk menemukan orang yang tidak menjadi pengguna. Selama pengembangan sistem, para profesional sistem bekerja sama dengan pengguna utama untuk memperoleh pemahaman dari masalah pengguna dan pernyataan yang jelas dari kebutuhan mereka.

Pemegang kepentingan adalah individu yang berada di dalam atau di luar perusahaan yang berhubungan dengan sistem tersebut, tetapi bukan merupakan pengguna akhir. Ini mencakup akuntan, auditor internal, auditor eksternal, dan komisi pengarah internal yang mengawasi pengembangan sistem.

Menurut Susanto (2013:370) beberapa hal harus diperhatikan agar dukungan pengguna menjadi efektif, yaitu: Mempromosikan komunikasi dua arah, menyediakan jaringan kerja yang terintegrasi, mengenali kemajemukan Pengguna, memiliki kapabilitas yang dinamis, mudah menangani keinginan

Pengguna, mudah mengenali kebutuhan pengguna, tersedianya sumber daya yang memadai seperti keuangan, waktu, usaha dan tenaga ahli.

3. Indikator Partisipasi Pengguna Sistem

Dalam hal ini partisipasi pengguna sistem informasi yang dikemukakan oleh Susanto (2008:367) dapat dilihat dari: “Hubungan, wawasan, tanggungjawab, waktu, keinginan pengguna, nilai kepuasan, dan dukungan, biaya”.

Berikut penjelasan mengenai indikator-indikator yang ada sebagai berikut:

1. Meningkatkan hubungan antara pengguna, manajemen dan ahli sistem informasi
2. Memperluas wawasan pengguna dan manajemen dalam bidang komputer, disisi lain memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi.
3. Meringankan beban tanggungjawab pengguna dan manajemen bila terjadi konflik.
4. *Joint Application Development* (JAD) umumnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara, melalui satu pola kerja yang lebih terstruktur.
5. Melalui penentuan keinginan pengguna yang lebih tepat dan penentuan prioritas utama, maka pengguna ini akan lebih menghemat biaya.

Joint Application Development (JAD) seringkali menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih baik.

6. bagi pengguna maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan pengguna dan manajemen terhadap proyek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.
7. Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi umumnya.

Tidak semua partisipasi pemakai ini membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan menurut Susanto (2013:370) diantaranya:

- a) Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambil.
- b) Kurangnya pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam berpartisipasi untuk mengambil keputusan.
- c) Pengambilan keputusan tersebut terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan pemakai atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
- d) Kurangnya kesempatan untuk melakukan uji coba dan kurangnya kesempatan untuk belajar.

Hal ini muncul karena ketakutan akan tingginya biaya yang perlu dikeluarkan untuk kegiatan tersebut. Menurut Remenyi, Money, dan Sherwood (2005) Jumlah dan kualitas partisipasi pengguna (*amount and quality of use involvement*) terdiri dari: pengguna merasa ikut berpartisipasi (*feeling of participation*), kontrol pengguna terhadap sistem informasi (*control over Information service*). Menurut Beriyaman (2008) kedua dimensi di atas dapat dijabarkan lagi menjadi:

1. Pengguna merasa ikut berpartisipasi (*feeling of participation*)
 - a. Ikut menjalankan sistem yang dibangun.
 - b. Merasa memiliki dan turut memelihara atas sistem yang dibangun.
2. Kontrol pengguna terhadap sistem informasi (*control over Information service*)
 - a. Memperluas wawasan pengguna dalam manajemen di bidang komputer.
 - b. Mempersingkat waktu dalam pengembangan sistem informasi.

- c. Meningkatkan kepercayaan dan dukungan pengguna terhadap pengembangan sistem.

Partisipasi pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA, semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA.

2.2.3 Kemampuan Pengguna

1. Pengertian Kemampuan Pengguna

Kemampuan personal yang tinggi akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi, sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih efektif. Pemakai sistem informasi yang memiliki teknik baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Menurut Robbins dalam Wibowo (2014:93) Kemampuan yaitu: “*ability* atau kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini.

Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu *intellectual* dan *physical abilities*.” Senada dengan Robbins, Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2014:93) memberikan pengertian kemampuan sebagai berikut: “Kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas. Menurut Kusumastuti dan Irwandi (2012) Kemampuan teknik pengguna sebagai berikut: “Kemampuan teknik pengguna merupakan rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari seseorang. Pengguna sistem informasi merupakan fokus yang penting berkaitan dengan efektifitas sistem informasi, karena pengguna sistem informasi

lebih banyak mengetahui permasalahan yang terjadi dilapangan. Keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem tersebut tetapi ditentukan oleh kesesuaiannya dengan para pengguna sistem tersebut.” Menurut Colquitt, Lepine, Wesson dalam Wibowo (2014:93) “Kemampuan menunjukkan kapabilitas yang dimiliki orang yang relatif stabil untuk mewujudkan rentang aktivitas tertentu yang berbeda, tetapi berhubungan.”

Menurut Mohammad Zain dan Badudu (2010:10) pengertian kemampuan pengguna adalah sebagai berikut: “Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri” Adapun Kemampuan teknik personal dalam sistem informasi menurut Jen (2002) dalam Almilia & Brilliantien (2007) bahwa: “Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.” Dengan demikian pada hakikatnya kemampuan dapat dirumuskan sebagai kapabilitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai aktivitas sehingga menunjukkan apa yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuannya.

2. Indikator Kemampuan Pengguna

Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan. Kemampuan bisa diartikan sebagai kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan untuk melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan. Pemakai sistem sangat memiliki peranan yang penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena pengguna sistem informasi dapat mendorong kinerja sistem informasi menjadi baik. Kinerja sistem informasi berjalan dengan baik apabila para pemakai dapat memahami, menggunakan, dan mengaplikasikan sebuah teknologi menjadi sebuah informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan sehingga tujuan perusahaan dapat terpenuhi dan kinerja individual dapat dinilai baik. Robbins (2008:45) menyatakan bahwa kemampuan teknik pengguna sistem

informasi dapat dilihat dari: pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), keahlian (*skills*). Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.

b. 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.

c. Keahlian (*skills*)

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

Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa alasan mengapa di dalam pengembangan sistem tidak berhasil seperti kurangnya pengetahuan yang dimiliki pemakai. Kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam pengoperasian sistem agar sistem dapat beroperasi secara maksimal.

2.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

1. Definisi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Pengertian kinerja menurut Wibowo (2014:67) adalah: "Proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu

juga merupakan kinerja.” Menurut Indra Bastian dalam Fahmi (2014:2) “Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.” Menurut Susanto (2008:72) sistem informasi akuntansi adalah “Kumpulan (Integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”.

Menurut Krismiaji (2005:4) sistem informasi akuntansi adalah “Sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis”. Menurut Ronaldi (2012): “Kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil kerja dari suatu rangkaian data akuntansi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral etika yang pada hasil akhirnya menjadi sebuah informasi akuntansi yang mencakup proses transaksi dan teknologi informasi.”

Menurut Mathis dan Jackson dalam Fahmi (2014:65) bahwa: “Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian tersebut yang nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan berkelanjutan.” Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Salah satu cara untuk melihat kemajuan suatu kinerja suatu organisasi dengan melakukan penilaian pada organisasi tersebut. Sistem penilaian dipergunakannya metode yang dianggap paling sesuai dengan bentuk dari organisasi tersebut, sebab kesalahan

penggunaan metode akan membuat penilaian yang dilakukan tidak mampu memberi jawaban yang dimaksud.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi

Menurut Almilia (2007) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA adalah:

1) Partisipasi Pengguna dalam Proses Pengembangan Sistem

Partisipasi pemakai untuk mencapai keberhasilan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem, sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai. Partisipasi pemakai yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja SIA.

2) Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi

Kemampuan teknik personal 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 Pemakaian

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.

3. Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja dalam organisasi merupakan kerangka kerja dan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang ditetapkan. Tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan.

Menurut Wetherbe dalam Susanto (2008:322) untuk menilai kerangka kerja suatu sistem informasi akuntansi dilihat dari: “*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service (PIECES)*”. PIECES dapat digunakan sebagai dasar analisis tingkat kepentingan suatu masalah atau efektivitas suatu solusi. Persoalan kinerja sistem informasi akuntansi tersebut dijelaskan sebagai berikut dijelaskan sebagai berikut:

1) Kinerja (*performance*)

Kebutuhan untuk meningkatkan kinerja (*performance*). Kinerja adalah suatu kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran

dapat segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi dan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan perpindahan pekerjaan.

