

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi pada masa ini menjadikan sebagian besar masyarakat merasakan adanya salah satu kebutuhan yang sangat penting yaitu teknologi informasi. Teknologi informasi menciptakan suatu sistem yang dikenal dengan sistem informasi. Sistem informasi mempunyai fungsi yang penting di dalam bidang akuntansi. Pada dasarnya akuntansi memiliki tujuan untuk memberikan informasi yang penting bagi para pengambil keputusan. Peranan teknologi informasi dalam menunjang sistem sistem operasional dan manajerial dewasa ini dirasakan semakin penting. Informasi telah menjadi komoditi yang sangat berharga dan menentukan untuk mencapai suatu keberhasilan. Kemajuan teknologi telah menempatkan informasi sebagai salah satu sumber daya yang sangat penting dan perlu untuk dikelola secara baik dan benar.

Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Informasi tersebut di dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi (Cahyani, 2018).

Pentingnya dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik, perusahaan maupun lembaga keuangan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mengendalikan proses-proses tersebut sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan tujuan perusahaan (Ramadhan, 2012).

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi yakni, pengguna dari sistem tersebut meningkat, persepsi atas kualitas sistem lebih baik dari sebelumnya, atau kepuasan pemakai informais akuntansi dalam menjalankan aktivitas operasional guna untuk membantu dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Namun tidak sedikit yang merasa tidak puas dengan kinerja suatu sistem informasi akuntansi yang dimilikinya. Hal itu disebabkan karena pemakai sistem informasi akuntansi kurang mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut.

Menurut Sudiby dan Kuswanto (2011) menyatakan bahwa baik buruknya kinerja sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pemakai Sistem Informasi Auntansi dan pemakaian Sistem Informasi Auntansi itu sendiri. Dapat dibayangkan apabila Sistem Informasi Akuntansi suatu perusahaan tidak berjalan dengan baik, tentu akan menyebabkan sistem yang berjalan menjadi terhambat jika mengakibatkan kegiatan di dalam perusahaan tidak berjalan lancar, informais tidak akurat, dan tujuan dari kegiatan perusahaan sulit untuk untuk dicapai.

Dinas Pendapatan Provinsi Bali dibentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali No. 12 Tahun 1977. Sebelum ditetapkan

dengan peraturan Daerah Dinas Pendapatan ditetapkan dengan keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No. 6/Skep/EK/ - IV/1974 tanggal 1 Februari 1974 sebagai realisasi hasil rapat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I se-Indonesia. Dalam rapat tersebut diputuskan antar lain, membentuk Dinas Pendapatan selambat-lambatnya pada akhir Desember 1973.

Sebelum terbentuknya Dinas Pendapatan Provinsi Bali, tugas-tugas dan kewenangan di bidang pendapatan Daerah Tingkat I Bali dilaksanakan oleh sub Direktorat Pendapatan pada Direktorat Perekonomian Provinsi Bali. Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Bali adalah sesuai dengan pasal 49 ayat (2) Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 yaitu pembentukan , susunan dan formasi Dinas Pendapatan Daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah.

Sejak awal berdirinya UPTD Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Bangli beralamat di jalan Letu Lila bersamaan dengan kantor samsatnya, sejalan dengan semakin meningkatnya masyarakat yang memiliki kendaraan maka kedua kantor tersebut sudah tidak represtatif lagi. Pada tahun 2006 Kantor Samsat dan UPTD Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Bangli telah menempati gedung baru yang terletak di Kelurahan Kawan Kecamatan Bangli. Sejak tahun 2017 UPTD Dinas Pendapatan merubah nama menjadi UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli

UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli adalah salah satu organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan

pendapatan daerah melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan dan lain sebagainya. UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli merupakan salah satu cabang yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali yang mempunyai tugas memungut Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan Bermotor serta Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah dan Air Permukaan. UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer untuk mendukung proses dan operasinya Sistem Informasi Akuntansi seperti memproses transaksi pembayaran pajak bermotor, untuk menghasilkan dokumen operasional harian dan laporan lainnya. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli berperan dalam memudahkan karyawan untuk pemrosesan data agar lebih praktis. Keberadaan Sistem Informasi Akuntansi yang layak akan membantu dalam menghasilkan laporan secara cepat, akurat dan relevan sehingga dapat berguna dalam pengambilan keputusan. Meski instansi ini telah menggunakan sistem berbasis komputer, tapi masih terdapat beberapa permasalahan yang ada di UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli yaitu bisa dilihat masih banyaknya kendala-kendala yang dialami dalam penggunaan sistem informasi akuntansi seperti kurangnya keterlibatan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, rendahnya kemampuan teknik personal, kurangnya dukungan manajemen puncak dan jarangya pelatihan dan pendidikan

pemakai sehingga menyebabkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi di UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli masih belum maksimal.

Permasalahan yang ada di dalam UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli tersebut mempengaruhi faktor-faktor kinerja Sistem Informasi Auntansi yaitu : faktor keterlibatan pemakai mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Auntansi dikarenakan menggambarkan tingkat keikutsertaan pemakai dalam pengembangannya sehingga berdampak pada kemampuan pemakai. Faktor kemampuan teknik personal mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi dikarenakan menggambarkan setiap pemakai dituntut untuk terlibat dalam pengembangan sistem. Faktor dukungan manajemen puncak mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Auntansi dikarenakan menggambarkan dalam pengambilan keputusan terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi tersebut. Faktor pelatihan dan pendidikan pemakai menggambarkan pengaruh terhadap pemakai sehingga akan menjadi terampil dan lebih produktif.

Keterlibatan akan memberikan pengaruh pada kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna dan penggunaan system, Ives dan Olson , Bruwer dan Hirschheim dalam Sugiharto dalam Hendra, 2013. Mereka meyakini bahwa keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan. Keikutsertaan pemakai sistem informasi akuntansi dalam proses pengembangan sistem akan semakin menambah wawasan baru kepada pemakai system. Keterlibatan pemakai bertujuan guna menerima hal-hal yang lebih baru mengenai pengembangan

system. Sehingga, dalam hal pengoperasian sistem yang baru, pemakai system informasi akuntansi akan lebih lancar dalam pengoperasiannya. Didukung dengan penelitian sebelumnya, Nopriani (2017), Purnami (2018), Yatiningsih (2016), Ariyanti (2015), dan Nirwana (2015) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif dalam pengembangan SIA. Sedangkan, Suriadi (2018), Suriadi (2018), Nopriani (2017), Prastya dan Sugiyanto (2018) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Keterlibatan personal merupakan aktivitas personal dalam tahap pengembangan system informasi yang menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap proses pengembangan SIA (Dwinda, 2014). Kemampuan teknik personal system informasi juga merupakan pengaruh utama dalam perekrutan karyawan dan perancangan system informasi akuntansi. Kemampuan pemakai dalam mengoperasikan suatu system informasi akuntansi sangat dibutuhkan. Didukung dari penelitian sebelumnya, Yatiningsih (2016), Nirwana (2015), Warda (2018), Buana (2017), Widyaningrum (2015) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Sedangkan Nopriani (2017), Ariyanti (2015), Silitonga (2015) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh pada kinerja SIA.

Manajemen puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan system informasi. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pemimpin kepada bawahannya, tidak hanya itu dukungan manajemen puncak juga dapat berupa fasilitas dan materi.

Dukungan manajemen puncak dapat memberikan motivasi kepada karyawannya untuk melaksanakan perubahan yang lebih baik. Didukung dari penelitian sebelumnya, Purnami (2018), Suriadi (2018), Ari (2018), Yatiningsih (2016), Tirka (2016) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Sedangkan Nopriani (2017), Ariyanti (2015), Silitonga (2015) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh kinerja SIA.

