

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dan kemajuan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang ini menuntut kemampuan perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya perusahaannya secara efektif dan efisien. Untuk dapat mencapai hal tersebut informasi yang tepat dan akurat memegang peranan yang sangat penting. Dari seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen perusahaan, informasi akuntansi merupakan salah satu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya perusahaan. Untuk mendapat informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan satu sistem informasi akuntansi yang dibuat menurut pola yang terpadu sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan (Devi, 2018).

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (data, materials, equipment, suppliers, personal, and funds) untuk mengkonversi input berupa data ekonomi menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak - pihak yang berkepentingan (Dewi & Riana, 2020). Sistem informasi akuntansi membantu dalam hal membuat laporan eksternal, mendukung aktivitas rutin, mendukung pengambilan keputusan, perencanaan dan pengendalian serta menerapkan pengendalian internal. Sistem akuntansi bertanggung jawab dalam menganalisa dan memantau

kondisi keuangan sebuah perusahaan, persiapan dokumen yang diperlukan untuk keperluan pajak, memberikan informasi untuk mendukung banyak fungsi organisasi lainnya seperti produksi, pemasaran, sumber daya manusia manajemen, dan perencanaan strategis (Kharisma & Gede, 2017).

Kinerja sistem informasi merupakan kualitas sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan, dimana susunan dasarnya terdiri dari elemen input, elemen transformasi dan elemen output (Maryani, 2020). Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dikatakan baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan pemakai oleh faktor-faktor yang meliputi kemampuan teknik personal, kecanggihan teknologi informasi dan partisipasi pengguna. Akan tetapi pada kenyataan yang ada dalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan, yaitu pertama, sering terjadi human error seperti terjadi kesalahan staf dalam menyalin dan mengisi data. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja SIA meliputi dukungan manajemen puncak, keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi, serta program pelatihan dan pendidikan. Berdasarkan hal tersebut maka suatu organisasi perlu memerhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Ngurah et al., 2019).

Koperasi sebagai lembaga di mana orang-orang yang memiliki kepentingan relatif homogen, berhimpun untuk meningkatkan kesejahteraannya. Dalam pelaksanaan kegiatannya, koperasi dilandasi oleh nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang mencirikannya sebagai lembaga ekonomi yang sarat dengan nilai etika bisnis. Nilai-nilai yang terkandung dalam koperasi, seperti menolong diri sendiri (*self help*), percaya pada diri sendiri (*selfreliance*), dan kebersamaan (*cooperation*)

akan melahirkan efek sinergis. Efek ini akan menjadi suatu kekuatan yang sangat ampuh bagi koperasi untuk mampu bersaing dengan para pelaku ekonomi lainnya.

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Denpasar Timur. Lokasi penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Denpasar Timur dipilih karena terdapatnya Fenomena Sengketa Wanprestasi di Koperasi Simpan Pinjam Tridana Mandiri Denpasar Timur. Bapak Drs. I Wayan Parna, Ketua Koperasi Tridana Mandiri Denpasar, menyatakan bahwa koperasi tersebut mengalami penurunan asset dan modal serta penyaluran tidak sehat sehingga kredit macet (Arini, Wesna, Karma, Cempaka, dan Wulandari, 2020). Dilihat dari permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan peningkatan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi di perusahaan karena dengan menggunakan sistem informasi dapat mempermudah pelayanan terhadap nasabah, mempermudah untuk mengelola dan menyajikan informasi keuangan dengan mudah, cepat, dan akurat. Informasi keuangan yang akurat akan mempermudah perusahaan dalam mendeteksi kecurangan dan meminimalisir terjadinya kekeliruan dalam penyelesaian laporan keuangan di Koperasi Simpan Pinjam Tridana Mandiri Denpasar Timur.

Perkembangan KSP di Denpasar Timur sampai saat ini cukup pesat, hal ini terlihat pada asset yang diperoleh oleh KSP meningkat setiap tahunnya, diikuti dengan meningkatnya volume transaksi keuangan. Peningkatan volume transaksi keuangan pada koperasi simpan pinjam di Denpasar Timur menandakan bahwa partisipasi masyarakat terhadap koperasi meningkat. Meningkatnya volume transaksi keuangan koperasi simpan pinjam di Denpasar Timur akan meningkatkan kompleksitas aktivitas yang ada di dalamnya, sehingga penggunaan teknologi SIA sangat diperlukan.

