

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini kemajuan dan perkembangan teknologi diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi yang terjadi begitu pesat. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, mengakibatkan persaingan yang semakin ketat di dalam dunia usaha, sehingga setiap perusahaan membutuhkan sistem informasi yang handal dalam menunjang kegiatan perusahaan setiap harinya. Oleh karena itu untuk pengembangan teknologi informasi di suatu perusahaan peran para pelaku teknologi informasi sangatlah penting.

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan fungsi untuk mencapai tujuan (Anggraeni, 2017:1). Sistem dibuat untuk memudahkan suatu pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara rutin dimana dari transaksi-transaksi atau kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan nantinya akan menghasilkan output berupa informasi yang diperoleh dari data hasil input suatu sistem. Sistem informasi yang dirancang dengan baik nantinya akan mampu menghasilkan informasi yang berkualitas sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pihak manajemen.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sebuah sistem yang memproses data transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat

untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis (Krismiaji, 2015:1). Sistem informasi akuntansi terdiri atas dokumen bukti transaksi, alat-alat pencatatan, laporan-laporan dan prosedur-prosedur yang digunakan perusahaan untuk mencatat transaksi-transaksi serta melaporkan hasilnya (Jusup, 2011:481). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat diperlukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang apapun, karena mengandung sebuah proses untuk melaporkan kondisi keuangan perusahaan secara akurat dan benar untuk semua pihak yang membutuhkan.

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang mencerminkan seberapa jauh target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik yang kemudian diubah menjadi suatu informasi yang dapat berguna. Efektivitas sistem informasi akuntansi sangat bergantung pada keberhasilan kinerja antara sistem dengan pemakai (*user*). Sistem informasi dapat dikatakan sukses tergantung pada seberapa baik penggunaannya mampu menerapkan aplikasi dan mengetahui dengan baik apa saja yang terdapat di dalam sistem tersebut. Setiap perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi dan mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat. Kinerja yang baik akan sesuai dengan standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

PT. Volcom Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *clothing surfing* dan *skate*. PT. Volcom Indonesia telah

menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer untuk mencapai keakuratan, kecepatan dan keamanan informasi akuntansi yang dibutuhkan. Dalam rangka mencapai sasaran tersebut, teknologi informasi dan sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting untuk membantu di dalam proses bisnis dan pengambilan keputusan oleh perusahaan.

Teknologi *Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan sebuah model sistem informasi yang memungkinkan perusahaan mengotomatisasi dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis utama suatu perusahaan atau organisasi. Program ERP dapat membantu organisasi untuk mengelola perusahaan yang memiliki ruang lingkup proses bisnis yang luas, menggunakan basis yang terintegrasi dan digunakan sebagai alat pelaporan manajemen yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan pengguna laporan keuangan. Sistem ERP dapat menyatukan banyak sistem untuk dapat dikerjakan secara bersama, sehingga perusahaan dapat menciptakan efisiensi biaya dalam melakukan proses bisnis.

Adapun kasus atau fenomena yang ditemui pada PT. Volcom Indonesia yaitu dari perubahan sistem yang digunakan. Adanya perubahan sistem lama yaitu sistem internal perusahaan sistem GL (*General Ledger*) menjadi sistem ERP, sehingga banyak sekali yang harus diperbaharui dengan cara mutasi data dan lain-lain. Selain itu di dalam mengimplementasikan sistem ERP terdapat kendala seperti ketidakdisiplinan para pengguna di dalam menginputkan data sehingga data pada sistem menjadi tidak akurat yang nantinya dapat berdampak pada bagian produksi dan keuangan. Ketidakakuratan data menyebabkan adanya perbedaan data pada sistem

dengan lapangan. Dengan kata lain terdapat perbedaan jumlah *stock* barang yang tercatat pada sistem dengan kondisi barang *real* di gudang. Maka dari itu Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting di dalam mengimplementasikan sistem serta membantu dalam mencapai tujuan perusahaan. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi atau perusahaan, yaitu tingkat pendidikan, pengalaman kerja, *skill*, kompleksitas tugas dan dukungan manajemen puncak.