Faktor program pelatihan dan pendidikan pemakai dapat dilihat dari mudah atau tidaknya sistem digunakan dari pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterlibatan sistem informasi. Dengan adanya pelatihan dan pendidikan pemakai yang tinggi dalam penggunaan sistem tersebut akan meningkatkan pengetahuan pemakai mengenai system tersebut dan pemakai menjadi lebih mudah dalam penggunaan sistem. Didukung dari penelitian sebelumnya, Purnami (2018), Suriadi (2018), Ari (2018), Nopriani (2017), Yatiningsih (2016), Nirwana (2015). Sedangkan Ariyanti (2015), Ariyanti (2015), Silitonga (2015), Prastya dan Sugiyanto (2018 ) menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Berdasarkan uraian diatas karena terdapat ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali terkait penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada tempat dan sampel yang berbeda, judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi**

## **Akuntansi pada UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli”.**

### **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian teori pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh pada kinerja SIA?
- 2) Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh pada kinerja SIA?
- 3) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh pada kinerja SIA?
- 4) Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh pada kinerja SIA?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem pada kinerja SIA.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kemampuan teknik personal sistem pada kinerja SIA.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris dukungan manajemen puncak pada kinerja SIA.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris program pelatihan dan pendidikan pemakai pada kinerja SIA.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1) Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat mempraktekan teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah dengan meadaan dan permasalahan yang ada dilapangan dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

#### **b. Bagi Pembaca**

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan menambah pengetahuan dan sebagai sumber informasi kepada pembaca yang ingin mengetahui lebih jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **2) Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Dari hasil penelitian dapat diharapkan dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemimpin Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli di dalam mengambil keputusan untuk menentukan kebijakan lebih lanjut untuk pengelola keuangan dimasa yang akan datang dan dapa membantu perusahaan atau manajer untuk membuat kebijakna mnegenai pemenuhan kebutuhan karyawan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al. (1998) berdasarkan *Model Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat perilakunya. TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informais akan memepngaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang memepngaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang memepngaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan pengguna teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang

beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan pengguna TI menjadi tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan efisien untuk dapat menguji perilaku penerimaan dan penggunaan SIA oleh pemakai. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pemakai SIA ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal : *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya), *case of use* (dimana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya).

Teori TAM memiliki hubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi dimana faktor keterlibatan pemakai, dan dukungan manajemen puncak termasuk ke dalam konsep kedua yaitu persepsi pemanfaatan. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi penggunanya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas dan pentingnya suatu tugas serta manfaat secara keseluruhan sehingga dua faktor tersebut dapat mendukung kinerja SIA.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna meyakini bahwa sistem informasi tersebut mudah dalam

penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Konsep ini sangat jelas sehingga mudah untuk dipelajari. Faktor-faktor yang ada pada penelitian ini termasuk ke dalam konsep pertama yaitu kemampuan teknik personal serta program pelatihan dan pendidikan pemakai karena faktor tersebut merupakan tolak ukur bagi pengguna mengenai tingkat kesulitan sistem yang digunakan.

### **2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Krismiaji (2010) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memperoleh data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Menurut Zare (2012), mendefinisikan SIA adalah komponen dan elemen dari suatu organisasi yang menyediakan informasi bagi pengguna dengan pengolahan peristiwa keuangan. Samuel (2013) mengungkapkan bahwa SIA berperan penting dalam proses pengambilan keputusan yang efektif untuk mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan organisasi sehingga dapat mencapai kinerja lebih besar. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan SIA adalah sistem berbasis komputer dimanan ada interaksi antara SDM sebagai pelaksanaannya dan mesin sebagai alat untuk memproses dan mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis.

Sistem informasi akuntansi memebrikan anfaat bagi pemakainya, baik pemakai internal maupun ekstrenal, apabila mmenuhi karakteristik

tertentu. Menurut Chusing (2009) mengemukakan lebih lanjut secara ringkas mengenai karakteristik informasi yang baik sebagai berikut:

- 1) *Usefulness* (berguan), sistem harus menghasilkan suatu sistem informais yang berguna, artinya informais yang dohasilkan harus sesuai dengan yang dibutuhkan dan tepat waktu sehingga berguna bagi pengambilan keputusan.
- 2) *Economy* (ekonomi), seluruh komponen dari sistem harus bersifat ekonomis, artinya sistem harus mampu memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan pengeluaran yang dikeluarkan untuk pengadaan sistem tersebut.
- 3) *Reliability* (andal), produk dari suatu sistem harus bisa diandalkan dan informasi yang dihasilkan mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi, sehingga keputusan yang dihasilkan benar-benar keputusan yang tepat sesuai dengan apa yang dihasilkan.
- 4) *Customers Service* (pelayan konsumen), sistem harus mampu meberikan pelayanan yang baik dan efisisen kepada pelanggan, sehingga mampu memberikan kepuasan akan meningkatkan nilai perusahaan dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap kenaikan laba.
- 5) *Capacity* (kapasitas), kapasitas suatu sistem harus memadai untuk menghadapi operasi pada kapasits penuh seperti pada halnya saat operasi berjalan normal.

- 6) *Simplicity* (sederhana), sistem harus sederhana sehingga semua struktur dan operasinya dapat dimengerti, serta semua prosedurnya dapat diikuti dengan mudah dan tidak akan membingungkan pemiliknya.
- 7) *Flexibility* (luwes), sistem harus bersifat fleksibel atau menampung dan menghadapi semua perubahan yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi sehingga menghasilkan informasi perencanaan dan pengendalian.

Berdasarkan penjelasan diatas maka sistem informasi harus didukung juga oleh kesiapan dari SDM sebagai pengolah informasi dimana harus ada transaksi, prosedur dan dokumen yang digunakan sebagai pedoman dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi. Menurut Krismiaji (2010) fungsi SIA terdiri dari lima yaitu :

- 1) Mengumpulkan transaksi data dan data lain serta memasukkannya ke dalam sistem.
- 2) Memproses data transaksi.
- 3) Menyimpan data untuk keperluan dimasa mendatang.
- 4) Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan atau memungkinkan para pemakai untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer.
- 5) Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya.

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

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu

diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, sedangkan kinerja SIA itu sendiri adalah kualitas dan kuantitas dari kumpulan sumber daya baik manusia dan maupun peralatan yang diatur untuk mengubah data akuntansi menjadi sebuah informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan (Irawati, 2011). Kinerja SIA dikatakan jika informasi yang diterima memenuhi harapan pemakai informasi dan mampu memberikan kepuasan bagi pemakainya.

#### **2.1.4 Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan SIA**

Keterlibatan pemakai ialah proses pengembangan system yang diikuti oleh partisipasi dari sumber daya manusia di instansi yang sedang melakukan pengembangan system. Keterlibatan pemakai lebih ditekankan pada perancangan dan pengembangan sstem informais akuntansi. Kesempatan yang diberikan kepada pemakai system informasi akuntansi untuk menjadi partisipan, maka akan menjadi tanggung jawabnya. Sehingga dari tanggung jawab tersebut akan meningkatkan kinerja system informasi akuntansi (Antari, 2015).

Keterlibatan dalam menjadi partisipan ditunjukkan melalui intervensi personal yang nyata dari pemakai system informasi akuntansi, (Dalimunthe, 2014). Keterlibatan tersebut mencakup mengenai bagaimana peranan pemakai dalam proses perancangan system informasi. Serta langkah-langkah apa saja dan kontribusi yang akan dilakukan dalam mendukung pengembangan system (Imana, 2014). Seringnya tingkat partisipasi dari pemakai system informasi akuntansi dalam proses

pengembangan system, maka akan meningkatkan kinerja system informasi akuntansi (Abhimantra, 2016).

### **2.1.5 Kemampuan Teknik Personal**

Keterlibatan personal merupakan aktivitas personal dalam tahap pengembangan system informasi yang menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap SIA (Dwinda, 2014). Kemampuan teknik personal merupakan kemampuan dalam diri seseorang berdasarkan atas pengalaman serta pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti sehingga dapat meningkatkan kepuasannya untuk menggunakan SIA yang diterapkan oleh suatu organisasi (Kameswara, 2013). Hary (2014) menyatakan bahwa semakin baik kemampuan teknik pemakai dapat mendorong pemakai dalam penggunaan SIA sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dan meningkatkan kinerja SIA.