2) Informasi (*information*)

Kebutuhan untuk meningkatkan kualitas informasi atau data (*information*). Informasi sangatlah penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan pengguna dapat melakukan langkah selanjutnya apabila kemampuan sistem informasi baik, maka pengguna akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

3) Ekonomis (*economy*)

Kebutuhan untuk meningkatkan bidang ekonomi (*economy*). Pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi peningkatan terhadap kebutuhan ekonomis mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat.

4) Kontrol atau Pengendalian (*control*)

Kebutuhan untuk meningkatkan pengendalian (*control*) dan pengamanan. Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisa berdasarkan pada segi ketepatan waktu dan kemudahan akses yang diproses.

5) Efisiensi (*efficiency*)

Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi (*efficiency*) sumberdaya manusia dan mesin. Dalam hal ini sumberdaya manusia dan mesin dalam kinerja sistem informasi dikelola dengan seefisien mungkin.

6) Pelayanan (*service*)

Kebutuhan untuk meningkatkan jasa/pelayanan (*service*) pada pelanggan, rekanan, dan pihak-pihak lainnya.

Menurut Komara (2005) tolak ukur efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu :

1) Kepuasan pengguna (*pengguna information system/UIS*)

Pengertian kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) adalah: “Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi“. Menurut Lestari (2010:28): “Kepuasan pemakai sistem diindikasikan bahwa sistem mampu melengkapi kebutuhan informasi-informasi dengan benar dan cepat serta cukup untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan pemakai sistem.” Menurut Prajitno (2006) pengertian kepuasan pemakai sebagai berikut: “Kepuasan pemakai yaitu seberapa jauh pemakai merasa puas dan percaya pada sistem informasi akuntansi yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya, serta kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang diperoleh”. Menurut Guimares *et.al* dalam Jogiyanto (2007:41) kepuasan pemakai terdiri dari komponen sebagai berikut: *content, accuracy, format, easy of use, timeliness*. Penjelasan mengenai komponen kepuasan pemakai sebagai berikut:

- a) *Content* yaitu mengukur kepuasan pemakai sistem dari sisi apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta ditunjang dengan adanya kelengkapan modul yang digunakan.
- b) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem mengolahnya menjadi sebuah informasi, keakuratan itu diukur dari seberapa sering sistem tersebut menghasilkan output yang salah ketika mengolah data.
- c) *Format* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi tampilan sistem. Apakah tampilan itu memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem tersebut serta tampilan keluaran yang dihasilkan apakah sesuai dengan kebutuhan para pemakai.
- d) *Ease of use* adalah mengukur kepuasan pemakai dari sisi kemudahan pemakai dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data dan mudah dalam mengopersikan.
- e) *Timeliness* adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.

Kelima komponen tersebut berfokus pada kepuasan pengguna untuk membantu pembentukan keputusan.

2) Penggunaan sistem (*system pengguna*)

Menurut Susanto (2008:254): “Pemakai sistem informasi merupakan orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan”. Menurut Jogiyanto (2007:19); “pemakaian sistem informasi adalah Penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.” Lebih lanjut menurut Jogiyanto (2007:41) terdapat pengukuran–pengukuran dari pemakaian sistem yaitu terdiri dari: “Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan, kerutinan penggunaan, sifat dari penggunaan, digunakan untuk maksud yang diinginkan, ketepatan penggunaan, tipe informasi”.

Adapun penjelasan mengenai pengukuran di atas adalah:

- a) Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan Untuk mengukur banyaknya penggunaan sistem dalam waktu tertentu atau lama tidaknya menggunakannya sistem yang disediakan.
- b) Kerutinan penggunaan Untuk mengetahui seberapa sering pemakai menggunakan sistem informasi yang disediakan.
- c) Sifat dari pengguna meliputi :
 1. Digunakan untuk maksud yang diinginkan Untuk mengetahui apakah sistem yang sedang digunakan memang benar sesuai dengan yang pemakai harapkan
 2. Ketepatan penggunaan Suatu sistem harus digunakan oleh pengguna yang berwenang sesuai dengan otoritas yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang ditetapkan.
 3. Tipe informasi Apakah sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi membantu dalam memecahkan masalah, terformat dan akurat.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rusdi (2011)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (SIA).	Menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, kepuasan pengguna, kapabilitas personal, dan ukuran organisasi, berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2.	Srimindarti (2012)	Kinerja sistem informasi akuntansi ditinjau dari kepuasan pemakai dan pemakaian SIA yang dipengaruhi oleh partisipasi pemakai, kepuasan, pelatihan dan pendidikan pemakai SIA.	Menunjukkan bahwa partisipasi pemakai, kemampuan pemakai, pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja SIA untuk kepuasan pemakai.
3.	Widya (2015)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem akuntansi (SIA) studi kasus PT. Sinarmas Distribusi Nusantara.	Menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang terdiri dari partisipasi pemakai, pelatihan, dukungan manajemen

