

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam suatu sistem perekonomian modern. Menurut Kasmir (2019:3) lembaga keuangan adalah untuk setiap perusahaan yang berada dibidang keuangan dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau menyalurkan dana. Berkaitan dengan hal tersebut manajemen setiap lembaga keuangan dituntut dapat melaksanakan kewajibannya dalam mengelola setiap kegiatan yang dilakukan lembaga keuangan dengan baik, untuk dapat mewujudkannya setiap perusahaan tersebut menjadi sangat bergantung pada teknologi. Peran teknologi informasi menjadi salah satu fasilitas utama perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yang sekaligus menjadi salah satu strategi bisnis bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ada (Putri dan Karyada, 2020).

Mulyadi (2017:3) menyatakan sistem informasi akuntansi merupakan organisasi formulir, catatan, dan laporan yang didesain untuk menyediakan informasi keuangan bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal serta membantu memperbaiki biaya tulis menulis dalam pemeliharaan catatan akuntansi. Perusahaan sangat bergantung pada sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi karena dapat memudahkan para *staff* perusahaan tersebut dalam menjalankan aktifitas sehari-hari perusahaannya. Selain itu dengan adanya penggunaan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi juga dapat membantu dalam pengolahan data perusahaan

sehingga dari data tersebut akan menghasilkan suatu informasi yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dan dapat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan (Putri dan Karyada, 2020).

Sistem informasi akuntansi pada sebuah lembaga keuangan memiliki fungsi utama, yaitu memproduksi informasi berdasarkan data yang merupakan hasil dari transaksi keuangan yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan perlu menerapkan sistem informasi akuntansi yang efektif dan organisasi dituntut untuk terus mengevaluasi penggunaannya agar menjadi efisien dan kompetitif (Putri, dkk., 2021). Menurut Handoko (2017:8) efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan lembaga keuangan lain, dimana LPD hanya ada di Bali dan dimiliki serta dikelola oleh lembaga desa adat. Berdasarkan Peraturan Daerah Bali Nomor 3 Tahun 2017 Lembaga Perkreditan Desa adalah salah satu unsur kelembagaan *Desa Pakraman* yang menjalankan fungsi keuangan *Desa Pakraman* dan mengelola potensi keuangan *Desa Pakraman*. Pemerintah Provinsi Bali melalui Surat Gubernur Nomor: 972 Tahun 1984, tertanggal 1 November 1984, tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) mencetuskan gagasan pembentukan LPD pada setiap desa adat pakraman.

LPD dalam melakukan kegiatan operasionalnya, memiliki tujuan utama, yaitu menciptakan kemakmuran untuk krama desa dan dapat mencapai tingkat profitabilitas yang maksimal. Menurut Lembaga Pemberdayaan Lembaga Perkreditan Desa (LPLPD) Provinsi Bali, Lembaga perkreditan desa merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah menggunakan sistem informasi akuntansi dalam pengolahan data dan transaksinya.

Pesatnya perkembangan lembaga keuangan termasuk LPD, tidak lepas dari terjadinya berbagai permasalahan yang menimpa beberapa LPD, dengan kondisi yang tidak sehat bahkan LPD mengalami macet yang dapat menghambat kegiatan operasional LPD. Di Kabupaten Gianyar khususnya, memiliki lebih dari satu kasus penyimpangan dana LPD yang sudah sampai di pengadilan. Menurut portal berita online bali.tribunnews.com (2022) permasalahan penyelewengan dana pada LPD di Kabupaten Gianyar sudah beberapa kali terjadi. Berdasarkan berita yang dimuat dalam portal berita *online* bali.tribunnews.com tahun 2022, terjadi kasus penyimpangan dana LPD Belusung, Desa Pejeng Kaja, Tampaksiring, Gianyar, yang merugikan LPD sebesar Rp 1,8 miliar, tersangkanya dinyatakan bersalah dengan hukuman 4 tahun penjara pada sidang tanggal 30 Maret 2022 di PN Gianyar. Kasus lain terjadi di LPD Begawan, Desa Melinggih Kelod, Payangan, Gianyar, yang merugikan nasabah sampai Rp 22 miliar berupa deposito yang tidak bisa dicairkan sejak 21 Oktober 2021 sampai Desember 2021, sampai saat ini kasus tersebut masih ditangani Kejari Gianyar (radarbali.jawapost.com, 2022).