### **2.1.6 Dukungan Manajemen Puncak**

Septianingrum (2014), menyatakan bahwa pihak yang mempunyai tanggung jawab dalam menyediakan petunjuk untuk berbagai kegiatan system informasi dalam menentukan kesuksesan untuk semua kegiatan yang berkaitan dengan system informasi. Dukungan manajemen mempunyai peran penting dalam tahap pengembangan system informasi akuntansi dan juga keberhasilan implementasi system tersebut. Dalam konteks posisi yang dimiliki oleh manajemen puncak merupakan posisi yang lebih baik, maka dalam penguasaan system informasi dan pengetahuan IT, maka manajemen puncak dapat memahami desain system informasi akuntansi yang kemudian menggunakan pengetahuan mereka

untuk mendesain perencanaan system informasi akuntansi untuk pembangunan system informasi akuntansi mereka (Suryawan dan Widhiyani, 2012).

### **2.1.7 Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai**

Pelatihan pemakai system merupakan pelatihan yang diadakan oleh pihak perusahaan untuk memperkenalkan system kepada karyawan. Melalui adanya pelatihan, diharapkan karyawan dapat memperoleh ilmu lebih serta dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Gustiyan 2014). Menurut Komara dan Setawan (2013), dengan pelatihan dan pendidikan, pemakaian system dapat memperoleh kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi serta kesungguhan dan keterbatasan system dan kemampuan yang diperoleh dapat mengarah pada peningkatan kinerja.

## **2.2 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Suriadi (2018) yang meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada Pemerintah Kabupaten Bangli, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai serta dukungan manajemen puncak berpengaruh positif pada

kinerja SIA, sedangkan keterlibatan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja system informasi akuntansi.

- 2) Nopriani (2017) yang meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada PT. BPD Cabang Renon Denpasar., dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen pelatihan dan pendidikan pemakai, komunikasi pengguna, keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, keberadaan dewan pengarah, dan kualiatas informasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai, komunikasi pengguna berpengaruh positif pada kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, keberadaan dewan pengarah, dan kualiatas informasi tidak berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi.
- 3) Purnami (2018) yang meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada PT. Sawah Besar Farma Cabang Denpasar Timur, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai dan pengembangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai dan pengembangan berpengaruh positif pada kinerja system informasi auntansi.

- 4) Yatiningsih (2016) yang meneliti Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada RSUD Tugurejo Semarang, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, program pelatihan dan pendidikan pemakai. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 5) Ariyanti (2015) yang meneliti Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada Kantor Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Denpasar, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, program pelatihan dan pendidikan pemakai, iserta keberadaan dewan pengarah. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh pada kinerja

SIA, sedangkan kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, program pelatihan dan pendidikan pemakai serta keberadaan dewan pengarah tidak berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi.

- 6) Nirwana (2015) yang meneliti Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SIA pada BPR di wilayah Sukoharjo, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif pada kinerja sistem informasi akuntansi.
- 7) Rivaningrum (2015) yang meneliti Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Rumah Sakit Saras Husada Purworejo, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan manajemen puncak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan

manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

- 8) Prastya dan Sugiyanto (2018) yang meneliti Analisis Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja System Informasi Akuntansi pada RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pengguna, dukungan manajemen puncak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan system dan program pelatihan dan pendidikan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 9) Silitonga (2015) yang meneliti Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja System Informasi Akuntansi pada Perusahaan Properti di Wilayah Tangerang dan Jakarta, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dan dukungan manajemen puncak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, partisipasi pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, dan dukungan

manajemen puncak tidak berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi.

- 10) Widyaningrum (2015) yang meneliti Analisis Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja System Informasi Akuntansi pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara, dengan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi dan variabel independen keterlibatan pemakai, pelatihan, dukungan manajemen puncak dan kemampuan pemakai. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai, pelatihan, dukungan manajemen puncak dan kemampuan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penggunaan variabel yang diteliti yaitu, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan pemakai. Disamping hal tersebut, penelitian ini juga menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat perbedaan lokasi penelitian dimana penelitian ini dilakukan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada UPTD Pelayanan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Bali Kabupaten Bangli.