Menurut Hasbullah (2006:2) tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan. Setiap karyawan tentunya memiliki tingkat pendidikan atau latar belakang pendidikan yang berbeda. Hal ini akan mempengaruhi hasil dari informasi yang dihasilkan, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang dengan banyaknya ilmu yang diperolehnya sebelumnya diharapkan semakin baik pula dalam pengambilan keputusan. Untuk meningkatkan kualifikasi tenaga kerja agar dapat lebih produktif di dalam memahami serta mengadaptasi perubahan-perubahan di lingkungan kerja merupakan salah satu fungsi penting dari pendidikan. Menurut penelitian Dewi (2017), Triskayanti (2017), Udayani (2017) dan Tamiarta (2019) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, sedangkan pada penelitian Djawa (2018), Wiyandari (2018) dan Novianti (2021) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Pengalaman kerja merupakan faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Cascio (2001:260) menyatakan bahwa pengalaman adalah suatu faktor untuk menilai seberapa lama seseorang mengetahui atau bertukar pengetahuan dengan orang lain untuk bisa melaksanakan pekerjaan secara efektif. Pengalaman kerja merupakan suatu proses atau tingkat penguasaan pengetahuan seseorang karena keterlibatannya di dalam suatu pekerjaan berdasarkan lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh, sehingga dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dengan baik. Pengalaman kerja dapat mencerminkan kualitas dari seseorang. Semakin lama pengalaman kerja yang dimiliki karyawan, maka akan semakin berpengalaman karyawan tersebut dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah di dalam perusahaan. Pada penelitian Triskayanti (2017), Sujati (2018), Wiyandari (2018), Deastri (2020) dan Novianti (2021) menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan pada penelitian Djawa (2018), Udayani (2018), Anggarini, dkk. (2021) dan Melliani, dkk. (2021) menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi.

Menurut Suprpto (2009:135) *skill* adalah suatu kemampuan untuk menerjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai hasil kerja yang diinginkan. *Skill* merupakan suatu kemampuan, bakat atau keterampilan yang dimiliki seseorang yang dapat menunjang ketika mereka terjun dalam proses pembelajaran di lapangan. Dengan *skill* (keterampilan) yang dimiliki seseorang dapat memudahkan mereka dalam menyelesaikan setiap pekerjaan

secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga menghasilkan suatu kinerja yang baik. Pada penelitian Dewi (2017), Wiyandari (2018), Tamiarta (2019) dan Novianti (2021) menyatakan bahwa *skill* berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan pada penelitian Adnyani (2020) dan Sujana (2021) keterampilan (*skill*) tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas tugas merupakan tugas yang kompleks dan rumit yang dapat membuat seorang karyawan menjadi tidak konsistensi dan tidak akuntabilitas. Menurut Boynton, dkk (2011:54) kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, sulit untuk dipahami, ambigu dan terkait satu sama lain. Dimana tugas yang dihadapi dan yang harus diselesaikan setiap harinya berbeda-beda dan memiliki keterkaitan dan harus diselesaikan dengan baik walaupun dalam kurun waktu yang singkat. Kompleksitas tugas umumnya relatif lebih tinggi untuk tugas-tugas yang tidak terpola dan lebih rendah untuk tugas-tugas yang sudah terpola dan terstruktur. Keberhasilan suatu sistem dipengaruhi oleh partisipasi pemakai dan ketidakpastian tugas yang akan berbeda tergantung pada tingkat ketidakpastian tugas. Pada penelitian Triskayanti (2017), Udayani (2018), Deastri (2020), Novianti (2021) dan Primadewi, dkk. (2021) menyatakan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, sedangkan pada penelitian Sujati (2018), Mirahasri, dkk. (2021) dan Nalayani, dkk. (2021) menyatakan bahwa

kompleksitas tugas tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu dukungan manajemen puncak. Jogiyanto (2010:242) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak merupakan sebuah dukungan yang diberikan oleh manajer terhadap pengguna sistem, dimana salah satu bentuk dari dukungan manajemen yaitu dengan memberikan fasilitas. Fasilitas yang dimaksud seperti pelatihan dan memberikan bantuan kepada pengguna sistem ketika menghadapi beberapa kendala yang berkaitan dengan sistem. Menurut Ikhsan dan Ishak (2005:7) dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi di dalam suatu organisasi. Manajemen puncak juga bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Adapun bentuk dukungan manajemen puncak yaitu berupa keterlibatan atasan, dukungan atasan dalam inovasi dan atasan fokus terhadap sumber daya yang digunakan. Dengan adanya keterlibatan atasan dapat menentukan keberhasilan suatu sistem apakah sistem tersebut berkualitas atau tidak. Pada penelitian Astiti, dkk. (2021), Netisia, dkk. (2021), Safitri (2021) dan Sujana (2021) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan pada penelitian Febrianti, dkk. (2020) dan Devi (2021) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dengan permasalahan yang ada dan ketidakkonsistenan hasil analisis yang dilakukan peneliti terdahulu maka peneliti bermaksud untuk meneliti kembali penelitian mengenai efektivitas sistem informasi akuntansi dengan mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, Skill, Kompleksitas Tugas dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Volcom Indonesia”**.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan di dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia?
- 2) Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia?
- 3) Apakah *skill* berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia?
- 4) Apakah kompleksitas tugas berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia?
- 5) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendidikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *skill* terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kompleksitas tugas terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. Volcom Indonesia.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini adalah:

#### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa di dalam menerapkan teori-teori yang digunakan di bangku kuliah. Bagi Universitas

penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah sejenis.

## **2) Manfaat Praktis**

Bagi PT. Volcom Indonesia hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan di dalam mengambil kebijakan di masa mendatang mengenai sistem informasi akuntansi yang efektif, yaitu sistem dapat menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Menurut Jogiyanto (2007:25) teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau disingkat TRA) dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1980). Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan teknologi sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007:31) sesuai dengan namanya, teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya berperilaku dengan cara yang sadar, bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia serta secara implisit dan eksplisit juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan-tindakan yang dilakukan.

*Theory of Reasoned Action* (TRA) menyatakan bahwa individu menggunakan komputer jika mereka mengetahui adanya keuntungan atau hasil positif di dalam penggunaan komputer tersebut. Kegagalan dari implementasi suatu sistem informasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang menggunakan informasi tersebut. *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan tentang perilaku yang berubah berdasarkan hasil dari niat perilaku dan niat perilaku dipengaruhi oleh norma sosial dan sikap

individu terhadap perilaku (Eagle, dkk., 2013:123). Menurut Lee dan Kotler (2011:198) *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein, menyatakan bahwa prediksi terbaik mengenai perilaku seseorang adalah berdasarkan minat orang tersebut. Minat perilaku didasari oleh dua faktor utama yaitu kepercayaan individu atas hasil dari perilaku yang dilakukan dan persepsi individu atas pandangan orang-orang terdekat individu terhadap perilaku yang dilakukan.

Menurut Jogiyanto (2007:35) *Theory of Reasoned Action* (TRA) ini menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya niat-niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukannya dan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan.

Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya. Karena kepercayaan-kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia di sekeliling mereka, ini berarti bahwa perilaku terutama ditentukan oleh informasi ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori yang menjelaskan tahapan seseorang melakukan perilaku, dimana perilaku dilakukan karena adanya niat atau minat dari dalam diri, sedangkan niat atau

minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu sikap terhadap perilaku dan norma subyektif.

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

Salah satu teori lainnya tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Teori TAM diadopsi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem informasi.

TAM merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk meneliti penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007:111). Model TAM adalah teori sistem informasi yang memuat model mengenai sikap individu untuk menerima dan menggunakan teknologi. Menurut Davis (1989:319) perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi informasi (*ease of use*). *Perceived usefulness* menjelaskan sejauh mana seseorang atau pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Menurut Jogiyanto (2007:115) *Perceived ease of*

*use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Menurut Davis (1989:333) model TAM ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan adalah suatu kepercayaan terhadap adanya teknologi baru yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi. Menurut Gefen (2003:51) TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi, tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Manfaat TAM adalah termasuk instrumen yang dapat diandalkan dengan sifat pengukuran yang sangat baik, keringkasan dan kekuatan empiris (Fauzi, 2017:49).

*Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam hal ini digunakan sebagai dasar pemikiran yang menjelaskan hubungan variabel tingkat pendidikan, pengalaman kerja, *skill*, kompleksitas tugas dan dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

### **2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Hall (2009:6) sistem adalah sekelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama. Menurut Susanto (2013:38) informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Menurut Hanafi dan Halim (2007:27) akuntansi yaitu proses mengidentifikasi, pengukuran, pencatatan dan pengkomunikasian informasi yang dapat dipakai untuk

penilaian (*judgement*) dan pengambilan keputusan oleh pemakai informasi tersebut. Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem dimana mampu mengolah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan untuk keperluan para pemakainya (Jogiyanto, 2009:227).

Menurut (Baridwan, 2003:3) sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya manusia dan modal di dalam suatu organisasi yang mempunyai tugas menyiapkan informasi keuangan dan informasi yang diperoleh dari sebuah kegiatan pengumpulan dan pengolahan transaksi bisnis. Menurut Mulyadi (2016:3) sistem informasi akuntansi merupakan suatu kesatuan dari proses transaksi yang terdiri dari formulir, catatan dan laporan keuangan yang telah diubah menjadi informasi keuangan yang akurat yang dibutuhkan oleh manajemen perusahaan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Sistem informasi akuntansi mengumpulkan dan mengolah data transaksi serta mengkomunikasikan informasi keuangan kepada para pengambil keputusan.

Perancangan suatu sistem informasi akuntansi meliputi tiga tahapan. Pertama, mengenal dokumen bukti transaksi yang digunakan perusahaan, baik mengenai banyaknya maupun jumlah-jumlah rupiahnya, serta data penting lain yang berkaitan dengan transaksi perusahaan. Kedua, mengelompokkan dan mencatat data yang tercantum dalam dokumen bukti transaksi ke dalam catatan-catatan akuntansi. Ketiga, meringkas informasi yang tercantum dalam catatan-catatan akuntansi menjadi laporan-laporan untuk manajemen dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (Jusup, 2011:481).

#### 2.1.4 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2013:39) efektivitas merupakan informasi yang harus sesuai dan secara lengkap mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti. Menurut Mahmudi (2010:82) efektivitas adalah hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas yaitu alat ukur tercapainya kesuksesan atas tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Handoko (2003:8) efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan secara tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya.

Efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi dalam memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Suatu organisasi mempunyai sistem informasi yang efektif apabila menggunakan sistem informasi tersebut maka tujuan

organisasi dapat tercapai. Dalam suatu perusahaan efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari bagaimana pemakaian sistem tersebut dapat mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data dengan baik, serta harus didukung oleh kemampuan personal pemakai sistem informasi tersebut sehingga sistem informasi akuntansi dapat berjalan secara efektif.

### **2.1.5 Tingkat Pendidikan**

Menurut Wibowo (2012:441) pendidikan adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan seseorang. Notoatmodjo (2003:18) menyatakan bahwa pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan. Carter (1997:23) menyatakan bahwa pendidikan merupakan proses perkembangan kecakapan seseorang dalam bentuk sikap dan perilaku dalam masyarakatnya.

Menurut Hasbullah (2006:2) tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan. Pendidikan merupakan proses pembentukan diri dan penentuan sikap yang bersamaan dengan proses pertumbuhan dan perkembangan kepribadian seseorang. Tingkat pendidikan menunjukkan tingkatan atas pengetahuan yang ditempuh seseorang berdasarkan kemampuan yang diperoleh sebelumnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin banyak

informasi yang dapat diserapnya dengan baik dan diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan dengan baik.

Pendidikan yang pernah ditempuh dapat mempengaruhi perjalanan karir seseorang di masa depan. Pendidikan berfungsi untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja yang nantinya diharapkan memiliki kemampuan untuk lebih memahami di dalam mengadaptasi perubahan-perubahan di lingkungan kerja. Seseorang dengan pendidikan yang tinggi diharapkan dengan mudah nantinya dapat memenuhi tugas yang diberikan kepadanya.

#### **2.1.6 Pengalaman Kerja**

Menurut Cascio (2001:260) pengalaman adalah suatu faktor untuk menilai seberapa lama seseorang mengetahui atau bertukar pengetahuan dengan orang lain untuk bisa melaksanakan pekerjaan secara efektif. Menurut Trijoko (1980:82) pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Menurut Manulang (1984:25) pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.

Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut di dalam pelaksanaan tugas pekerjaan (Marina dan Suarni, 2018:154). Pengalaman akan diperoleh melalui suatu masa kerja. Pengalaman kerja akan berpengaruh terhadap karakter seseorang dalam

melakukan pekerjaan. Jika seseorang sebelumnya memiliki lebih banyak pengalaman kerja dibidang yang sama maka nantinya dapat mempermudah mereka di dalam mengimplementasikan pengalaman mereka sehingga dapat mendukung efektivitas sistem informasi akuntansi.

Pengalaman kerja merupakan proses atau tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki, maka semakin meningkatkan sistem informasi akuntansi yang digunakan, dengan pekerjaan atau jabatan yang pernah diduduki sebelumnya akan lebih mudah dalam memahami pekerjaan yang serupa dibandingkan dengan seseorang yang belum memiliki pengalaman kerja. Pengalaman kerja dianggap penting karena dengan pengalaman tersebut tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik melalui penguasaan dan pemahaman sebelumnya, sehingga dapat memberikan lebih banyak kontribusi terhadap perusahaan.