Kasus lain menimpa LPD Desa Bedulu, Blahbatuh, Gianyar, dimana sejak tahun 2021 LPD Bedulu tidak dapat mengembalikan dana nasabah deposito dan tabungan harian dengan alasan banyak kreditur yang belum memenuhi

kewajibannya akibat krisis ekonomi sejak covid 19, kasus ini sampai saat ini masih ditangani Kejari Gianyar (balitribune.co.id, 2022). Setelah kasus LPD Bedulu, kasus yang sama juga menimpa LPD Kedewatan, Ubud, Gianyar yang tidak mampu mencairkan dana nasabah dengan dugaan dipicu oleh Bendahara LPD Kedewatan yang memainkan kredit fiktif mencapai miliaran rupiah, dana krama desa yang tersimpan mencapai 5 miliar di luar nasabah lain, yang dituntut untuk segera dikembalikan namun LPD belum bisa berjanji dapat mengembalikan dana secara penuh walaupun menjual seluruh aset milik LPD (nusabali.com, 2022).

Beberapa permasalahan yang masih terjadi dalam kepengurusan LPD tersebut mengindikasikan belum diterapkannya sistem informasi akuntansi yang efektif serta membawa dampak negatif bagi LPD itu sendiri. Menurut Dewi, dkk (2020) penerapan sistem informasi akuntansi yang efektif dapat membantu menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas dan mendeteksi lebih dini adanya kecurangan yang terjadi dalam pengelolaan LPD. Permasalahan mengenai keefektifan penerapan sistem informasi akuntansi pada LPD khususnya di Kecamatan Sukawati dapat dipengaruhi beberapa faktor seperti kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dan dukungan manajemen puncak yang ada pada LPD tersebut.

Menurut Muslim, dkk (2022), kemampuan teknik personal adalah kemampuan dalam mengoperasikan bidang kerja tertentu. Kemampuan teknik personal biasanya lebih banyak dimiliki oleh pegawai atau pimpinan tingkat bawah. Kemampuan teknik personal adalah kompetensi yang banyak berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknisnya suatu pekerjaan yang ditekuni.

Kemampuan teknik berfokus pada pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesi yang dimiliki (Suhelayanti, Aziz, & Sari, 2020). Kemampuan Teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. *User* yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut (Sari, dkk., 2021)

Putri, dkk. (2021) menyatakan kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan pengguna sistem informasi dalam mengoperasikan komputer baik dari segi perangkat lunak maupun perangkat keras untuk mengolah data menjadi informasi yang berkualitas dan dapat dipercaya. Semakin tinggi kemampuan teknik personal pemakai informasi akuntansi, maka kinerja sistem informasi akuntansi akan semakin meingkat, karena suatu sistem informasi akuntansi akan dapat beroperasi secara maksimal, apabila setiap personal yang menggunakan sistem informasi akuntansi memiliki kemampuan teknik persoanl yang baik untuk mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut. Sehingga ketika kemampuan teknik personal semakin tinggi maka penggunaan sistem informasi akuntansi juga akan semakin efektif.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemampuan teknik personal terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi dilakukan oleh Sari dan Indraswarawati (2020), Juliartawan (2020), Putri, dkk. (2021), Muslim, dkk. (2022), Cahyani dan Putra (2022), Juliartini, dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas SIA, artinya semakin baik kemampuan teknik personal yang dimiliki karyawan maka semakin efektif penerapan sistem informasi akuntansi. Tetapi,

hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Dewi, dkk. (2021) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA, artinya kemampuan teknik personal yang dimiliki karyawan tidak akan mempengaruhi tingkat efektivitas sistem informasi akuntansi.

Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi adalah keterlibatan pemakai sistem dalam pengembangan sistem tersebut. Menurut Susanto (2017:369), keterlibatan pemakai dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan *user* dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Menurut Juliastini, dkk (2020), peran pengguna atau pemakai sistem sangat penting bagi pengembangan sistem untuk menjadi lebih baik, dimana ditekankan kepada langkah-langkah yang mendukung terciptanya sistem informasi yang efektif.

Menurut Putri dan Karyada (2020), keterlibatan pengguna digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi bagi perusahaan apabila tidak ada pemakai yang mengoperasikan sistem tersebut. Sehingga ketika seseorang yang berkaitan langsung dengan penerapan sistem informasi akuntansi ikut terlibat dalam pengembangan sistem informasi akuntansi maka diharapkan penggunaan sistem informasi akuntansi dapat lebih efektif.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh keterlibatan pemakai terhadap efektivitas SIA pernah dilakukan oleh Satria dan Putra (2019), Putri dan Karyada

(2020), Dewi, dkk. (2021), serta Cahyani dan Putra (2022) yang menyatakan keterlibatan pemakai berpengaruh positif pada efektivitas SIA. Artinya, semakin tinggi keterlibatan pemakai dalam pengembangan suatu sistem informasi akuntansi maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas SIA. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Putri, dkk. (2021) yang menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh pada efektivitas SIA. Artinya, keterlibatan pemakai dalam pengembangan suatu sistem tidak akan mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat efektivitas SIA.