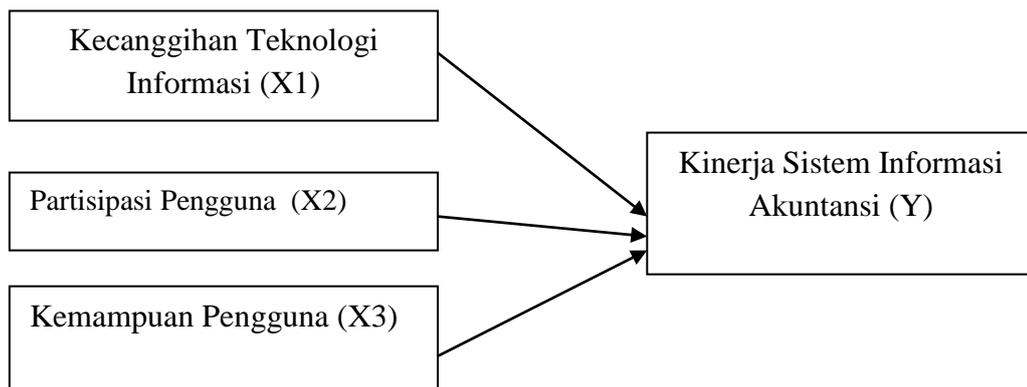
			puncak dan kemampuan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
4.	Immelda (2015)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. DBTR sidoarjo.	Menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai sistem informasi, kemampuan pemakai sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
5.	Fani (2015)	Pengaruh kecanggihan teknologi informasi , kemampuan teknik pemakai, dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.	Menunjukkan bahwa variabel kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai dan dukungan manajemen puncak secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
6.	Kusuma (2017)	Pengaruh pemanfaatan teknologi, partisipasi pemakai, manajemen puncak dan kemampuan pemakai terhadap efektivitas sistem	Menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi, partisipasi pemakai, manajemen puncak, kemampuan teknik pemakai

		informasi akuntansi.	sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
7.	Ratnasih (2017)	Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (PERSERO) Area Bali Utara.	Menunjukkan bahwa secara parsial, kecanggihan teknologi informasi, partisipasi pengguna, kemampuan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.5

Kerangka Pikiran



Partisipasi pengguna memainkan peran yang besar dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi, sehingga pemakai dapat menyediakan informasi yang lebih komplit serta akurat sesuai dengan kebutuhan. Adanya pemahaman yang baik dari pemakai atas teknologi informasi diharapkan akan

membuat seorang pemakai berpartisipasi lebih terhadap sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi dan manfaat sistem informasi perusahaan tersebut akan memenuhi harapan dari tujuan perancangannya.

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Tingkat kecanggihan teknologi informasi yang diberikan oleh kemampuan pengguna bagi sistem informasi akuntansi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Semakin besar kecanggihan teknologi informasi yang diberikan kemampuan pengguna akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan antar kecanggihan teknologi informasi kemampuan pengguna dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

2.5 Bangunan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bagi organisasi yang dapat membantu kinerja organisasi dan individu. Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Ratnasih (2017) menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

H1 : Kecanggihan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.5.2 Pengaruh Partisipasi Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap suksesnya sebuah sistem. Adanya partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pengguna, yaitu dengan mengembangkan harapan yang *realistis* terhadap kemampuan sistem dan pemecahan konflik seputar masalah perencanaan sistem terhadap informasi yang dikembangkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasih (2017) menunjukkan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi terdapat hubungan yang signifikan dan positif.

H2 : Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2.5.3 Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kemampuan pengguna pengguna sistem informasi sangat bermanfaat dan berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasih (2017) menunjukkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi terdapat hubungan yang signifikan dan positif.

H3 : Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.