

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat serta beragam. Saat ini, sebagian masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok disamping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Perubahan lingkungan yang pesat, dinamis dan luas tersebut didukung oleh kemajuan teknologi informasi disegala bidang. Perkembangan teknologi yang semakin canggih memunculkan sebuah sistem yang bermanfaat yaitu sistem informasi akuntansi (SIA) sehingga dapat mempermudah perusahaan untuk melakukan kegiatan perusahaan. Menurut Dwitrayani, dkk. (2017), sistem informasi akuntansi merupakan sarana penting dalam organisasi bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan mendukung daya saing dengan menyediakan informasi keuangan dan akuntansi bagi manajemen. Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Sistem informasi akuntansi erat kaitannya dengan perangkat keras berupa komputer yang menjadi penggerakannya. Sehingga banyak disebut dengan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer adalah sistem pencatatan dan pelaporan atas transaksi keuangan yang terjadi dalam suatu organisasi berdasarkan data historis dan memproduksi laporan keuangan dan laporan lainnya yang

berhubungan dengan informasi keuangan dengan menggunakan komputer atau teknologi informasi lainnya (Ardana, dkk., 2016). Pada bidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi secara otomatis. Sistem informasi berbasis komputer akan memudahkan dalam proses pengolahan data menjadi informasi dan dapat mengurangi kesalahan yang sering terjadi pada pengolahan data yang dilakukan secara manual. Sistem informasi akuntansi manual memiliki beberapa kelemahan diantaranya yaitu rentan terjadi kesalahan dalam penulisan sehingga dalam pelaksanaannya membutuhkan konsentrasi yang tinggi. Selain itu, sistem manual kurang efisien untuk menyelesaikan tugas karena dalam pengolahan data membutuhkan waktu lama sehingga sistem akuntansi yang dilakukan secara manual sudah jarang diterapkan. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya (*reliable*), tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), lengkap, dan dapat dipahami. Selain itu, sistem informasi akuntansi berbasis komputer juga dijadikan tolak ukur kemajuan atau modernisasi instansi atau perusahaan tersebut.

Dalam era globalisasi ekonomi, pemakai teknologi dalam menunjang sistem membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis termasuk pengelolaan hotel. Menurut Kep. Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, No : KM.94/HK.103/MPTT-87

tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel adalah sebagai berikut :

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”. Hotel diklasifikasikan dari mulai hotel bintang 1 sampai dengan bintang 5. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar didasarkan pada (1) Besar/ kecil atau banyaknya kamar, (2) Lokasi, (3) Fasilitas hotel, (4) Kelengkapan peralatan, (5) Spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan, (6) Kualitas bangunan, (7) Tata letak ruang. Adapun daftar hotel berbintang 5 di Denpasar menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Tahun 2020 yaitu:

Tabel 1.1
Daftar Hotel Berbintang 5 Di Denpasar

No	Nama Hotel	Alamat
1	Maya Sanur Resort & Spa Bali	Jl. Danu Tamblingan No. 89M, Sanur
2	Prama Sanur Beach Hotel	Jl. Cemara, Sanur
3	Inna Grand Bali Beach	Jl. Hang Tuah, Sanur

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (diolah 2021)

Hotel berbintang 5 di Denpasar akan dijadikan objek dalam penelitian ini. Dipilihnya Denpasar sebagai lokasi penelitian karena Denpasar memiliki banyak wisata yang ramai dikunjungi oleh wisatawan yang akan berpengaruh pada tingkat hunian hotel di Denpasar. Namun, sejak wabah Covid-19 melanda Bali pada awal tahun 2020 membuat aktivitas pariwisata di Bali menurun cukup pesat yang berimbas pada tingkat hunian atau okupansi hotel. Berdasarkan catatan dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Bali pada tahun

2019 sebelum adanya pandemi mencapai 59,56 %. Namun pada tahun 2020 setelah adanya pandemi Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hanya mencapai 28,71 %. Menurut klasifikasi hotel berbintang 5 mengalami penurunan yang cukup pesat hingga 27,93 %.

