

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era modern saat ini memberikan dampak yang signifikan pada perkembangan sistem informasi yang ada dalam setiap perusahaan. Adanya perubahan yang terjadi terhadap sistem informasi yang ada, mulai dari sistem informasi manual hingga sistem informasi berbasis komputer.

Perkembangan teknologi yang terjadi pada era globalisasi saat ini telah berdampak pada penemuan-penemuan baru yang bermunculan berbagai macam inovasi. Contohnya yang terdapat dalam sistem informasi. Sistem informasi tidak akan pernah berkembang dengan sendirinya, tetapi perlu didukung oleh banyak faktor yang mampu menjadikan efektifitas akan tercapai. Persaingan menjadi semakin global dan tidak mengenal batas, oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap dan menciptakan informasi internal dan eksternal secara efektif sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi, secara sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi (Bodnar, 2006). Menurut Jogiyanto (2005) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah bentuk sistem informasi

yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakai atau usernya.

Menurut Ramadhan (2012) dalam Dewi (2020), berpendapat bahwa penting dengan adanya sistem informasi akuntansi yang baik, perusahaan maupun lembaga keuangan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mengendalikan proses-proses tersebut sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu informasi akuntansi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi dapat dipertanggungjawabkan untuk digunakan dalam mengambil keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak di luar perusahaan, dengan dapat meningkatkan kinerja melalui penggunaan sarana teknologi informasi.

Kinerja merupakan kata benda yang artinya sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Menurut Wibowo (2010:7) kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah kualitas dan kuantitas dari kumpulan sumber daya baik manusia maupun peralatan yang diatur untuk mengubah data akuntansi menjadi sebuah informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan.

Meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dapat didukung oleh faktor kecanggihan teknologi informasi. Kegunaan dari kecanggihan teknologi informasi menyebabkan informasi lebih tersedia dan lebih cepat untuk didapatkan, termasuk informasi eksternal, informasi internal, dan

informasi yang sudah ada sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas/ keterjangkauan informasi. Fani, dkk. (2015) mengungkapkan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Selain itu penelitian dari Ariani (2019), Ratnasih, dkk. (2017) menyatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan hasil penelitian Sari (2019) dan Seriati (2019) yang menyatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Faktor program pelatihan pemakai merupakan usaha secara formal untuk tujuan transfer pengetahuan sistem yang disyaratkan untuk mencakup konsep sistem informasi, kemampuan teknis, kemampuan organisasi dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi secara spesifik kepada para pemakai sistem informasi (Ariyanti, 2015). Melalui pelatihan dan pendidikan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Komara, 2005). Dari hasil penelitian sebelumnya Wibawa (2019) dan Wiati (2017) program pelatihan dan pendidikan berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan hasil penelitian dari Widya (2016) dan Wulandari (2021) menemukan program pelatihan dan pendidikan pemakai serta kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan hasil penelitian Fatmawati (2017) dan Widiantari (2018) dimana

dalam penelitiannya menemukan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA merupakan aktivitas pemakai dalam tahap pengembangan sistem informasi. Pemakai yang terlibat langsung dalam pengembangan sistem dapat mengetahui kelemahan dan keunggulan dari sistem informasi tersebut maka data yang dihasilkan akan lebih baik, sehingga kesalahan dimasa yang akan datang dapat dihindari. Penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005), Widya (2016), dan Wibawa (2019) menemukan bahwa keterlibatan pemakai sistem berpengaruh positif terhadap Kinerja SIA. Sedangkan hasil penelitian dari Hidayanti (2017), Wiati (2017), dan Tirka (2016) menemukan bahwa keterlibatan pemakai sistem berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dan Berbeda dengan hasil penelitian Prabowo (2013) dan Setiaji (2017) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Menurut Robins (2005) dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting menentukan efektifitas penerimaan sistem informasi akuntansi dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sangat penting karena pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan. Manajemen puncak bertanggung jawab atas pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi, terlibat secara aktif dalam perencanaan operasi sistem informasi akuntansi, sehingga akan memotivasi pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh pada suatu sistem. Tingkat dukungan yang

diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat mencakup suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Komara, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Risa (2018), Widya (2016), Tirka (2016) dan Fani, dkk. (2015) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Sedangkan penelitian dari Wiati (2017) dan Ariyanti (2015) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA. Berbeda dengan hasil penelitian Yulianto (2016), Suwira dan Dewi (2014) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Pemakaian teknologi dalam menunjang sistem membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis termasuk dalam pengelolaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD). LPD merupakan suatu lembaga keuangan yang didirikan oleh desa pakraman untuk mendukung pembangunan ekonomi di desa melalui peningkatan kebiasaan menabung krama desa. Peraturan Gubernur Bali No.7 Tahun 2017 pasal 1, menyebutkan LPD adalah lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman. LPD bertujuan memberi pelayanan kepada nasabah serta lingkungan yang terkait, baik dalam pemupukan modal untuk dikembangkan guna meningkatkan usaha ekonomi rakyat. Maka untuk mencapai hal itu, LPD menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dana.

Lembaga keuangan seperti LPD dalam prakteknya bersaing ketat dengan lembaga keuangan lainnya seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR), koperasi dan sebagainya, sehingga LPD dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya. Salah satu cara meningkatkan pelayanan suatu LPD adalah melalui peningkatan kinerja LPD tersebut. Untuk menilai kinerja suatu LPD dibutuhkan laporan keuangan yang lengkap, oleh karena itu perlu adanya dukungan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dengan teknologi informasi yang terkomputerisasi. Artinya bila menginginkan kinerja dari sebuah LPD meningkat penting didukung oleh kinerja sistem informasi yang baik.

Sukawati merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali, yang terdiri dari 12 desa. Terdapat 33 Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Sukawati, rata-rata menggunakan sistem informasi akuntansi pada kegiatan operasionalnya. Penggunaan SIA pada LPD berperan dalam memudahkan karyawan untuk pemrosesan data agar lebih praktis. Keberadaan sistem informasi akuntansi yang layak akan membantu dalam menghasilkan laporan secara cepat, akurat, dan relevan sehingga dapat berguna dalam pengambilan keputusan. Tetapi masih terdapat permasalahan yang sering terjadi, kesalahan dalam pekerjaan bisa berupa salah hitung, maupun salah input data. Kesalahan-kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan biasa disebut dengan istilah *human error*. *Human error* mengacu pada tindakan yang telah dilakukan seseorang tanpa sengaja dan tidak sesuai aturan perusahaan. Kesalahan yang tampak sederhana seperti salah input data adalah hal yang berbahaya dalam pengelolaan karyawan. Tidak hanya mempengaruhi karyawan kondisi perusahaan secara umum juga

akan terpengaruh dengan adanya *human error*. Perusahaan yang sering mengalami kesalahan dalam pengelolaan karyawannya cenderung salah dalam mengambil keputusan, karena sering terjadinya kesalahan dalam pekerjaan banyak masyarakat yang beralih dari LPD ke lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, LPD bersaing ketat dengan lembaga keuangan seperti, BPR, Koperasi, BPD, dan Bank lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, maka LPD dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan cara meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan fenomena dan ketidakkonsistenan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian ini dengan judul **Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Program Pelatihan Pemakai, Keterlibatan Pemakai Dalam Pengembangan SIA, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Sukawati.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati?
- 2) Apakah program pelatihan pemakai berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati?
- 3) Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati?

- 4) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh program pelatihan pemakai terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Sukawati.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Program Pelatihan Pemakai, Keterlibatan Pemakai Dalam Pengembangan SIA, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi

Akuntansi (SIA) Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Sukawati, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2) Manfaat Praktis

Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan informasi lebih lanjut bagaimana pengaruh kecanggihan teknologi informasi, program pelatihan pemakai, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sia, dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Sukawati sehingga dapat membantu penelitian berikutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Bagi Perusahaan dari hasil penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan LPD di dalam mengambil keputusan untuk menentukan kebijakan lebih lanjut untuk pengelolaan keuangan dimasa yang akan datang dan dapat membantu perusahaan atau manajer untuk membuat kebijakan mengenai pemenuhan kebutuhan karyawan.

Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar hasil penelitian ini dipakai sebagai tambahan bacaan di perpustakaan atau sebagai referensi bagi mahasiswa/mahasiswi dimasa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan *Model Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu sistem teknologi informasi merupakan tindakan sadar yang dapat memprediksi dan diprediksi oleh niat perilakunya.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadi tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Menurut Jogiyanto (2005), TAM adalah sebuah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. Menurut Davis, *et al.* (1989), tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunaannya. Teori ini menyediakan suatu basis teoritis untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi, sehingga mampu menjelaskan hubungan sebab antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi.

Menurut Ceng (2012) dalam Hidayanti (2017), persepsi pengguna tentang TAM merupakan kemudahan pengguna dan kegunaan yang dirasakan dengan penerimaan dari sebuah sistem komputer atau teknologi. Para pengguna mengestimasi bahwa efisiensi kerja dapat ditingkatkan dengan menggunakan aplikasi tertentu atau sistem tertentu dan pengguna memiliki keyakinan bahwa pengguna sistem akan dapat mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan. TAM diasumsikan bahwa pengguna sistem pada kenyataannya ditentukan oleh perilaku pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, dan sistem yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Intensitas pengguna sistem ditentukan oleh manfaat yang akan dirasakan dalam kemudahan sistem.

Menurut Rivaningrum (2015) TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan efisien untuk dapat menyatakan perilaku penerimaan dan

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

Penelitian ini menggunakan teori TAM karena mampu menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan penggunaannya), perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi. Kemudahan pengguna dan kegunaan dari sebuah sistem akan dapat mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan. Teori TAM memiliki hubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi dimana faktor kecanggihan teknologi informasi, program pelatihan pemakai, dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA masuk ke dalam persepsi pengguna terhadap kemudahan, karena faktor tersebut merupakan tolak ukur bagi pengguna mengenai tingkat kesulitan sistem yang digunakan. Sedangkan dukungan manajemen puncak masuk ke konsep kedua yaitu persepsi pemanfaatan yang ada di dalam teori TAM. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pengguna yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja, tugas, dan pentingnya suatu tugas sehingga faktor tersebut dapat mendukung kinerja SIA.

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna meyakini bahwa sistem informasi tersebut mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Konsep ini sangat jelas untuk belajar mudah, mudah diakses, mudah dikontrol, jelas operasionalnya, kejelasan pada sistem informasi dan mudah mencapai tujuan.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Bodnar (2006) sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi. Informasi tersebut yang akan dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Menurut Krismiaji (2005) sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memperoleh data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Menurut Jogiyanto (2005) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah bentuk sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakai atau user-nya. Menurut Winarno (2006) sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan perangkat sistem yang berfungsi untuk mencatat data transaksi, mengolah data dan menyajikan informasi akuntansi kepada pihak internal (manajemen perusahaan) dan pihak eksternal (pembeli, pemasok, pemerintah, kreditur, dan sebagainya).

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan SIA adalah sistem berbasis komputer dimana ada interaksi antara SDM sebagai

pelaksananya dan mesin sebagai alat untuk memproses dan mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis.