Penggunaan sistem teknologi dan informasi mendorong peningkatan efisien dan memastikan peningkatan kualitas layanan KSP. Mengingat volume transaksi yang meningkat akan membutuhkan pengolahan data yang lebih praktis. Laporan keuangan yang lengkap dan akurat diperlukan untuk menilai kinerja sebuah KSP, oleh karena itu dukungan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dengan teknologi informasi yang terkomputerisasi sangat diperlukan. Jika sebuah KSP menginginkan kinerja yang meningkat, maka perlu didukung oleh kinerja sistem informasi yang memadai. Koperasi Simpan Pinjam juga tidak lepas dari tuntutan untuk menyajikan informasi keuangan yang relevan, akurat dan tepat waktu. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang diukur dari kepuasan pemakai sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan ukuran organisasi. Dari semua variable yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, penulis menggunakan lima faktor bebas yaitu keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan ukuran organisasi (Trisnayanti, Putra dan Ernawatiningsih, 2021)

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi merupakan aktivitas pemakai dalam tahap pengembangan sistem informasi yang menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap sistem informasi akuntansi dan kemampuan pemakai dalam merancang sistem yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, dan 4 model sistem informasi akuntansi Cahyani (2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahardika (2018) mengemukakan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan Sistem

Informasi Akuntansi berpengaruh positif pada kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Hasil ini menjelaskan bahwa proses pengembangan Sistem Informasi yang melibatkan adanya keterlibatan pemakai menimbulkan keinginan untuk menggunakan Sistem Informasi Akuntansi, karena dengan diajak berpartisipasi dalam setiap tahap dalam proses pengembangan sistem informasi, pemakai dapat menyampaikan keinginan-keinginan mereka terhadap sistem yang ada, serta dapat memperoleh manfaat dari pengembangan sistem informasi tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pemakai sistem informasi tersebut yang berpengaruh terhadap keberhasilan sistem yang dikembangkan. Sedangkan hasil penelitian dari Aryani dan Putri (2018) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA.

Robbins dan Judge (2017:57) mengemukakan bahwa kemampuan teknik personal merupakan kemampuan seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan teknik personal adalah kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman individu yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi akuntansi. Kemampuan teknik personal dalam sistem informasi dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Robbins dan judge (2017:57) juga menyatakan bahwa kemampuan pemakai terdiri dari dua faktor yaitu faktor kemampuan intelektual yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental. Kemudian faktor kemampuan fisik, yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik. Afnil dan Mahardika (2018) mengemukakan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja SIA, hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan teknik sistem informasi

maka kinerja SIA akan meningkat. Sedangkan hasil peneliti berbeda dikemukakan oleh Ferdianti (2017) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA.

Program pelatihan dan pendidikan pemakai perlu untuk diadakan mengingat perkembangan teknologi sangat cepat yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan setiap waktu. Pendidikan dan pelatihan penting untuk meningkatkan kemampuan personal dalam penggunaannya karena Sistem Informasi Akuntansi yang bagus tanpa pengguna yang kompeten tidak akan memberikan hasil yang bagus. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noprianti (2017), Aryani (2018), dan Dony (2017) menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Hal ini menunjukkan dengan adanya program pelatihan dan pendidikan pemakai karyawan lebih terampil dalam menggunakan sistem yang baru dan meningkatkan pengetahuan serta sikap mental dari pengguna agar memberikan kontribusi yang optimal terhadap penggunaannya. Sedangkan hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Yoga (2017) bahwa program pelatihan dan pendidikan berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA.

Dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem informasi dan tingkat minat, dukungan dan pengetahuan tentang sistem informasi dan komputerisasi. Manajemen puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Hasil penelitian oleh Aryani (2018) dan Dony (2017) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA, hasil tersebut mengindikasikan bahwa

adanya dukungan dari manajemen puncak dalam proses mensosialisasikan pengembangan sistem informasi memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Sedangkan hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Putri (2018) dan Nopriani (2017) bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA.

Ukuran organisasi menyangkut besarnya organisasi yang dilihat dari jumlah anggota organisasi. Jumlah anggota atau ukuran organisasi akan berpengaruh pada kompleksitas organisasi baik horizontal maupun vertikal. Organisasi itu sendiri jika dilihat secara langsung kita pasti bisa membedakan mana yang perusahaan berukuran besar, sedang atau menengah atau kecil. Hasil penelitian oleh Aryani (2018) dan Dony (2017) menyatakan bahwa ukuran organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja SIA, dikarenakan adanya hubungan yang positif antara ukuran organisasi dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Putri (2018) bahwa ukuran organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja SIA.

Hasil penelitian sebelumnya tersebut menjadi motivasi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali terkait penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja SIA pada tempat dan sampel yang berbeda. Keuntungan yang didapat perusahaan dengan adanya sistem akuntansi selain bisa menghasilkan laporan keuangan secara otomatis dan cepat, laporan yang dihasilkan biasanya akan lebih transparan dan

memiliki tingkat akurasi yang lebih baik dibandingkan secara manual, serta dapat dijadikan acuan dalam pendeteksian kecurangan.

Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti ulang dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kecamatan Denpasar Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
2. Apakah kemampuan teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
3. Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai dalam terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
5. Apakah ukuran organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?