Melihat tingkat penghunian hotel yang masih jauh dari situasi normal, hal ini membuat manajemen hotel harus menyiapkan strategi agar tingkat penghunian hotel dapat terus meningkat. Salah satu strategi agar tingkat hunian hotel meningkat adalah dengan memberikan kepuasan bagi para tamu yang telah berkunjung. Sebagai penyedia layanan jasa, kepuasan dari para tamu adalah sangat penting. Dimana kepuasan dan kenyamanan pelanggan akan berpengaruh pada penilaian hotel sehingga dapat menaikkan atau menurunkan rating dan *branding* hotel. Oleh karenanya setiap aspek dari hotel harus diperhatikan guna memberikan kepuasan untuk para tamu hotel. Kepuasan itu sering menjadi kendala bagi hotel. Hal ini disebabkan oleh permasalahan yang sering timbul di hotel seperti adanya daftar tamu yang fiktif kehadirannya sehingga dalam penyampaian informasi persediaan jumlah kamar yang tersedia ataupun terpakai kurang akurat, selain itu permasalahan yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi salah satunya yaitu permasalahan pada departemen akunting dimana karyawan sering kali mengalami kekeliruan dan kesalahan dalam penginputan sedangkan sistem yang digunakan jika terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam penginputan transaksi tidak dapat diperbaiki tetapi hanya dapat dibatalkan namun transaksi tersebut masih terlihat di laporan keuangan dengan catatan dibatalkan (*canceled*), hal ini dapat mengakibatkan

manajemen ragu akan laporan tersebut dan kesulitan dalam mengambil keputusan. Salah satu strategi menghindari permasalahan-permasalahan yang terjadi adalah dengan memiliki kualitas sistem informasi yang baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Hotel membutuhkan sistem informasi yang dapat membantu karyawan dalam mempermudah pekerjaannya. Selain itu, kemampuan personal dalam memahami, menggunakan, dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi merupakan faktor yang harus diperhatikan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Saat ini bidang industri perhotelan sudah banyak menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam aktivitas operasionalnya salah satunya adalah hotel berbintang 5 di Denpasar. Mulai dari pemasarannya, pemesanan kamar hotel, dan sistem keuangannya telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Akan tetapi penerapan sistem dalam hotel tersebut tidak terlepas dari permasalahan. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan pada dua hal, yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Suatu organisasi tentu mengharapkan keberhasilan atas sistem yang diterapkan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi.

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 formal yang dibutuhkan baik secara kualitas maupun tepat waktu. Efektivitas sistem informasi akuntansi sangat tergantung pada keberhasilan kinerja antara sistem, pemakai (*user*), dan sponsor. Faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi diharapkan dapat memberikan pengaruh positif yang dapat menunjukkan keberhasilan sistem dan menjalankan fungsinya (Ratnaningsih dan Suaryana, 2014). Ada banyak faktor yang menentukan tingkat keefektifitasan suatu sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh perusahaan. Faktor-faktor tersebut yang juga menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu, yaitu keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, dan pendidikan dan pelatihan.

Keahlian pemakai merupakan salah satu faktor penting dalam pengoperasian teknologi dalam suatu sistem informasi. Keahlian pemakai adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk memahami pelaksanaan tugas atas pekerjaannya (Sayoga, 2017). Menurut Parnata (2013) menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam mengetahui sistem, layanan pendukung dari penyedia sistem, dan kapasitas pekerjaan dari sistem itu sendiri. Menurut Widiarti, dkk. (2018) sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif apabila dapat memenuhi karakteristik kualitatif informasi akuntansi. Untuk memenuhi karakteristik tersebut, dibutuhkan keahlian dari pemakainya. Hasil penelitian terdahulu oleh Sayoga (2017), Melliani (2020), Utami, dkk. (2020), Agustini (2020) dan