#### **2.1.7 Skill**

Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat (Gordon, 1994:55). Menurut Nadler (1986:73) keterampilan adalah kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas. Menurut Dunnette (1976:33) keterampilan merupakan pengembangan dari hasil latihan dan pengalaman yang didapat. Inverson (2001:133) menambahkan bahwa selain latihan yang diperlukan untuk mengembangkan kemampuan, keterampilan juga

membutuhkan kemampuan dasar untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat.

*Skill* merupakan kemampuan dalam menggunakan akal, pikiran, ide dan kreativitas di dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. *Skill* dapat dikatakan sebagai keterampilan personal (kemampuan yang dimanfaatkan untuk kepentingan diri sendiri) atau interpersonal (kemampuan yang dimanfaatkan untuk kepentingan diri sendiri dan orang lain). Semakin tinggi tingkat *skill* yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan, maka semakin meningkatkan efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi suatu perusahaan.

*Skill* merupakan keterampilan dan kecakapan seseorang sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimiliki. Keterampilan seseorang dapat tercermin dari kemampuannya di dalam melakukan sebuah aktivitas, seperti mengoperasikan peralatan, berkomunikasi secara efektif, ataupun menerapkan strategi bisnis. Selain itu seseorang dapat dikatakan terampil apabila dapat mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan sistem informasi akuntansi.

### **2.1.8 Kompleksitas Tugas**

Menurut Boynton, dkk (2011:54) kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, sulit untuk dipahami, ambigu dan terkait satu sama lain. Menurut Ruky (2011:60) kompleksitas tugas dapat diartikan sebagai tingkat kesulitan dan variasi pekerjaan terutama dalam bentuk tekanan

terhadap mental dan psikis orang yang melakukan pekerjaan. Menurut Kahneman, dkk (2011:247) kompleksitas tugas dianggap identik dengan tugas yang sangat sulit (diperlukan kapasitas perhatian atau proses mental yang baik) atau struktur tugas yang rumit (tingkat spesifikasi apa yang harus dilakukan dalam tugas).

Kompleksitas tugas merupakan salah satu faktor lingkungan kerja yang juga mempengaruhi pengembangan sistem informasi. Tugas yang kompleks merupakan tugas yang membingungkan dan tidak dapat diprediksi penyelesaiannya. Terdapat dua aspek penyusun kompleksitas tugas yaitu tingkat kesulitan tugas dan struktur tugas. Tingkat kesulitan suatu tugas selalu dikaitkan dengan banyaknya informasi tentang tugas tersebut, sementara struktur terkait dengan kejelasan informasi (*information clarity*).

Kompleksitas tugas adalah kelengkapan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing individu dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, membingungkan dan sulit. Semakin kompleks dan rumit suatu tugas dapat mempersulit karyawan dalam mengerjakan tugasnya dan pada akhirnya menjadi tidak konsisten, serta menyebabkan semakin rendahnya efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi di dalam perusahaan.

### **2.1.9 Dukungan Manajemen Puncak**

Manajemen puncak adalah manajer yang bertanggung jawab untuk manajemen keseluruhan dari organisasi dengan lingkungannya (Widjaja, 2000:35). Menurut Hasibuan (2011:45) manajemen puncak adalah pimpinan

tertinggi dari suatu perusahaan yang termasuk dalam golongan ini adalah direktur utama (Dirut) dan dewan komisaris (*board of director*). Corak kegiatan manajemen puncak adalah memimpin organisasi, menentukan tujuan dan kebijakan pokok (*basic policy*).

Menurut Ikhsan dan Ishak (2005:7) dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi di dalam suatu organisasi. Menurut Darmawan dan Kunkun (2013:95) manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah penerapan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis. Menurut Jogiyanto (2010:242) salah satu bentuk dukungan manajemen puncak terhadap pemakai sistem adalah dengan menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem.

Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukan oleh direktur, presiden, kepala divisi dan sebagainya dalam organisasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi efektivitas sistem informasi akuntansi sangat penting karena sistem yang dipilih oleh manajemen puncak pasti bertujuan untuk memajukan perusahaan. Bentuk bantuan yang

diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Dalam pengembangan sistem informasi apabila manajemen puncak memberi dukungan penuh dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dewi (2017) meneliti tentang “Pengaruh Jabatan, Usia, Pengalaman, Tingkat Pendidikan dan *Skill* Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PDAM Kabupaten Tabanan”. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu jabatan, usia, pengalaman, tingkat pendidikan dan *skill*. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jabatan, usia, pengalaman, tingkat pendidikan dan *skill* berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PDAM Kabupaten Tabanan.

Triskayanti (2017) meneliti tentang “Pengaruh Gender, Umur, Pengalaman Kerja, Tingkat Pendidikan dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar”. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu gender, umur, pengalaman kerja, tingkat pendidikan dan kompleksitas tugas. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji

regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gender dan umur tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar. Pengalaman kerja, tingkat pendidikan dan kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar.

Djawa (2018) meneliti tentang “Pengaruh Kompensasi, Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Mandiri Tri Makmur”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompensasi, tingkat pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja dan fasilitas kerja. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi, tingkat pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi pada PT Mandiri Tri Makmur, sedangkan fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT Mandiri Tri Makmur.

Sujati (2018) meneliti tentang “Pengaruh Gender, Umur, Pengalaman Kerja dan Kompleksitas Tugas Pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Rumah Sakit Universitas Udayana”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah gender, umur, pengalaman kerja dan kompleksitas tugas. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

uji regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini gender, umur dan kompleksitas tugas tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sementara pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Udayani (2018) meneliti tentang “Pengaruh Gender, Umur, Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Bima San Prima”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah gender, umur, tingkat pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja dan kompleksitas tugas. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pelatihan dan kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sementara gender, umur dan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Wiyandari (2018) meneliti tentang “Pengaruh Gender, Usia, Jabatan, Pengalaman Kerja, Tingkat Pendidikan dan *Skill* Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada RSUD Wangaya”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah gender, usia, jabatan, pengalaman kerja, tingkat pendidikan dan *skill*. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini gender, usia, jabatan, tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada RSUD Wangaya. Pengalaman

kerja dan *skill* berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada RSUD Wangaya.

Tamiarta (2019) meneliti tentang “Pengaruh Jabatan, Usia, Insentif, Tingkat Pendidikan, Pengalaman dan *Skill* Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Angkasa Pura Logistik”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah jabatan, usia, insentif, tingkat pendidikan, pengalaman dan *skill*. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jabatan dan usia tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT Angkasa Pura Logistik, sedangkan insentif, tingkat pendidikan, pengalaman dan *skill* berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT Angkasa Pura Logistik.

Deastri (2020) meneliti tentang “Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, Insentif dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Kuta Utara”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengalaman kerja, pelatihan, insentif dan kompleksitas tugas. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja, insentif dan kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Kuta Utara.

Sementara pelatihan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Kuta Utara.

Novianti (2021) meneliti tentang “Pengaruh Usia, Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, *Skill* dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kota Denpasar”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah usia, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, *skill* dan kompleksitas tugas. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia, pengalaman kerja, *skill* dan kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar.

Safitri (2021) meneliti tentang “Pengaruh Pelatihan dan Pendidikan, Dukungan Manajemen Puncak dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Klinik Pratama Di Kota Dan Kabupaten Magelang”. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak dan kualitas sistem informasi akuntansi. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendidikan, dukungan

manajemen puncak dan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Klinik Pratama di Kota dan Kabupaten Magelang.

Sujana (2021) meneliti tentang “Pengaruh Pendidikan, Keterampilan dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Di Anema Villa & SPA Seminyak Kuta Badung Bali”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pendidikan, keterampilan dan dukungan manajemen puncak. Variabel dependen yang digunakan yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini bahwa pendidikan dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi di Anema Villa & SPA Seminyak Kuta Badung Bali. Sementara keterampilan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi di Anema Villa & SPA Seminyak Kuta Badung Bali.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada metode pengumpulan data melalui media kuesioner, menggunakan uji statistik regresi linear berganda dan menggunakan beberapa variabel independen yang sama, seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja, *skill*, kompleksitas tugas dan dukungan manajemen puncak. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan

oleh penelitian ini, seperti gender, umur, jabatan, partisipasi pemakai, kemampuan pemakai, kompensasi, pelatihan, fasilitas kerja dan insentif. Kedua, perbedaan pada tahun penelitian. Ketiga, perbedaan pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada PT. Volcom Indonesia yang tentunya berbeda dengan lokasi penelitian-penelitian sebelumnya.