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 mengenai pengaruh keterlibatan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh dukungan manajem puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh ukuran organisasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang akan diperoleh yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan serta memberi tambahan perbandingan bagi para peneliti untuk memperkuat penelitian – penelitian sebelumnya khususnya tentang keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak dan ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di KSP Denpasar Timur

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perusahaan-perusahaan khususnya Koperasi Simpan Pinjam akan pentingnya keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak dan ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi bagi kelangsungan hidup perusahaan atau Koperasi Simpan Pinjam itu sendiri.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989). *Attitude Toward Using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Tingginya penggunaan suatu sistem menandakan bermanfaat dan mudahnya suatu sistem informasi. Seseorang yang memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya, di samping itu pengguna sistem informasi tergolong lebih mudah dan tidak memerlukan usaha keras (Sugianto, 2013).

Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2008 dalam Saras, 2016:31). Untuk melakukan analisis *user experience* pada penelitian ini, digunakanlah model TAM. Model TAM dikembangkan untuk

menjelaskan perilaku pengguna sistem informasi atau teknologi (Jogiyanto, 2007:111). Teori TAM menjelaskan mengenai dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi. Yang diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan system tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakai yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan manfaat secara keseluruhan (*overall usefulness*), sehingga hal ini berkaitan dengan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja system informasi akuntansi yaitu meliputi: keterlibatan pemakai dalam pengembangan system, kemampuan teknik personal, program pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak dan ukuran organisasi.

2.1.2 Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Notoatmodjo bahwa kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (*ability*), kemampuan yang dapat dikembangkan (*capacity*), bantuan untuk terwujudnya performance (*help*), insentif materi maupun nonmateri (*incentive*), lingkungan (*environment*), dan evaluasi (*evaluation*). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (ketrampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk insentif dan noninsentif) dan

teknologi. Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Susanto (2008:2) dalam Gustiyan (2016) system adalah kumpulan/group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Jadi, informasi merupakan hasil dari pengelolaan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengelolaan tersebut bisa menjadi informasi, hasil dari pengelolaan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Susanto, (2008:38) dalam Gustiyan (2016). Akuntansi merupakan proses pengidentifikasi, mengukur, mencatat dan mengkomunikasikan peristiwa-peristiwa ekonomi dari suatu organisasi (bisnis maupun non bisnis) kepada pihak-pihak yang berkementingan dengan informasi bisnis tersebut (Gustiyan,2016). Menurut Gustiyan (2016) sistem informasi akuntansi adalah susunan berbagai formulir catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksanaannya dan laporan yang terkoordinasikan secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

2.1.4 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Kinerja sistem informasi akuntansi itu sendiri 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 (Irawati,2011). Kinerja sistem informasi dikatakan baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan pemakai informasi dan mampu memberikan kepuasan bagi pemakainya (Gustiyan, 2014).

2.1.5 Keterlibatan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sangat penting, karena dapat meningkatkan kualitas sistem dengan menyediakan penafsiran kebutuhan informasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan pengguna secara akurat dan lengkap. Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem di suatu perusahaan dapat memperluas wawasan pemakai dalam bidang komputer, memperluas wawasan pemakai dalam mengusulkan bagaimana dan apa dari system yang harus dibangun dan dapat meningkatkan wawasan pemakai dalam menyumbangkan pikiran dan tenaga.

Sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi bagi perusahaan apabila tidak pemakai yang mengoperasikan sistem tersebut. Oleh karena itu, keterlibatan pemakai sistem informasi sangat diperlukan agar sistem informasi dapat beroperasi secara maksimal. Keterlibatan pemakai dalam proses pembangunan sistem sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas sistem dengan menyediakan penafsiran kebutuhan iformasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan pengguna secara akurat dan lengkap. (Suherman, 2016)

2.1.6 Kemampuan Teknik Personal

Kemampuan teknik peronal merupakan kemampuan seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu perkerjaan. Kemampuan teknik personal adalah kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman individu yang dimiliki oleh

pemakai sistem informasi akuntansi. Kemampuan teknik personal dalam sistem informasi dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis.

Robbins dan Judge (2017:57) juga menyatakan bahwa kemampuan pemakai terdiri dari dua faktor yaitu faktor kemampuan intelektual yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental. Kemudian faktor kemampuan fisik, yang merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

2.1.7 Program Pelatihan dan Pendidikan

Program pelatihan dan pendidikan pemakai merupakan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan untuk memperkenalkan sistem kepada karyawannya. Dengan program pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan Sistem Informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Lauko 2021). Kegiatan pelatihan ditunjukan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pengguna sistem. Selain itu dengan adanya kegiatan pelatihan dapat membangun rasa percaya diri dari pengguna sehingga mengantisipasi timbulnya kecemasan dan penolakan dari pengguna terhadap sistem yang baru.