Aryawan (2021) menyatakan bahwa keahlian pemakai berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sedangkan menurut Setyawan (2018) dan Pramidewi (2018) keahlian pemakai (*skill*) tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Keberhasilan sistem juga tidak terlepas dari keterlibatan manajemen. Penerapan sistem informasi akuntansi memerlukan adanya partisipasi manajemen yang mendukung implementasi dan pengembangan sistem informasi akuntansi (Ratnaningsih, 2014). Dukungan manajemen yang diberikan oleh top manajemen kepada sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan efektifitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi, dan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi. Salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Dukungan manajemen puncak juga penting dalam implementasi suatu sistem, terutama dalam situasi inovasi dikarenakan adanya kekuasaan manajer terkait sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru (Pardani dan Damayanthi, 2017). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sayoga (2017), Pardani dan Damayanthi (2017), Pontonuwu, dkk. (2017), dan Pramayasa (2020) mendapatkan hasil bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sedangkan hasil penelitian Aditya

dan Widhiyani (2018) menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Menurut Devi (2021) dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Pengalaman kerja merupakan kemampuan seseorang yang telah diterapkan pada pekerjaannya baik yang telah berlalu maupun yang sedang dijalankan. Seorang karyawan yang mengerjakan tugas secara berkala dalam waktu tertentu akan memperoleh suatu pengalaman. Semakin sering karyawan melakukan pekerjaan yang beragam maka pengalaman yang diperoleh juga akan semakin banyak sehingga kemampuannya dalam menyelesaikan tugas akan semakin meningkat. Menurut Marlina (2017) menyatakan bahwa semakin lama seseorang melakukan suatu pekerjaan pada bidang tertentu maka kinerjanya juga akan semakin meningkat. Pengalaman yang dimiliki oleh karyawan dalam bidang akuntansi akan membantunya dalam mengolah data menjadi informasi sehingga kerja sistem informasi akuntansi semakin efektif. Hasil penelitian terdahulu oleh Widyantari dan Suardikha (2016), Marlina (2017), Melliani (2020), Ningtias (2020) dan Wulandari (2021) menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sedangkan Suaryastuti (2020), Mirahasri (2020) dan Srihardini (2021) menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Faktor lainnya yang mendukung keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi yaitu program pendidikan dan pelatihan. Menurut Dharmawan

dan Ardianto (2017) pelatihan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menambah pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kegiatan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Keuntungan yang didapatkan oleh karyawan adalah program pelatihan yang dijalankan akan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian tugas. Bagi perusahaan yang memberikan program pendidikan dan pelatihan juga akan merasakan manfaat dari kinerja karyawannya yang semakin meningkat maka secara tidak langsung akan memudahkan kegiatan operasional perusahaan itu sendiri sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai. Vipraprastha dan Sari (2016) menyatakan bahwa semakin banyak pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh seorang karyawan, maka penggunaan dari suatu sistem yang diterapkan semakin efektif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyantari dan Suardikha (2016), Sayoga (2017), Satria dan Putra (2019), dan Mirahasri (2020) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Sedangkan Utami, dkk. (2020), Deastri (2020) dan Wibawa (2021) memperoleh hasil bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian diatas karena masih terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali dengan judul **“Pengaruh Keahlian Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Pengalaman Kerja, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Efektivitas**

Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer pada Hotel Berbintang 5 di Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka berikut beberapa permasalahan yang akan diuji dalam penelitian ini :

- 1) Apakah keahlian pemakai berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar?
- 2) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar?
- 3) Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar?
- 4) Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan perumusan masalah diatas yaitu:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh keahlian pemakai terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar.

- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada hotel berbintang 5 di Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Bagi penelitian selanjutnya untuk meningkatkan, memperluas pengetahuan, wawasan dan menerapkan ilmu yang dimiliki secara teoritis dibangku kuliah dan membandingkan dengan kenyataan yang terdapat di perusahaan yang diperoleh selama penelitian. Memberikan informasi atas penelitian yang dilakukan mahasiswa sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian tugas akhir studi selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemikiran dan bahan pertimbangan manajer perusahaan dalam memaksimalkan keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, pendidikan & pelatihan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer.