Faktor kompleksitas tugas yang dikerjakan karyawan juga dapat mempengaruhi tingkat efektivitas sistem informasi akuntansi (Salamiyah, 2019). Menurut Selita, dkk (2022) kompleksitas tugas adalah sulitnya suatu tugas yang dibebankan oleh terbatasnya kapabilitas, dan daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan. Menurut Novianti, dkk (2021) kompleksitas tugas adalah sulitnya suatu tugas yang dibebankan oleh terbatasnya kapabilitas dan daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan. Sulitnya suatu tugas yang diberikan kepada karyawan menyebabkan terpecahnya konsentrasi dari karyawan tersebut. Banyaknya tugas yang tidak terpola mengakibatkan terjadinya *human error*.

Arizona, dkk (2021) menyatakan bahwa kompleksitas tugas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan suatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada didalam dunia bisnis. Kompleksitas secara relatif lebih tinggi untuk tugas-tugas yang tidak

terpola dan lebih rendah untuk untuk tugas-tuas yang sudah terpola dan terstruktur. Tingkat sulitnya tugas selalu dikaitkan dengan banyaknya informasi tentang tugas tersebut, sementara struktur adalah terkait dengan kejelasan informasi. Kompleksitas tugas dapat membuat karyawan menjadi tidak konsisten dan tidak akuntabilitas (Princessa, dkk., 2022).

Hasil penelitian mengenai pengaruh kompleksitas tugas terhadap efektivitas SIA dilakukan Putri dan Karyada (2020), Juliartawan (2020), serta Juliastini, dkk. (2020) menyatakan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh negatif terhadap efektivitas SIA. Artinya, semakin tinggi kompleksitas tugas akan menurunkan tingkat efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi. Tetapi hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Salamiyah (2019) dan Princessa, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA. Artinya, kompleksitas tugas yang dihadapi karyawan tidak akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan atau menurunkan tingkat efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi yang diterapkan.

Pengalaman kerja juga memiliki pengaruh yang besar terhadap terciptanya efektivitas sistem informasi akuntansi (Sari dan Indraswarawati, 2020). Menurut Siagian (2017:17) pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya. Robbins (2017:56) mengungkapkan bahwa pengalaman kerja dapat diperoleh langsung lewat pengalaman atau praktek atau bisa juga secara langsung, seperti dari membaca. Pengalaman kerja dapat diukur dari masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang. Seseorang yang melakukan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki akan memberikan

hasil yang lebih baik daripada mereka yang tidak mempunyai pengetahuan yang cukup dalam tugasnya.

Menurut Anjani, dkk (2021) pengalaman kerja merupakan jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor atau sebagainya. Pengalaman kerja dapat meningkatkan pengetahuan seseorang serta keterampilan yang dimilikinya. Dengan memperluas pengalaman kerja akan sangat berpengaruh terhadap karakter seseorang dalam bekerja, semakin lama pengalaman kerja seseorang maka tingkat pengetahuan serta keterampilannya semakin baik. Seseorang yang melakukan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki akan memberikan hasil yang lebih baik daripada mereka yang tidak mempunyai pengetahuan yang cukup dalam tugasnya.

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas SIA dilakukan oleh Sari dan Indraswarawati (2020), Juliartini, dkk. (2023), dan Novianti (2023) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan SIA. Artinya, semakin tinggi dan banyak pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin tinggi tingkat keefektifan sistem informasi akuntansi yang diterapkan. Tetapi, hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh penelitian Salamiyah (2019), Muslim, dkk. (2022), dan Princessa, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan SIA. Artinya, pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan tidak dapat mempengaruhi tingkat keefektifan sistem informasi akuntansi yang diterapkan.

Faktor terakhir yang berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi adalah dukungan dari manajemen puncak dalam pengembangan sistem

(Dewi, dkk., 2020). Solihin (2017: 11) mendefinisikan dukungan manajemen puncak adalah manajer level atas atau dikenal sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen. Menurut Hasibuan (2018: 238) dukungan manajemen puncak adalah tindakan manajemen puncak yang terlibat dalam menciptakan kegairahan kerja seseorang dan berpartisipasi secara aktif dalam upaya mensukseskan program juga pengambilan keputusan. Menurut Ramadhani (2019) dukungan manajemen puncak adalah bentuk dukungan manajer terhadap pemakai, dukungan tersebut berupa menyediakan fasilitas dan mendukung aktivitas karyawannya dalam mensukseskan program yang sedang dijalankan.

Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan atasan terhadap pemakai sistem. Jogiyanto (2016:242) menyatakan salah satu bentuk dukungan manajemen puncak adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Hasil penelitian mengenai pengaruh manajemen puncak terhadap efektivitas SIA dilakukan oleh Dewi, dkk. (2020), Putri dan Karyada (2020), Novianti (2023), serta Cahyani dan Putra (2022) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas SIA. Artinya, semakin tinggi dukungan yang diterima dari manajemen puncak seperti ketersediaan fasilitas, komputer, dan lainnya maka semakin tinggi pula tingkat

efektivitas sistem yang diterapkan. Tetapi, hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Mistiyowati (2019) dan Princessa, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA. Artinya, dukungan dari manajemen puncak tidak akan memberikan pengaruh terhadap tingkat efektivitas sistem yang diterapkan.

Penelitian dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) se Kecamatan Sukawati, Gianyar. Kecamatan Sukawati merupakan salah satu daerah tujuan wisata sehingga perekonomian berkembang sangat pesat, hal tersebut memberikan dampak kepada perkembangan lembaga keuangan khususnya LPD. Persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan lain mendorong LPD untuk mampu berkembang lebih cepat agar tidak tertinggal, dalam hal memberikan pelayanan yang cepat dan penyediaan informasi akuntansi yang tepat dan akurat bagi para pemangku kepentingan untuk mengambil keputusan yang tepat sebagai upaya memajukan LPD. Penerapan sistem informasi akuntansi yang efektif dapat membantu meningkatkan daya saing LPD serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap LPD. Pentingnya penerapan sistem informasi akuntansi yang efektif, membuat penelitian ini sangat penting dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi diantaranya kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dan dukungan manajemen puncak.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah, fenomena permasalahan yang ada pada LPD di Kabupaten Gianyar, serta ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Keterlibatan Pemakai,

Kompleksitas Tugas, Pengalaman Kerja, dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada LPD Se-Kecamatan Sukawati”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian yang hendak dibahas adalah:

- 1) Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati?
- 2) Apakah keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati?
- 3) Apakah kompleksitas tugas berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati?
- 4) Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati?
- 5) Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemampuan teknik personal terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keterlibatan pemakai terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati.

- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompleksitas tugas terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas SIA pada LPD Se-Kecamatan Sukawati.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dan dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas SIA di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) se-Kecamatan Sukawati. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

2) Manfaat Praktis

Bagi LPD di Kecamatan Sukawati, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pimpinan dalam usaha meningkatkan kinerja para karyawan dalam menggunakan SIA yang efektif terutama dilihat dari kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dan dukungan manajemen puncak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap teknologi (Jogiyanto, 2016: 17). Modifikasi model TAM dilakukan oleh Venkantesh dengan menambahkan variabel *trust* dengan judul *Trustenhanced Technology Acceptance Model*, yang meneliti tentang hubungan antara variabel TAM dan *trust*. Modifikasi TAM lain, yaitu *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) dilakukan oleh Lui and Jamieson menggunakan variabel kepercayaan dan resiko bersama variabel TAM (Jogiyanto, 2016: 25).

Model penelitian TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori. Pada awalnya, teori inovasi difusi yang merupakan teori yang paling mendominasi penerimaan dan berbagai model penerimaan teknologi. Difusi adalah proses suatu informasi yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu secara berkesinambungan kepada anggota dalam sebuah sistem sosial, sedangkan inovasi adalah ide, praktek, atau obyek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi yang lain. TAM mempunyai tujuan menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan pengembangan TRA dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Menurut Davis, TAM adalah sebuah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi

informasi (Jogiyanto, 2016: 27). TAM menggunakan TRA dari Fishbein dan Ajzen yang digunakan untuk melihat bagaimana tingkat adopsi responden dalam menerima teknologi informasi (Jogiyanto, 2016: 30)

TAM menekankan pada persepsi pemakai tentang “bagaimana kegunaan sistem untuk saya” dan “semudah apakah sistem ini digunakan” adalah dua faktor kuat yang mempengaruhi penerimaan atas teknologi dan merupakan determinan fundamental dalam penerimaan pemakai. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel, yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan serta kemanfaatan adalah dua karakteristik yang banyak dipelajari secara mendalam, karena merupakan hal utama dalam TAM.

Penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua tipe motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul karena adanya ekspektasi yang dirasakan oleh individu itu sendiri dari hasil berinteraksi dengan sebuah aplikasi sistem teknologi informasi. Sementara itu, motivasi ekstrinsik muncul karena adanya ekspektasi atas penggunaan aplikasi sistem teknologi informasi tertentu yang diterima dari luar, yaitu penghargaan karena kinerjanya meningkat (Jogiyanto, 2016: 60).

Konsep TAM menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Perluasan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut (Jogiyanto, 2016: 63).