2.1.8 Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem informasi dan tingkat minat, dukungan dan pengetahuan tentang sistem informasi dan komputerisasi. Managem puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi organisasi dapat

menjadi suatu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Menurut Elfreda 2004;32 Dukungan Manajemen Puncak adalah perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak adalah dukungan atau dorongan yang dilakukan eksekutif yang berada dipuncak perusahaan dan yang bertanggung jawab untuk kelangsungan hidup dan keberhasilan perusahaan.

2.1.9 Ukuran Organisasi

Ukuran organisasi menyangkut besarnya organisasi yang dilihat dari jumlah anggota organisasi. Jumlah anggota atau ukuran organisasi akan berpengaruh pada kompleksitas organisasi baik horizontal maupun vertikal. Organisasi itu sendiri jika dilihat secara langsung kita pasti bisa membedakan mana yang perusahaan berukuran besar, sedang atau menengah atau kecil.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian adalah:

- 1) Utami (2016), telah meneliti tentang Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Keterlibatan Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Variabel independen yang digunakan yaitu kemampuan pengguna SI, keterlibatan pengguna SI dan dukungan manajemen. Sedangkan variabel dependennya yaitu kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan SI dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan variabel keterlibatan pengguna SI tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

- 2) Yasa (2017), telah melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional, Pengetahuan, Pengalaman Kerja, dan Pelatihan Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada Kinerja Individual di PT. Jasamarga Bali Tol. Variabel independen yang digunakan ada kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, pengetahuan, pengalaman kerja, dan pelatihan dan variabel dependen yang digunakan yaitu kinerja individual. Hasil analisis menunjukkan kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, pengetahuan, pengalaman kerja dan pelatihan berpengaruh positif pada kinerja individual.
- 3) Buandra (2017), telah melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja dan Prasarana Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Karbon PT INALUM (Persero) Kabupaten Batubara. Variabel independen yang digunakan ada kecerdasan emosional, disiplin kerja, dan prasarana dan variabel dependen yang digunakan yaitu kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi karyawan di Departemen Karbon PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero). Prasarana dan disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kompetensi karyawan di Departemen Karbon PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero).
- 4) Rivaningrum (2015), telah melakukan penelitian tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja SIA Pada Rumah Sakit Saras Husada Purworejo. Variabel independen yang digunakan ada keterlibatan pengguna dalam proses

pengembangan SIA, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak dan variabel dependen yang digunakan ada kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.

- 5) Fatmawati (2017) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan, dewan pengarah dan lokasi dari departemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dilakukan kepada bank umum pemerintah yaitu sebanyak 55 kuesioner. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada 5 variabel independen yang tidak berpengaruh yaitu kemampuan teknik personal, formalisasi pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pemakai, dewan pengarah dan lokasi dari departemen sistem informasi akuntansi. Sedangkan terdapat 3 variabel independen yang berpengaruh yaitu ukuran organisasi dan dukungan manajemen puncak. Namun, keterlibatan pemakai berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 6) Rusdi dan Megawati (2018) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Instrumen penelitian berupa kuesioner dan diperoleh 42 data yang dapat diolah sehingga sampel penelitian ini menjadi 42 responden. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif

dan signifikan, kapabilitas personal tidak berpengaruh positif dan signifikan, ukuran organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi, formalisasi pengembangan SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak terhadap penggunaan sistem informasi.

- 7) Kharisma dan Juliarsa (2017), meneliti mengenai Pengaruh keterlibatan pemakai, kemampuan pemakai, pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil analisis menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai, kemampuan pemakai, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Inna Grand Bali Beach sedangkan pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh pada signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Inna Grand Bali Beach.
- 8) Suroto (2017), meneliti mengenai pengaruh partisipasi pengguna, kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi. Sedangkan dukungan manajemen puncak berpengaruh negative secara tidak signifikan terhadap kinerja pada pegawai.
- 9) Swandewi, dkk (2017), meneliti mengenai Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian menunjukkan dukungan manajemen puncak, kualitas sistem

dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIA di KSP Kabupaten Buleleng.

- 10) Surya dan Suardikha (2016), meneliti mengenai faktor-faktor yang berpengaruh pada Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Mengwi. Faktor pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, pengembangan sistem informasi, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi.
- 11) Dewi (2018) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh keterlibatan pemakai, kemampuan pemakai, dukungan manajemen puncak, serta pelatihan dan Pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BRI Syariah di Karesidenan Sukarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan keterlibatan pemakai, kemampuan pemakai, pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 12) Lestari (2017) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Kapabilitas Personal, serta Pelatihan dan Pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada KSP di Kecamatan Buleleng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, kapabilitas personal, serta pelatihan dan Pendidikan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA.