

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kehadiran Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan salah satu kebijaksanaan yang strategis untuk dapat menjangkau kelompok masyarakat pedesaan dalam usaha untuk meningkatkan taraf hidupnya. LPD dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana, menghimpun dana masyarakat baik dalam bentuk tabungan maupun deposito (simpanan). Mengingat betapa pentingnya peranan LPD pada pembangunan masyarakat pedesaan khususnya, maka diharapkan LPD dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat dengan meningkatkan kinerja organisasi melalui efektivitas sistem informasi akuntansi. Sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi karena sistem pemrosesan informasi akuntansi banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji.

Menurut Gustiyan (2014) bahwa baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pemakai sistem itu sendiri. Kinerja sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem yang mampu memenuhi kebutuhan pemakai sistem di dalam menyelesaikan pekerjaannya. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kinerja SIA, di antaranya: (a) Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem, (b) Kemampuan Teknik Personal. (c)

Ukuran Organisasi. (d) Dukungan Manajemen Puncak. (e) Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi. (f) Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai. (g) Keberadaan Dewan Pengarah. (h) Lokasi dari Departemen Sistem Informasi (Almilia dan Briliantien, 2007)

Almilia dan Briliantien (2007) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi dikarenakan ada hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi (SIA) dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Susanto (2017: 369) menyatakan bahwa efektivitas dari setiap aplikasi komputer dipengaruhi oleh keterlibatan *user* dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi dan oleh kualitas dukungan yang diberikan *user*. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Dewi dan Idawati (2019), Permana dan Suryana (2020), Putri *et al.* (2021), Latifah dan Abitama (2021) menemukan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA). Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018), Yasa *et al.* (2020), Sulistyawati *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Kemampuan teknik personal juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Menurut Puspitawati (2021, 85), bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi akuntansi sangat berhubungan erat dengan individu yang mengoperasikan sistem informasi tersebut

atau yang dikenal dengan nama pengguna (*user*). Pengguna yang kompeten dalam hal ini adalah pengguna yang dapat berkontribusi secara aktif dalam menggunakan kemampuan, pengetahuan dan keterampilannya dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif (McLeod & Schell, 2009). Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), Trimah *et al.* (2020), Permana dan Suryana (2020), Sari (2020) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018), Yasa *et al.* (2020), Agustina dan Suri (2020) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Puspitawati (2021: 140) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak adalah dorongan/dukungan dari pihak pimpinan/manajemen tertinggi pada suatu perusahaan pada manajer/pegawai lain yang berada di bawahnya untuk dapat mewujudkan dan mendorong tercapainya visi, misi, sasaran, dan tujuan perusahaan dengan cara memberikan fasilitas yang memadai (kebijakan maupun material) yang dapat membantu terealisasinya visi, misi, sasaran dan tujuan tersebut. Olson (2003: 15) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak telah berulang kali ditemukan oleh para peneliti menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Idawati (2019), Trimah *et al.* (2020), Sari (2020), Latifah dan Abitama (2021) menyatakan bahwa dukungan *top management* (dukungan manajemen puncak) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA). Hasil berbeda ditemukan pada penelitian Pamungkas (2019), Putri *et al.* (2021) di mana hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Formalisasi pengembangan sistem informasi adalah sebagian besar tugas dan proses pengembangan sistem terdokumentasi secara sistematis dan disesuaikan dengan dokumen-dokumen secara berkesinambungan (Amri, 2010). Komara (2005) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi adalah sistem yang didokumentasi dengan sistematis yang dikonfirmasi melalui suatu dokumen yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), Trimah *et al.* (2020), Surya dan Farida (2020) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati, *et al.* (2021), Putri *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa formalisasi sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Gorda (2006: 126) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah suatu proses kegiatan dari suatu perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap dan perilaku, keterampilan dan pengetahuan serta kecerdasan sumber daya manusia sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan. Pelatihan dan pendidikan pemakai sistem juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi,

pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Trimah *et al.* (2020), Kustiyono (2021) menyatakan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sari (2020), Sulistyawati, *et al.* (2021), Putri *et al.* (2021) menemukan bahwa program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2019) menemukan bahwa pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Devi dan Darma (2020) menemukan bahwa pelatihan pemakai sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu sistem informasi yang terpenting dalam suatu organisasi dan terdapat di seluruh bentuk organisasi, demikian juga halnya dengan LPD di Kecamatan Tabanan. Transaksi keuangan yang meningkat membutuhkan pengolahan data yang praktis, salah satunya adalah tentang perhitungan dan penyajian asset LPD. Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bagi organisasi yang dapat membantu kinerja organisasi dan individu. Teknologi informasi banyak membawa perubahan dalam organisasi dan proses bisnis. Untuk menunjang pelayanan yang cepat dan laporan keuangan yang akuntabilitas, sekarang ini semua LPD di daerah Bali menggunakan aplikasi *core banking system*, yaitu aplikasi utama untuk menopang operasional lembaga keuangan dan perbankan mikro (*micro finance institution*) yang bergerak dalam kegiatan usaha simpan pinjam (tabungan, deposito, kredit). *IBS Core* merupakan sistem yang dikembangkan oleh PT USSI. Sesuai dengan kesepakatan kerjasama

BKS LPD Bali dengan BPD Bali dan PT. USSI Bandung tertanggal 12 April 2021.

Namun dalam kenyataannya, kinerja sistem informasi akuntansi yang digunakan di LPD Kecamatan Tabanan masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya sistem yang tidak digunakan. *Core banking system* merupakan aplikasi yang sangat kompleks yang dibuat khusus untuk bank umum yang melakukan berbagai kegiatan usaha seperti penyaluran kredit, penerimaan tabungan, deposito hingga valuta asing sehingga membuat adanya sistem yang menganggur apabila digunakan LPD Kecamatan Tabanan. Hal ini akan mengurangi efektivitas dari penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut karena biaya yang dikeluarkan juga tentunya akan besar. Selain itu, sistem informasi akuntansi yang digunakan juga terkadang mengalami eror sehingga membuat terkendalanya operasional perusahaan.

Fenomena-fenomena lainnya berdasarkan hasil observasi awal di lapangan pada LPLPD Kabupaten Tabanan yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi, di antaranya: (1) Keikutsertaan atau partisipasi setiap bagian dalam pengembangan sistem yang baru masih kurang serta sumbangan ide atau gagasan terhadap pengembangan sistem yang baru juga masih kurang. (2) Masih adanya beberapa LPD di Kecamatan Tabanan yang belum secara optimal menggunakan sistem informasi akuntansi secara integritas dan komputerisasi. Karena dalam penerapannya tidak sedikit karyawan di LPD Kecamatan Tabanan kurang percaya diri dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi (SIA) yang ada. Hal tersebut diakibatkan karena karyawan yang sudah memiliki usia tidak muda lagi,

di mana sebelumnya mereka terbiasa bekerja mengolah data dengan proses manual serta kemampuan teknik personal masih kurang. (3) Keaktifan manajemen puncak untuk terlibat dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi yang baru masih kurang, dan terkesan memberikan kepercayaan penuh terhadap *team developer system*, sehingga masih saja ditemukan beberapa sistem yang tidak sesuai dengan harapan pemakai sistem (*user*). (4) Kemampuan serta keterampilan teknis masing-masing karyawan juga berbeda-beda, terutama yang berkaitan dengan pemahaman terhadap implementasi atas pengembangan Sistem Informasi Akuntansi yang baru, hal tersebut disebabkan kurangnya pelatihan (*training*) yang dilakukan oleh *team developer system* dan manajemen terhadap semua karyawan yang terlibat dalam Sistem Informasi Akuntansi yang baru.

Berdasarkan permasalahan seperti yang diuraikan di atas, maka perlu diadakan penelitian pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Tabanan dengan tema: “Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem, Pelatihan Dan Pendidikan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Tabanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang melatarbelakangi adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan?

2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan?
4. Apakah formalisasi pengembangan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan?
5. Apakah pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk memperoleh bukti secara empiris pengaruh keterlibatan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan.
2. Untuk memperoleh bukti secara empiris pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan.
3. Untuk memperoleh bukti secara empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan.
4. Untuk memperoleh bukti secara empiris pengaruh formalisasi pengembangan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan.
5. Untuk memperoleh bukti secara empiris pengaruh pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sangat bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Dilihat secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran terhadap manajemen keuangan tentang pengaruh partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, pelatihan dan pendidikan pemakai, terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mengenai pengaruh partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, pelatihan dan pendidikan pemakai, terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Tabanan sehingga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

b. Bagi LPD di Kecamatan Tabanan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi kepada LPD di Kecamatan Tabanan dan dapat dijadikan acuan atau dasar dalam melakukan strategi untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 TAM (*Technology Acceptance Model*)

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model penerapan teknologi yang mengadopsi Theory of Reasoned Action (TRA) dari Fishbein dan Ajzen (1975) yang digunakan untuk melihat tingkat penggunaan responden dalam menerima teknologi informasi. *Konsep Technology Acceptance Model (TAM)*, merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi dengan berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*).

Tujuan TAM di antaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakai akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai untuk menyediakan dasar dalam rangka mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis. TAM diformulasikan untuk mencapai tujuan ini melalui pengidentifikasian sejumlah kecil variabel pokok, yang didapatkan dari penelitian sebelumnya terhadap teori maupun faktor

penentu dari penerimaan teknologi, serta menerapkan TRA sebagai latar belakang teoritis dalam memodelkan relasi antara variabel.

Menurut Venkatesh dan Morris (2019) TAM lebih sederhana penerapannya dari pada model lain, yang mana penggunaan TAM lebih mudah dalam mengaplikasikannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Jogiyanto (2017) TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai niat (*intention*) untuk menggunakannya, dibangun dengan dasar teori yang kuat, telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid.

TAM menjelaskan secara sederhana hubungan sebab akibat antara perilaku dan keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan), tujuan, serta penggunaan aktual dari pengguna sistem informasi (Noviarni, 2014). Penjelasan tersebut sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh Technology Acceptance Model yang menentukan sikap konsumen dalam memutuskan untuk mengadopsi layanan retail web. Selain itu TAM diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 2018)

2.1.2 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Jogiyanto (2017:227) SIA dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi penggunanya. Sedangkan menurut Widjajanto (2008:4) yaitu susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perengkapannya serta alat komunikasi apapun beserta tenaga pelaksanaannya termasuk laporan yang telah terkoordinasi secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen.

Namun menurut Susanto (2017:72), mengemukakan bahwa definisi sistem informasi akuntansi adalah kumpulan (integritas) dari sub-sub istem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerjasama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi akuntansi. Sedangkan Baridwan (2004:4) mengartikannya sebagai suatu komponen yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan mengkombinasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan pihak-pihak luar (seperti inspektorat pajak, investor, dan kreditor) pihak-pihak dalam (terutama manajemen).

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 Almilia dan Brilliantien (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA adalah:

a. Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem

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

b. 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.

c. Ukuran Organisasi

Bahwa semakin besar ukuran organisasi akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA.

d. 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.

e. 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.

f. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai

Apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan akan lebih mudah dalam proses pemahaman dan kinerja SIA bagi pengembang SIA.

g. Keberadaan Dewan Pengarah Sistem Informasi

Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila terdapat dewan pengarah.

h. Lokasi dari Departemen Sistem Informasi

Bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila departemen sistem informasi terpisah dan berdiri sendiri.

2.1.3 Keterlibatan Pemakai Sistem

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Adapun pengertian pemakai akhir sistem informasi akuntansi menurut Susanto (2017:255), adalah merupakan orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Adapun

pengertian pengguna sistem menurut Susanto (2017:377), adalah merupakan bagian terbesar dari karyawan sistem informasi di setiap sistem informasi.

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya keterlibatan pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. User 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 user tersebut. Menurut Susanto (2017:300), partisipasi pemakai dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan user dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Menurut Susanto (2017:254), bahwa para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*and user*).

2.1.4 Kemampuan Teknik Personal

Puspitawati (2021, 85) menyatakan bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi akuntansi sangat berhubungan erat dengan individu yang mengoperasikan sistem informasi tersebut atau yang dikenal dengan nama pengguna (*user*). Pengguna yang kompeten dalam hal ini adalah pengguna yang dapat berkontribusi secara aktif dalam menggunakan kemampuan, pengetahuan dan keterampilannya dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif (McLeod & Schell, 2009).

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.