Sistem informasi berbasis komputer merupakan proses pencatatan dengan menggunakan bantuan komputer. Catatan akuntansi dalam sistem berbasis komputer disajikan dalam empat jenis file magnetis, yaitu (Hall, 2007) :

- 1) File master (*master file*) umumnya berisi data akun. Buku besar umum dan buku besar pembantu adalah contoh dari file master. Nilai data dalam file master diperbaharui dari transaksi.
- 2) File transaksi (*transaction file*) adalah file sementara yang menyimpan catatan transaksi yang akan digunakan untuk mengubah atau memperbaharui data dalam file master. Contoh file transaksi misalnya pesanan penjualan, penerimaan persediaan, dan penerimaan kas.
- 3) File referensi (*reference file*) menyimpan data yang digunakan sebagai standar untuk memproses transaksi. File referensi meliputi daftar harga yang digunakan untuk menyiapkan faktur pelanggan, daftar pemasok yang diotorisasi, jadwal karyawan, dan file kredit pelanggan untuk persetujuan penjualan kredit.
- 4) File arsip (*archive file*) berisi catatan transaksi masa lalu yang dipertahankan untuk referensi di masa depan. File arsip meliputi jurnal, informasi penggajian periode sebelumnya, daftar nama karyawan sebelumnya, catatan tentang akun yang dihapus, dan buku besar periode sebelumnya.

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pemakainya, baik pemakai internal maupun eksternal, apabila memenuhi karakteristik tertentu. Menurut Chusing (2009) dalam Hidayanti (2017), mengemukakan lebih lanjut secara ringkas mengenai karakteristik SIA yang harus memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

1) *Usefulness* (berguna)

Sistem harus menghasilkan suatu sistem informasi yang berguna, artinya informasi yang dihasilkan harus sesuai dengan yang dibutuhkan dan tepat waktu sehingga berguna bagi pengambilan keputusan.

2) *Economy* (ekonomi)

Seluruh ekonomi dari sistem harus bersifat ekonomis, artinya sistem harus mampu memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan pengeluaran yang dikeluarkan untuk pengadaan sistem tersebut.

3) *Reliability* (andal)

Produk dari suatu sistem harus bisa diandalkan dan informasi yang dihasilkan mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi, sehingga keputusan yang dihasilkan benar-benar keputusan yang tepat sesuai dengan apa yang dihasilkan.

4) *Customers Service* (pelayan konsumen)

Sistem harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pelanggan, sehingga mampu memberikan kontribusi positif terhadap kenaikan laba.

5) *Capacity* (kapasitas)

Kapasitas suatu sistem harus memadai untuk menghadapi operasi pada kapasitas penuh (*full capacity*) seperti halnya pada saat operasi berjalan normal.

6) *Simplicity* (sederhana)

Sistem harus sederhana sehingga semua struktur dan operasinya dapat dimengerti, serta semua prosedurnya dapat diikuti dengan mudah dan tidak akan membingungkan pemiliknya.

7) *Flexibility* (luwes)

Sistem harus bersifat fleksibel atau luwes dalam menampung dan menghadapi semua perubahan yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi sehingga menghasilkan informasi perencanaan dan pengendalian.

2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mahsun, dkk. (2006) mengemukakan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Menurut Komara (2005) yaitu mengukur kinerja sistem informasi dari dua pendekatan yaitu kepuasan pemakai SIA dan pemakaian dari SIA itu sendiri oleh para karyawan dalam membantu penyelesaian pekerjaan mereka untuk mengolah data-data keuangan menjadi informasi akuntansi. Amalia dan Brilliantien (2007) mengemukakan bahwa keberhasilan SIA dapat diukur dari kinerja sistem tersebut dalam perusahaan karena baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi akan menentukan kepuasan dari pemakaian

sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya dan percaya sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, ketika sebuah sistem informasi akuntansi diperlukan, kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai merupakan pengganti kinerja SIA yang dipilih karena kepuasan pemakai diidentifikasi sebagai salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi (Raka, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi adalah kualitas dan kuantitas dari kumpulan sumber daya baik manusia maupun peralatan yang diatur untuk mengubah data akuntansi menjadi sebuah informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan.

2.1.4 Kecanggihan Teknologi Informasi

Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegrasi) dan didukung oleh aplikasi pendukung teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Ada beberapa definisi-definisi kecanggihan teknologi informasi berikut ini :

Definisi kecanggihan teknologi informasi menurut Raymond dan Pare dalam Granell (2014: 57) dalam Sonia (2018) adalah :

“Information technology sophistication is defined as multi-dimensional construct which refers to the nature, complexity and interdependence of

information echnology usage and management in an organisation. Therefore, the concept of information technology sophistication integrates both aspects related to System Information usage and System Information management”.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, kecanggihan teknologi informasi sebagai multi-dimensi yang mengacu pada sifat, kompleksitas dan interpedensi penggunaan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, konsep kecanggihan teknologi informasi mengintegrasikan kedua aspek yang berkaitan dengan menggunakan sistem informasi dan sistem informasi manajemen.

Pengertian kecanggihan teknologi informasi menurut Ellitan dan Anatan (2009: 14) adalah sebagai berikut:

“Kecanggihan teknologi informasi bila diaplikasikan pada rantai aktivitas akan menghasilkan produk yang memiliki nilai tinggi”.

Menurut Huber dalam Al Eqab dan Adel (2013) kecanggihan teknologi informasi adalah :

“Use of advanced IT leads to more available and more quickly retrieved information, including external information, internal information, and previously encountered information, and thus leads to increased information accessibility”.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, kegunaan dari kecanggihan TI menyebabkan informasi lebih tersedia dan lebih cepat untuk didapatkan, termasuk informasi eksternal, informasi internal, dan informasi yang sudah

ada sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas/keterjangkauan informasi.

Maka dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecanggihan teknologi informasi adalah suatu konstruksi yang mengacu pada penggunaan alam, kompleksitas, dan saling ketergantungan teknologi informasi dan manajemen yang mampu menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem, dirancang untuk membantu pekerjaan manusia dalam menghasilkan kualitas informasi.

2.1.5 Program Pelatihan Pemakai

Program pelatihan pemakai merupakan usaha secara formal untuk tujuan transfer pengetahuan sistem yang disyaratkan untuk mencakup konsep sistem informasi, kemampuan teknis, kemampuan organisasi dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi secara spesifikasi kepada para pemakai sistem informasi (Ariyanti, 2015). Dengan pelatihan dan pendidikan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Komara, 2005). Program pelatihan maupun Pendidikan yang diadakan untuk memberikan atau meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi yang akan digunakan akan membuat pemakai tersebut menjadi lebih puas dan menggunakan sistem yang telah dikuasainya dengan baik dan lancar.

2.1.6 Keterlibatan Pemakai Dalam Pengembangan SIA

Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan SIA merupakan aktivitas pemakai dalam tahap pengembangan sistem informasi. Banyak peneliti telah menyelidiki interaksi pemakai. Dengan adanya interaksi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka kinerja SIA yang akan datang akan menjadi lebih baik, karena pemakai yang terlibat langsung dalam pengembangan sistem dapat mengetahui kelemahan dan keunggulan dari sistem informasi tersebut maka data yang dihasilkan akan lebih baik, sehingga kesalahan dimasa yang akan datang dapat dihindari. Karena SIA yang baik akan mampu menghasilkan informasi yang dibutuhkan pemakai. Terpenuhinya kebutuhan informasi dalam kerja akan meningkatkan kepuasan pemakai (Rivaningrum, 2015).

2.1.7 Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Robins (2005) dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting menentukan efektifitas penerimaan sistem informasi akuntansi dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sangat penting karena pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan. Manajemen puncak bertanggung jawab atas pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi, terlibat secara aktif dalam perencanaan operasi sistem informasi akuntansi, sehingga akan memotivasi pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh pada suatu sistem.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya diperlukan untuk membantu menjawab masalah dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya digunakan sebagai rujukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ariyanti (2015) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada Kantor Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Pesero), Tbk. Denpasar). Variabel independen adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dan keberadaan dewan pengawas sistem informasi. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian adalah berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA pada Kantor Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Pesero), Tbk. Denpasar, sedangkan kemampuan teknik personal sistem informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dan keberadaan dewan pengawas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA pada Kantor Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Pesero), Tbk. Denpasar.
- 2) Fani, dkk. (2015) yang meneliti tentang pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, dan dukungan

manajemen puncak terhadap kinerja SIA (Studi kasus pada PT PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat)). Variabel independen adalah kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, dan dukungan manajemen puncak. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik personal, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA.

- 3) Widya (2016) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada Bank Konvensional di Kota Denpasar). Variabel independen adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi akuntansi. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja SIA. Sedangkan formalisasi

pengembangan sistem informasi akuntansi berpengaruh negative signifikan pada kinerja SIA.

- 4) Tirka (2016) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada PT. BPR Udiana). Variabel independen adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal, keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, keberadaan dewan pengarah, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan sistem, dan kualitas informasi. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA, sedangkan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, kemampuan teknik personal, keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, keberadaan dewan pengarah, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan sistem, dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.
- 5) Hidayanti (2017) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar). Variabel independen adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal sistem, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah,

kualitas informasi, komunikasi pengguna dan pengembangan sistem. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah berdasarkan hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja SIA pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar. Sedangkan keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal sistem, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah, komunikasi pengguna dan pengembangan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA.

- 6) Wiati (2017) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) (Studi kasus pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Kuta Utara). Variabel independen adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan badan pengawas, komunikasi pemakai dan pengembangan SIA, serta kualitas informasi. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan teknik personal dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Kuta Utara, sedangkan keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA, ukuran

organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan badan pengawas, dan komunikasi pemakai dan pengembangan SIA tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA pada LPD di Kecamatan Kuta Utara.

7) Risa (2018) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada RSUD Dharma Yadnya). Variabel independen adalah keterlibatan pengguna, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan, komunikasi pengguna dan pengembangan, dukungan manajemen puncak serta formalisasi pengembangan SIA. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi pengguna dan pengembangan SIA serta dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA, sedangkan variabel keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pengguna, dan formalisasi pengembangan tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

8) Wibawa (2019) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada Lembaga Prekreditasi Desa (LPD) di Kota Denpasar. Variabel independen adalah keterlibatan pengguna, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal, komunikasi pengguna dan pengembangan sistem informasi. Variabel

dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian adalah keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, serta komunikasi pengguna dan pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan program pelatihan dan pendidikan pemakai serta kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

- 9) Ariani (2019) yang meneliti tentang pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai, dukungan manajemen puncak, dan pengalaman kerja terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara). Variabel independen adalah pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai, dukungan manajemen puncak, dan pengalaman kerja. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian adalah hasil penelitian menunjukkan kecanggihan teknologi informasi dan kemampuan teknik pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan dukungan manajemen puncak dan pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 10) Yuniarti (2019) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD) Cabang Badung). Variabel independen adalah komunikasi pengguna dan pengembangan sistem

informasi, dukungan manajemen puncak, ukuran organisasi, keberadaan dewan pengarah sistem informasi. Variabel dependen adalah kinerja SIA. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pengguna dan pengembangan sistem informasi, dukungan manajemen puncak, dan ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Sedangkan keberadaan dewan pengarah sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti kecanggihan teknologi informasi, program pelatihan pemakai, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan dukungan manajemen puncak dan menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja sistem informasi akuntansi. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, pertama penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan oleh penelitian ini seperti kemampuan teknik personal, komunikasi pengguna dan pengembangan sistem, keberadaan dewan pengawas sistem informasi, ukuran organisasi, kualitas informasi, dan formalisasi pengembangan sistem. Kedua, jika dilihat dari tahun penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 sedangkan penelitian sebelumnya diteliti pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020. Ketiga, jika dilihat dari segi lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada LPD di Kecamatan

Sukawati, sedangkan penelitian sebelumnya diteliti pada LPD di Kota Denpasar, LPD di Kecamatan Kuta Utara, RSUD Dharma Yadnya, Bank Kovenasional di Kota Denpasar, Kantor Cabang PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Denpasar, PT. PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat), PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara, PT. Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD) Cabang Badung, dan PT. BPR Udiana.