Dapat dijadikan sebagai gambaran dan motivasi dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah yang dihadapi oleh perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Model TAM adalah teori sistem informasi yang memuat model mengenai sikap individu untuk menerima dan menggunakan teknologi. Teori TAM diadopsi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*), yaitu teori yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 dan kemudian dipakai serta dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti seperti Adam et al (1992), Igbaria et al. (1995) dan Venkatesh dan Davis (2000). TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan/keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Model TAM dikembangkan dari teori psikologis yang menjelaskan tentang perilaku pengguna komputer yang berlandaskan pada kepercayaan (*trust*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationships*). Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi perilaku personal untuk menerima dan menggunakan teknologi. Dua faktor

tersebut adalah kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Surendran, 2012). Tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini mengenai pengaruh keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi karena teori TAM meyakini perilaku pengguna komputer yang berlandaskan pada kepercayaan (*trust*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationships*). Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat (*usefulness*) dan variabel kemudahan pemakaian (*ease of use*), dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris.

Sikap (*attitude*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationships*) dalam teori TAM adalah keahlian (*skill*) pemakai yang meyakini tingkat pengguna sistem dapat meningkat karena keahlian pemakai yang dapat menerapkan pengetahuan dalam bentuk tindakan dan dapat meningkatkan suatu kinerja untuk mengambil keputusan, yang diharapkan menjadi alasan yang positif dalam efektivitas sistem informasi akuntansi. Jadi semakin tinggi keahlian yang dimiliki maka semakin meningkatnya efektivitas sistem informasi akuntansi.

Jika dikaitkan dengan teori TAM, seorang manajer akan mendukung dalam penggunaan sistem informasi akuntansi dengan alasan bahwa sistem

informasi akuntansi memberi manfaat (*usefulness*) dalam menyediakan informasi yang akurat. Selain itu, manajemen puncak lebih mengetahui sistem informasi yang bagaimana yang dapat membantunya mencapai tujuan organisasi dengan begitu manajemen puncak diharapkan dapat merancang sebuah sistem yang akan memberikan kemudahan pemakaian (*ease of use*) bagi para pemakai.

Pengalaman kerja yang dimiliki akan dapat mengerjakan hasil pekerjaan lebih baik. Kepercayaan (*trust*) dan keinginan (*intention*) menurut TAM yaitu kepercayaan terhadap manfaat dan kemudahan yang didapat pengguna dari menggunakan sistem informasi akuntansi (SIA) berbasis komputer maka timbul keinginan pengguna untuk mencari pengalaman yang banyak. Banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki pengguna sistem akan membuat pengguna semakin lancar menggunakan SIA, sehingga semakin banyaknya pengalaman kerja pengguna maka akan semakin meningkatkan efektifitas sistem informasi akuntansi.

Menurut TAM yaitu kepercayaan (*trust*) dari kebermanfaatan dan kemudahan yang didapat pengguna dari menggunakan SIA berbasis komputer maka timbul keinginan (*intention*) pengguna untuk mengikuti banyak program pendidikan dan pelatihan yang disediakan oleh perusahaan. Hal tersebut menunjukan bahwa pahamiannya seseorang atas manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman pengguna terhadap SIA yang digunakan.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem berasal dari bahasa latin (*System*) dan bahasa Yunani (*Sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Mulyadi (2013:2) mengemukakan bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan suatu informasi dalam pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2015:10). Mulyadi (2013:30) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah subsistem dari akuntansi manajemen yang terdapat dalam suatu organisasi yang mengelola data keuangan menjadi informasi keuangan yang memenuhi pemakai *intern* dan *ekstern*.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang terdiri dari beberapa subsistem yang digunakan oleh organisasi untuk mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi keuangan untuk pengambilan keputusan pihak manajemen dalam merencanakan dan mengendalikan perusahaan.

Krismiaji (2015:4) mengemukakan untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

- 1) Mengumpulkan transaksi dan data lain serta memasukannya dalam sistem.
- 2) Memproses data transaksi.
- 3) Menyimpan data untuk keperluan di masa datang.
- 4) Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan atau memungkinkan 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 Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer

Komputer merupakan alat umum yang digunakan untuk membantu seseorang mengambil data input, proses dan membuat laporan (Ardana, dkk, 2016). Menurut Bodnar dan Hopwood (2004:6) sistem informasi akuntansi berbasis komputer dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi suatu informasi, selain itu istilah sistem informasi akuntansi yang termasuk didalamnya adalah siklus pemrosesan transaksi, pemakaian teknologi, dan pengembangan sistem informasi.