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 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 yaitu *intellectual* dan *physical abilities*. Menurut Badudu dan Zain (2010:10) pengertian kemampuan pengguna adalah sebagai berikut: kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

2.1.5 Dukungan Manajemen Puncak

Puspitawati (2021: 140) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak adalah dorongan/dukungan dari pihak pimpinan/manajemen tertinggi pada suatu perusahaan pada manajer/pegawai lain yang berada di bawahnya untuk dapat

mewujudkan dan mendorong tercapainya visi, misi, sasaran, dan tujuan perusahaan dengan cara memberikan fasilitas yang memadai (kebijakan maupun material) yang dapat membantu terealisasinya visi, misi, sasaran dan tujuan tersebut. Olson (2003: 15) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak telah berulang kali ditemukan oleh para peneliti menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi.

Menurut Laudon & Laudon (2007: 586), bahwa dukungan manajemen puncak dan pengendalian merupakan mekanisme untuk berhadapan dengan tingkat resiko pada setiap proyeknya sistem baru. Jogiyanto (2007:95) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut: dukungan eksekutif adalah untuk menunjukan baik sebagai partisipasi maupun partisipasi eksekutif dalam mengembangkan sistem informasi.

Griffin W & Moorehead (2014) bahwa dukungan manajemen puncak merupakan hal yang sangat penting untuk keberhasilan terlaksananya kerjasama di antara tim dengan pihak yang lainnya, manajer puncak perlu menekankan bahwa terdapat alasan bisnis yang sehat untuk penggunaan tim dan memperispkan beberapa hambatan/rintangn selama transisi ke tim.

2.1.6 Formalisasi Pengembangan Sistem

Formalisasi pengembangan sistem informasi adalah sebagian besar tugas dan proses pengembangan sistem terdokumentasi secara sistematis dan disesuaikan dengan dokumen-dokumen secara berkesinambungan (Amri, 2010). Formalisasi pengembangan sistem informasi merupakan penyusunan secara formal dan terstruktur serta pendokumentasian secara sistematis proses

pengembangan sistem. Pendokumentasian dan penyusunan secara formal ini bertujuan untuk mengkomunikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengembangan sistem, baik mengenai tujuan, komponen, maupun pengoperasiannya (Dalimunthe, *et al.* (2014).

Menurut Robbins dan Judge (2014:224) formalisasi (*formalization*) merupakan pembakuan pekerjaan-pekerjaan yang ada dalam suatu organisasi. Komara (2005) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi adalah sistem yang didokumentasi dengan sistematis yang dikonfirmasi melalui suatu dokumen yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam penerapan sistem informasi.

Jika suatu pekerjaan yang ada dalam suatu organisasi formal, maka pelaksanaan pekerjaan akan memiliki sedikit sekali kebebasan dalam memilih apa yang akan dikerjakan, kapan harus dikerjakan, dan bagaimana cara dikerjakan, dengan adanya formalisasi pengembangan dalam suatu organisasi karyawan diharapkan mampu menangani input yang sama dengan cara yang sama sehingga akan menghasilkan output yang konsisten dan seragam. Organisasi dengan tingkat formalisasi yang tinggi akan ada pemaparan tugas yang jelas dari berbagai aturan organisasi dan kebijakan yang dijelaskan secara tegas. Apabila tingkat formalisasi rendah dalam suatu organisasi, perilaku pekerjaan relatif tidak terstruktur dan karyawan memiliki banyak kebebasan dalam menjalankan diskresi mereka berhubungan dengan pekerjaan (Robbins dan Judge, 2014:224).

2.1.7 Pelatihan dan Pendidikan Pemakai

Gorda (2006: 126) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah suatu proses kegiatan dari suatu perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap dan perilaku, keterampilan dan pengetahuan serta kecerdasan sumber daya manusia sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan.

Martoyo (2007: 60) menyatakan bahwa pendidikan pada dasarnya adalah suatu proses pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan menurut Martoyo (2007: 59) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu yang relatif singkat (pendek). Umumnya suatu latihan berupaya menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang ada pada saat dihadapi. Dalam rangka proses latihan (maupun pendidikan untuk pengembangan lebih lanjut), perlu dilaksanakan penilaian kebutuhan latihan tersebut, tujuan ataupun sasaran isi program dan prinsip belajar.

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan (*job orientation*), sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum (Dalimunthe, *et al.*, 2014).

Menurut Notoatmodjo (2009:16), pendidikan (*education*) dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi itu. Sedangkan pelatihan (*training*) merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus tertentu. Pendidikan berkaitan dengan mempersiapkan karyawan yang diperlukan oleh organisasi, sedangkan pelatihan berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki jabatan atau tugas tertentu. Pelatihan berorientasi dengan tekanan pada tugas yang harus dilaksanakan (*job orientation*), sedangkan pendidikan pada pengembangan kemampuan umum. Pelatihan lebih menekankan kemampuan psikomotor meskipun didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan pendidikan memberikan perhatian seimbang pada ketiga area kognitif, afektif, dan psikomotor. Jangka waktu pelatihan lebih pendek dari pada pendidikan karena pelatihan berorientasi pada pelaksanaan tugas serta keterampilan khusus. Metode belajar mengajar yang digunakan dalam pelatihan lebih interaktif dibandingkan dalam pendidikan. Pada akhir pelatihan peserta hanya memperoleh sertifikat, sedangkan pada akhir pendidikan memperoleh ijazah atau gelar.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengaruh partisipasi pemakai sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, terhadap kinerja sistem informasi akuntansi:

1. Septianingrum (2014). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 92 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Dukungan *top management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2) Kemampuan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan Daerah Istimewa Yogyakarta. (3) Adanya pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan Daerah Istimewa Yogyakarta. (4) Dukungan *top management*, kemampuan pengguna, serta adanya pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja SIA pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Dewi (2018). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal, formalisasi pengembangan sistem, program pendidikan dan

pelatihan, dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Dewi dan Idawati (2019). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Variabel keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Dinas Kesehatan Provinsi Bali. (2) Variabel kapabilitas SDM berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Dinas Kesehatan Provinsi Bali. (3) Variabel dukungan *top management* berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
4. Sari (2019). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Keterlibatan pemakai, kemampuan pengguna dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem dan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Keterlibatan pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (3) Dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (4) Kemampuan pengguna, formalisasi pengembangan sistem dan

program pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan developer di kota pekanbaru.

5. Trimah *et al.* (2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 51 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Keterlibatan pemakai mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Pelatihan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (3) Dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (4) Kemampuan pemakai mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (5) Formalisasi pengembangan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
6. Yasa *et al.* (2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (3) Komunikasi pengguna dan pengembang sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (4) Ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (5) Dukungan

manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

7. Agustina dan Suri (2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 67 responden, dengan menggunakan metode penentuan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara parsial variabel kemampuan teknik personal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Secara parsial variabel partisipasi pemakai sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (3) Kemampuan teknik personal dan partisipasi pemakai sistem informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
8. Permana dan Suryana (2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 62 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda dan uji interaksi *Moderated Regression Analysis* (MRA). Berdasarkan hasil analisis: (1) Keterlibatan pemakai dan kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. (2) Pendidikan dan pelatihan mampu memperkuat keterlibatan pemakai pada kinerja sistem informasi akuntansi. (3) Pendidikan dan pelatihan tidak mampu memperkuat kemampuan teknik personal pada kinerja sistem informasi akuntansi.

9. Sari (2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat 3 (tiga) faktor yaitu dukungan manajemen puncak, program pendidikan dan pelatihan pengguna dan kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi terbukti menjadi faktor paling dominan dan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Universitas Pembangunan Panca Budi. (2) Terdapat 2 (dua) faktor yaitu keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Universitas Pembangunan Panca Budi.
10. Putri *et al.* (2021). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 55 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Boys Bakery and Cake Sukoharjo Tahun 2020. (2) Kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Boys Bakery and Cake Sukoharjo Tahun 2020. (3) Dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Boys Bakery and Cake Sukoharjo Tahun 2020. (4) Formalisasi pengembangan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Boys Bakery and Cake Sukoharjo Tahun

2020. (5) Program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Boys Bakery and Cake Sukoharjo Tahun 2020.
11. Sulistyawati, *et al.* (2021). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 103 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA, (2) Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA, (3) Formalisasi sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA, (4) Pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja SIA dan (5) Ukuran perusahaan berpengaruh terhadap kinerja SIA.
 12. Kustiyono (2021). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 responden, dengan menggunakan metode penentuan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi linier berganda (*multiple regretion*). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif partisipasi pengguna terhadap kinerja SIA pada CV Wastu Dharma di Semarang. (2) Terdapat pengaruh positif dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA pada CV Wastu Dharma di Semarang. (3) Terdapat pengaruh positif program pelatihan terhadap kinerja SIA pada CV Wastu Dharma di Semarang. (4) Terdapat pengaruh positif kapabilitas personal terhadap kinerja SIA pada CV Wastu Dharma di Semarang.