Sistem informasi Akuntansi berbasis komputer adalah sistem pencatatan dan pelaporan atas transaksi keuangan yang terjadi dalam suatu organisasi berdasarkan data historis dan memproduksi laporan keuangan dan laporan lainya yang berhubungan dengan informasi keuangan lainnya dengan menggunakan komputer atau teknologi informasi lainnya (Ardana, dkk , 2016). Selain laporan keuangan, informasi atau laporan yang dapat

dihasilkan dari sistem informasi akuntansi berbasis komputer seperti laporan realisasi anggaran, laporan biaya dan laporan lainnya selama data untuk membuat laporan tersimpan dalam *file* (arsip) dalam database. Menurut Widiastuti (2015) sistem informasi akuntansi berbasis komputer adalah proses pengelolaan data/transaksi, yang dimulai dari penginputan data, kemudian penyimpanan dan pemrosesan data, sehingga dapat menghasilkan suatu laporan keuangan yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan dengan menggunakan sistem komputerisasi.

Widjajanto (2001:72) menyatakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer memiliki beberapa kelebihan yaitu dapat meningkatkan efisiensi khususnya jika volume data yang diolah cukup besar, pengolahan data dengan menggunakan komputer lebih mudah karena komputer bisa melakukan perhitungan secara otomatis, komputer dapat menyajikan informasi secara cepat dan dengan kecermatan yang tinggi.

2.1.4 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Efektivitas berarti tolak ukur tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Handoko (2013:7) mengungkapkan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar.

Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu keberhasilan yang dicapai oleh sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi secara tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Menurut Damayanthi (2012) Efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu gambaran sejauh mana target dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data elektronik kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu. Secara umum sistem yang efektif didefinisikan sebagai suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah kepada perusahaan. Oleh karena itu sistem yang efektif harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku pemakainya. Sistem informasi akuntansi dikatakan efektif apabila sistem tersebut mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001). Setelah suatu sistem dioperasikan selama beberapa waktu, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi, yang antara lain bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan apakah sistem tidak dapat dipakai lagi atau dapat dilanjutkan, dan apabila akan dilanjutkan, apakah perlu dilakukan modifikasi agar dapat mencapai sasaran yang ditetapkan dengan lebih baik.

2.1.5 Keahlian Pemakai

Pemakai (*user*) adalah orang yang mengoperasikan atau memakai teknologi informasi guna menghasilkan *output* berupa informasi yang

nantinya akan bermanfaat bagi pengguna informasi (Sayoga, 2017). Untuk menunjang keberhasilan suatu sistem diperlukan pemakai (*user*) yang dapat mengoperasikan sistem tersebut dengan baik dan benar.

Keahlian merupakan kombinasi antara ilmu pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu atau memecahkan suatu permasalahan (Nastiti, 2019). Keahlian merupakan pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman seseorang dalam bidang tertentu yang digelutinya.

Keahlian pemakai adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk memahami pelaksanaan tugas atas pekerjaannya. Keahlian pemakai sistem informasi akuntansi merupakan kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai macam tugas dan pekerjaannya dengan kemampuan yang ada kegiatan karyawan tidak akan menyimpang jauh dari kegiatan badan usaha sehingga memberikan kepuasan (Widianti, 2018). Keahlian pemakai dikaitkan dengan knowledge (pengetahuan) dan skill (kemampuan) yang dimiliki oleh user dalam mengoperasikan komputer dengan menggunakan sistem informasi akuntansi (Evania, 2016).

Menurut Laudon (2008:19) para pemakai (*user*) perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya. Apabila pemakai memiliki keahlian dan pemahaman terhadap sistem yang digunakan pemakai akan merasa lebih memiliki sistem yang digunakan itu, sehingga mereka dapat menggunakan sistem dengan baik. Dengan pemahaman yang baik dari pemakai, arus informasi pun akan

tersampaikan dan dapat diinterpretasikan dengan baik, serta diharapkan kualitas informasi yang dihasilkan juga baik. Penerapan sistem informasi akuntansi dapat mempertimbangkan pemakai sistem informasi yang diterapkan agar dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai.

2.1.6 Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Malayu (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*). Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukkan oleh direktur, presiden, kepala divisi dan sebagainya dalam organisasi (Dewi dan Dwirandra, 2013). Dukungan manajemen puncak merupakan bagaimana manajemen puncak mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, membuat tujuan serta sasaran sistem, melakukan review sistem dan mengalokasikan dana. Dukungan manajemen puncak dalam suatu inovasi sangat penting, dikarenakan adanya kekuasaan manajer terkait dengan sumber daya. Atasan dapat fokus terhadap sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila atasan mendukung sepenuhnya dalam mewujudkan efektivitas suatu sistem.

Ciri-ciri atasan yang baik dapat memberikan dukungan kepada karyawannya dalam suatu organisasi adalah:

- 1) Mempunyai kemampuan melebihi orang lain dan mempunyai inisiatif untuk memberikan masukan yang baik kepada karyawannya.
- 2) Mempunyai rasa tanggung jawab yang besar.
- 3) Mau bekerja keras sehingga dapat memberikan contoh atau motivasi kepada karyawan.
- 4) Pandai bergaul dan dapat mengenal semua karyawan dengan baik.
- 5) Memiliki rasa integritas dan rasa bersatu padu dengan kelompok yang ada dalam organisasi.

Manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*system development life cycle*) yang meliputi perencanaan, perancangan, dan implementasi serta monitoring dan evaluasi sistem (Pratiwi, 2019). Dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran dan penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi.

Dukungan manajemen puncak merupakan suatu faktor penting dalam menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi (Ikhsan dan Ishak, 2005:7). Berikut beberapa alasan mengapa keterlibatan manajemen puncak merupakan hal yang penting dalam pengembangan sistem informasi, yaitu:

- 1) Pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan. Manajemen puncak mengetahui perencanaan perusahaan, sehingga sistem yang akan dikembangkan seharusnya sesuai dengan rencana perusahaan dan dengan

demikian, sistem yang baru akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan.

- 2) Manajemen puncak merupakan fokus utama dalam proyek pengembangan sistem.
- 3) Manajemen puncak menjalin penekanan tujuan perusahaan daripada teknisnya.
- 4) Pemilihan sistem yang dikembangkan didasarkan kepada kemungkinan manfaat yang diperoleh, dan manajemen puncak mampu untuk menginterpretasikan hal tersebut.
- 5) Keterlibatan manajemen puncak akan memberikan kegunaan dan pembuatan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan sistem.

2.1.7 Pengalaman Kerja

Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku, baik dari pendidikan formal maupun non formal (Melliani, 2020). Pengalaman akan menentukan keterampilan dalam melaksanakan suatu tugas tertentu. Pengalaman kerja merupakan suatu proses atau tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Marlina, 2017). Pengalaman kerja memberikan keahlian dan keterampilan kerja, sebaliknya terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah.

Menurut Ningtias (2020), pengalaman kerja merupakan kemampuan seseorang yang telah diterapkan pada pekerjaannya baik yang telah berlalu

maupun yang sedang dijalankan. Seseorang yang memiliki banyak pengalaman kerja diharapkan mampu lebih banyak memberikan kontribusi terhadap perusahaan tempat ia bekerja, karena pengalaman kerja menunjukkan jenis-jenis pekerjaan yang pernah dilakukan seseorang dan memberikan peluang yang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan lebih baik. Semakin banyak pengalaman seseorang akan memiliki penguasaan dan pengetahuan pekerjaan yang dimiliki, dengan pengalaman dan pengetahuan yang baik seseorang akan dapat lebih percaya diri dalam melaksanakan suatu tugas. Pengalaman kerja penting dalam menjalankan usaha suatu perusahaan, dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik.

2.1.8 Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan seluruh kegiatan untuk memberi, memperoleh dan meningkatkan serta mengembangkan potensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan kerja pada tingkatan keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan adalah program yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan untuk memperkenalkan sistem dan memberi atau meningkatkan kemampuan serta pemahaman pemakai terhadap SIA yang digunakan (Adisanjaya, dkk. 2017).

Menurut Ranupandajo dan Husman (2011:4), pendidikan merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan

kerja melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan. Hidayat dan Nurasyiah (2017) mengemukakan pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan).

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian meningkatkan produktivitas kerja.

Simamora (2010:29) menyebutkan manfaat-manfaat yang diperoleh dari diadakannya pendidikan dan pelatihan (Diklat) , yaitu :

- a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas
- b) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang ditentukan
- c) Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan
- d) Memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia
- e) Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja
- f) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian pengaruh keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan terhadap efektivitas sistem

informasi akuntansi telah banyak dilakukan, baik pada perusahaan jasa maupun instansi pemerintah dengan berbagai tambahan modifikasi variable.

Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

- 1) Widyantari dan Suardikha (2016), meneliti tentang pengaruh pelatihan dan pendidikan, pengalaman kerja, dan partisipasi manajemen terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian dilakukan pada seluruh LPD di Kecamatan Ubud. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan, pengalaman kerja, dan partisipasi manajemen berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 2) Sayoga (2017), meneliti tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan, keahlian pemakai, dan dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Penelitian dilakukan di beberapa Hotel berbintang di Kabupaten Badung Selatan, Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan, keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer.
- 3) Pontonuwu, dkk. (2017), meneliti tentang pengaruh dukungan manajemen puncak dan pengetahuan manajer terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian dilakukan pada Perusahaan Retail di Manado. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis

regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak dan pengetahuan manajer berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada perusahaan retail di Manado.

- 4) Suartika dan Widhiyani (2017), meneliti tentang pengaruh kemampuan teknik personal dengan pendidikan dan pelatihan sebagai pemoderasi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam di kabupaten Badung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, pendidikan dan pelatihan memperkuat pengaruh kemampuan teknik personal terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
- 5) Marlina (2017), meneliti tentang pengaruh pengalaman kerja, pelatihan, tingkat pendidikan, dan kecanggihan teknologi informasi terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Kabupaten Karanganyar. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Pengalaman kerja, pelatihan dan kecanggihan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 6) Satria dan Putra (2019), meneliti tentang pengaruh kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, dan pendidikan dan pelatihan terhadap

efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada OPD Pemerintah Kabupaten Badung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif pada efektivitas sistem informasi akuntansi.

- 7) Trisnawati (2019), meneliti tentang pengaruh partisipasi manajemen, kecanggihan teknologi informasi, dan kemampuan teknik personal terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada hotel di Kecamatan Ubud. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi manajemen, kecanggihan teknologi informasi, dan kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
- 8) Ningtias (2020), meneliti tentang pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pelatihan terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan pada PT. Panca Mitra Multiperdana. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan pengalaman kerja dan pelatihan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi.

- 9) Anjani (2020), yang meneliti tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, pengalaman kerja, dan pelatihan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan di kantor badan pengelola keuangan dan aset daerah (BPKAD) di kabupaten Karangasem. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfatan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, pengalaman kerja, pelatihan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
- 10) Aryawan (2021), yang meneliti tentang pengaruh jabatan, usia, tingkat pendidikan, pengalaman dan skill karyawan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa Pura Logistik. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia, pengalaman dan skill karyawan berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, sedangkan jabatan dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan sekarang pada dasarnya memiliki persamaan begitu pula perbedaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, pertama, menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti keahlian pemakai, dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan. Kedua, menggunakan variabel dependen yang

sama yaitu efektivitas sistem informasi akuntansi. Ketiga, penelitian sebelumnya juga dianalisis dengan regresi linier berganda.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu, pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan oleh penelitian ini seperti jabatan, gender, usia, kompleksitas tugas, pemanfaatan teknologi informasi, kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, dan tingkat pendidikan. Kedua, jika dilihat dari tahun penelitian, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2016, 2017, 2018, 2019, dan 2020. Ketiga, lokasi penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan sekarang.