Kaitan teori TAM dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi dan menyediakan suatu basis teoritis yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2015: 2), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berfokus pada pemahaman cara sistem akuntansi bekerja, yaitu bagaimana cara mengumpulkan data tentang aktivitas dan transaksi suatu organisasi, bagaimana mengubah data tersebut menjadi informasi yang dapat digunakan pihak manajemen untuk menjalankan organisasi mereka dan bagaimana cara memastikan ketersediaan, keandalan dan keakuratan informasi tersebut. SIA dapat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan serta melihat pengaruh terhadap lingkungan bisnis dalam skala global (Beke, 2015).

SIA berguna sebagai informasi yang berdaya guna harus memperhatikan karakteristik informasi sebagai berikut:

- 1) Relevan, informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian memperbaiki kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi atau memperbaiki ekspektasi mereka sebelumnya.
- 2) Andal, informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.
- 3) Lengkap, informasi itu lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

- 4) Tepat waktu, informasi itu tepat waktu jika diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambil keputusan menggunakan dalam membuat keputusan.
- 5) Dapat dipahami, informasi dapat dipahami jika disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.
- 6) Dapat diverifikasi, informasi dapat diverifikasi jika dua orang dengan pengetahuan yang baik, bekerja secara independen dan masing-masing akan menghasilkan informasi yang sama.

Menurut Mulyadi (2017:3), SIA adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Sistem informasi akuntansi pada sebuah lembaga keuangan memiliki fungsi utama, yaitu memproduksi informasi berdasarkan data yang merupakan hasil dari transaksi keuangan yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan perlu menerapkan sistem informasi akuntansi yang efektif dan organisasi dituntut untuk terus mengevaluasi penggunaannya agar menjadi efisien dan kompetitif (Putri, dkk., 2021).

2.1.3 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Handoko (2017:8) efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu.

Efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan keberhasilan dari sistem informasi akuntansi yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi dalam menghasilkan output berupa informasi secara tepat waktu dan berkualitas (Hanum, dkk., 2021). Tingkat efektivitas sistem informasi akuntansi suatu perusahaan dapat dinilai dari penerapan sistem informasi akuntansi pada perusahaan. Efektif tidaknya sistem informasi akuntansi dinilai dari aspek variasi laporan, waktu, keamanan data, relevansi, kenyamanan fisik dan ketelitian. Sistem informasi akuntansi yang efektif dapat mendorong efisiensi organisasi, penyediaan layanan yang lebih cepat dan menurunkan biaya transaksi. Selain itu efektivitas sistem informasi akuntansi dijadikan tolak ukur daya saing yang dimiliki oleh perusahaan (Muslim, dkk., 2022).

Menurut Putri dan Karyada (2020) indikator dari efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA), yaitu:

- 1) *Information quality* (kualitas informasi), berkaitan dengan *output* sistem informasi. Kualitas informasi diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi. Dampak individunya diukur dalam hal pengambilan keputusan, efektivitas kerja, dan kualitas kerja.
- 2) *System quality* (kualitas sistem), terkait mengenai kualitas atas sistem informasi yang digunakan. Kualitas sistem yang diukur dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, kehandalan, fleksibilitas, kualitas data, integritas dan peran pentingnya dalam suatu organisasi. Dampak individu dapat diukur sebagai kualitas lingkungan kerja dan prestasi kerja.
- 3) *Service quality* (kualitas pelayanan), terkait mengenai kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dari penggunanya. Adapun beberapa dimensi

terkait mengenai kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles*, yaitu bentuk fisik dari jasa yang berupa fasilitas atau peralatan yang digunakan. *Reliability*, yaitu terkait mengenai keandalan sistem informasi. *Responsiveness*, terkait mengenai kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh penggunanya. *Assurance*, yaitu jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik dan *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna dengan memahami kebutuhan dari pengguna secara spesifik.

- 4) *System use* (penggunaan sistem), berkaitan dengan pengguna sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan sistem diukur sebagai frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan, dan pengambilan keputusan kinerja.
- 5) *User satisfaction* (kepuasan pengguna), berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi terhadap sistem dan *output* yang dihasilkan.
- 6) *Net benefits* (manfaat bersih), berkaitan dengan keuntungan atas keberadaan dan penggunaan SIA.

2.1.4 Kemampuan Teknik Pesonal

Menurut Muslim, dkk (2022), kemampuan teknik adalah kemampuan dalam mengoperasikan bidang kerja tertentu. Kemampuan teknik biasanya lebih banyak dimiliki oleh pegawai atau pimpinan tingkat bawah. Kemampuan teknik adalah kompetensi yang banyak berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknisnya suatu pekerjaan yang ditekuni. Kemampuan teknik berfokus pada

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesi yang dimiliki (Suhelayanti, dkk., 2020).

Menurut Sawir (2020) kemampuan teknik meliputi kemampuan untuk menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus. Kemampuan personal merupakan kemampuan untuk bekerja sama, memahami, dan memotivasi orang lain, baik secara individual maupun dalam kelompok. Jadi, kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menerapkan kemampuan atau keahlian khusus yang dimiliki untuk bekerja sama, memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individual maupun kelompok.

Kemampuan Teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. User yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut (Sari, dkk., 2021). Menurut Putri, dkk. (2021) kemampuan teknik personal disini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi akuntansi. Ada dua jenis teknik yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain system yang berhubungan dengan system , komputer, dan model system), dan kemampuan umum (meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya).

Menurut Robbins (2017:45) menyatakan kemampuan teknik pengguna sistem informasi dapat diukur menggunakan beberapa indikator yaitu:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) yaitu memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi dan memahami pengetahuan tentang tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi akuntansi.
- 2) Kemampuan (*ability*) yaitu kemampuan menjalankan sistem informasi akuntansi yang ada, kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem

seharusnya, kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

- 3) Keahlian (*skills*) yaitu keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam pekerjaan.

2.1.5 Keterlibatan Pemakai

Menurut Susanto (2017:369), keterlibatan pemakai dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan *user* dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Menurut Juliastini, dkk (2020), peran pengguna atau pemakai sistem sangat penting bagi pengembangan sistem untuk menjadi lebih baik, dimana ditekankan kepada langkah-langkah yang mendukung terciptanya sistem informasi yang efektif.

Menurut Krismiaji (2017: 2) keterlibatan pengguna adalah partisipasi pengguna dalam mengembangkan sistem informasi, partisipasi atau keterlibatan pengguna merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota oleh kelompok pengguna target. Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa keterlibatan dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Keterlibatan pemakai sistem informasi berupa tanggapan *user* sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kegunaan sistem informasi. Pengaruh keterlibatan atau partisipasi pemakai yang biasa disebut karyawan atau personil sangat menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan.

Indikator keterlibatan pemakai dalam perancangan dan pengembangan SIA menurut Susanto (2017:301) adalah:

1) *Kebutuhan user*

User adalah orang dalam perusahaan. Analisis sistem atau ahli sistem adalah orang di luar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk *user* agar sistem bisa diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan *user*, dan yang tahu kebutuhan *user* adalah *user* sendiri, sehingga keterlibatan *user* dalam pengembangan sistem informasi (SI) akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

2) *Pengetahuan akan kondisi lokal*

Pemahaman terhadap lingkungan dimana SIA akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang SI, dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan *user* yang sangat memahami lingkungan tempatnya bekerja.

3) *Keengganan untuk berubah*

Seringkali *user* merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat digunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila *user* terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

4) *User merasa terancam*

Banyak *user* menyadari bahwa penerapan SI komputer dalam organisasi mungkin saja mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan *user* dalam proses perancangan dan pengembangan SI merupakan salah satu cara

menghindari kondisi yang tidak diharapkan dari dampak penerapan SIA dengan komputer

5) Meningkatkan alam demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa *user* dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang akan berdampak terhadap mereka. Penerapan SI berbasis komputer tentunya akan berdampak kepada para pegawai. Oleh karena itu diperlukan keterlibatan *user* secara langsung dalam proses perancangan SIA ini.

2.1.6 Kompleksitas Tugas

Menurut Selita, dkk (2022) kompleksitas tugas adalah sulitnya suatu tugas yang dibebankan oleh terbatasnya kapabilitas, dan daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan. Menurut Novianti, dkk (2021) kompleksitas tugas adalah sulitnya suatu tugas yang dibebankan oleh terbatasnya kapabilitas dan daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan. Sulitnya suatu tugas yang diberikan kepada karyawan menyebabkan terpecahnya konsentrasi dari karyawan tersebut. Banyaknya tugas yang tidak terpola mengakibatkan terjadinya *human error*.

Arizona, dkk (2021) menyatakan bahwa kompleksitas tugas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan suatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada didalam dunia bisnis. Kompleksitas secara relatif lebih tinggi untuk tugas-tugas yang tidak terpola dan lebih rendah untuk untuk tugas-tuas yang sudah terpola dan

terstruktur. Boynton, dkk (2015:54) mendefinisikan kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, sulit untuk dipahami, ambigu dan terkait satu sama lain. Tingkat sulitnya tugas selalu dikaitkan dengan banyaknya informasi tentang tugas tersebut, sementara struktur adalah terkait dengan kejelasan informasi. Kompleksitas tugas dapat membuat karyawan menjadi tidak konsisten dan tidak akuntabilitas.

Menurut Iskandar (2017: 33) kompleksitas tugas adalah sulitnya suatu tugas yang dibebankan oleh terbatasnya kapabilitas dan daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan. Sulitnya suatu tugas yang diberikan pada karyawan menyebabkan terpecahnya konsentrasi dari karyawan tersebut. Menurut Putri dan Karyada (2020) terdapat tiga indikator dari kompleksitas tugas, yaitu:

1) Tugas yang tidak terstruktur

Struktur adalah terkait dengan kejelasan informasi (*information clarity*). Menurut pernyataan tersebut, kejelasan informasi ini berasal dari wewenang dan tanggung jawab dari atasan, sedangkan apabila tugas yang tidak terstruktur tidak adanya wewenang dan tanggung jawab serta informasi yang jelas.

2) Tugas yang membingungkan

Tugas yang membingungkan merupakan salah satu faktor lain pada kompleksitas tugas. Tugas-tugas yang membingungkan (*ambigu*) yaitu tugas yang akan membuat seseorang kesulitan untuk mengerjakannya karena terlalu banyak instruksi, begitupun dengan tugas yang tidak terstruktur. Meskipun tugas tersebut adalah tugas utama atau tugas lain akan dianggap sama saja dan bisa jadi menyulitkan, karena hasilnya tidak akan sesuai dengan harapan.

Untuk itu diperlukan sebuah kompetisi yang memadai dan dilakukan pula supervisi dari para seniornya.

3) Tugas yang Sulit

Seorang karyawan dituntut untuk tetap konsisten dalam menyelesaikan tugas auditnya. Sebuah tugas dibebankan oleh orang yang berkompeten di bidangnya, karena akan terdapat perbedaan persepsi dalam mendefinisikan tugas-tugas yang kompleks. Beberapa tugas karyawan dipertimbangkan sebagai tugas dengan kompleksitas tinggi dan sulit, sementara yang lain mempersepsikannya sebagai tugas yang mudah.

2.1.7 Pengalaman Kerja

Menurut Siagian (2017:17) pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya. Robbins (2017:56) mengungkapkan bahwa pengalaman kerja dapat diperoleh langsung lewat pengalaman atau praktek atau bisa juga secara langsung, seperti dari membaca. Pengalaman kerja dapat diukur dari masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang. Seseorang yang melakukan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki akan memberikan hasil yang lebih baik daripada mereka yang tidak mempunyai pengetahuan yang cukup dalam tugasnya.

Manullang (2018:15) menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah proses pembentukan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang

dimilikinya. Menurut Hasibuan (2017: 55) mengemukakan orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi.

Menurut Anjani, dkk (2021) pengalaman kerja merupakan jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor atau sebagainya. Pengalaman kerja dapat meningkatkan pengetahuan seseorang serta keterampilan yang dimilikinya. Dengan memperluas pengalaman kerja akan sangat berpengaruh terhadap karakter seseorang dalam bekerja, semakin lama pengalaman kerja seseorang maka tingkat pengetahuan serta keterampilannya semakin baik.

Menurut Novianti (2023), semakin banyak jenis pekerjaan yang pernah diduduki menunjukkan pengalaman yang lebih banyak, di antaranya:

- 1) Jenis dan jumlah pekerjaan yang pernah dilaksanakan oleh karyawan mengakibatkan karyawan memiliki pengetahuan yang lebih di dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Karyawan yang lebih banyak menduduki suatu pekerjaan/jabatan, karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki pengalaman yang cukup mendukung bagi upaya pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Karyawan dapat lebih mengetahui sifat, seluk-beluk atau latar belakang pekerjaan yang pernah diduduki.
- 4) Karyawan lebih dapat menunjukkan keterampilan dibandingkan dengan karyawan lain dalam organisasi.

2.1.8 Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak adalah keterlibatan manajemen dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan, baik sumber daya finansial serta pelatihan pelatihan agar individu dapat memahami penggunaan sistem informasi akuntansi (Sudir, dkk., 2022). Dukungan manajemen yang diberikan oleh top manajemen kepada sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi, dan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi (Satria, & Dewi, 2019).

Solihin (2017: 11) mendefinisikan dukungan manajemen puncak adalah manajer level atas atau dikenal sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen. Menurut Hasibuan (2018: 238) dukungan manajemen puncak adalah tindakan manajemen puncak yang terlibat dalam menciptakan kegairahan kerja seseorang dan berpartisipasi secara aktif dalam upaya mensukseskan program juga pengambilan keputusan. Menurut Ramadhani (2019) dukungan manajemen puncak adalah bentuk dukungan manajer terhadap pemakai, dukungan tersebut berupa menyediakan fasilitas dan mendukung aktivitas karyawannya dalam mensukseskan program yang sedang dijalankan.

Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan atasan terhadap pemakai sistem. Jogiyanto (2016:242) menyatakan salah satu bentuk dukungan manajemen puncak adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi

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

Adapun indikator dukungan manajemen puncak menurut Putri dan Karyawa (2020) adalah sebagai berikut:

1) *Decision Quality* (Keputusan yang berkualitas)

Keputusan yang berkualitas adalah inti dari semua perencanaan adalah pengambilan keputusan, suatu pemilihan cara bertindak. Dalam hubungan ini kita melihat keputusan sebagai suatu cara bertindak yang dipilih oleh manajer sebagai suatu yang paling efektif, berarti penempatan untuk mencapai sasaran dan pemecahan masalah sesuai keinginan dan harapan.

2) *Decision Acceptance* (Penerimaan Keputusan)

Penerimaan keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan-kemungkinan dari alternatif tersebut bersama konsekuensinya. Setiap keputusan akan membuat pilihan terakhir, dapat berupa tindakan atau opini.

3) *Satisfaction with the Decision Process* (Kepuasan dengan proses Keputusan)

Kepuasan dengan proses keputusan bahwa kepuasan sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap keputusan.

4) *Development of Participant Skills* (Membangun keahlian partisipan).

Membangun keahlian partisipan adalah keterlibatan mental dan emosi serta fisik pegawai dalam memberikan respon terhadap kegiatan yang dilaksanakan dalam proses pengambilan keputusan serta mendukung pencapaian tujuan dan bertanggungjawab atas keterlibatannya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas penerapan SIA sudah pernah dilakukan di antaranya:

Satria dan Putra (2019) meneliti pengaruh kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, pendidikan dan pelatihan pada efektivitas penggunaan SIA. Variabel independen yang digunakan adalah kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, pendidikan dan pelatihan. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas penggunaan SIA. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif pada efektivitas SIA, Keterlibatan pemakai berpengaruh positif pada efektivitas SIA, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif pada efektivitas SIA.

Salamiyah (2019) meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan SIA. Variabel independen yang digunakan adalah tingkat pendidikan, usia, pengalaman kerja, kompleksitas tugas, dan insentif. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas penggunaan SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan SIA. Usia, pengalaman kerja, kompleksitas tugas, insentif tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan SIA.

Mistiyowati (2019) meneliti analisis pengaruh dukungan manajemen puncak, pengetahuan manajer, kualitas SIA dan budaya organisasi terhadap

efektivitas SIA. Variabel independen yang digunakan adalah dukungan manajemen puncak, pengetahuan manajer, kualitas SIA dan budaya organisasi. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas SIA berpengaruh positif terhadap efektivitas SIA, sedangkan dukungan manajemen puncak, pengetahuan manajer dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA.

Juliastini, dkk (2020) meneliti Pengaruh Formalisasi Pengembangan Sistem, Partisipasi Pemakai, dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Kintamani, Bangli. Variabel independen yang digunakan adalah formalisasi pengembangan sistem, partisipasi pemakai, dan kompleksitas tugas. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas penerapan SIA. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi, kompleksitas tugas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Kintamani, Bangli.

Sari dan Indraswarawati (2020) meneliti pengaruh program pelatihan dan pendidikan, kinerja individu, dan pengalaman kerja personal terhadap efektivitas penerapan SIA. Variabel independen yang digunakan adalah program pelatihan dan pendidikan, kinerja individu, dan pengalaman kerja personal. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas penerapan SIA. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendidikan, kinerja individu, pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penggunaan SIA.

Dewi, dkk. (2020) meneliti pengaruh pelatihan, dukungan manajemen puncak dan kejelasan tujuan terhadap efektivitas sistem akuntansi keuangan daerah. Variabel independen yang digunakan adalah pelatihan, dukungan manajemen puncak dan kejelasan tujuan. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan, dukungan manajemen puncak dan kejelasan tujuan pada Organisasi Pelaksana Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Badung berpengaruh positif terhadap terhadap efektivitas Sistem Akuntansi.

Juniartawan (2020) meneliti Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kemampuan Teknik Pemakai, Program Pelatihan dan Kompleksitas Tugas Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi di LPD Se-kecamatan Tabanan. Variabel independen yang digunakan adalah pemanfaatan teknologi, kemampuan teknik pemakai, program pelatihan dan kompleksitas tugas. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik pemakai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas SIA dan kompleksitas tugas memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas SIA.

Putri dan Karyada (2020) meneliti Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Kompleksitas Tugas dan Dukungan Manajer Terhadap Efektivitas Penerapan

Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Denpasar Selatan. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas dan dukungan manajer. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai dan dukungan manajer berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas SIA, kompleksitas tugas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas SIA.

Dewi, dkk (2021) meneliti Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Akuntansi, Kemampuan Teknik Personal, Kecanggihan Teknologi Informasi, dan Peran Pengawas Internal Terhadap Efektivitas Sistem Informasi. Variabel independen yang digunakan adalah partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal, kecanggihan teknologi informasi, dan peran pengawas internal. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi dan kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Putri, dkk (2021) meneliti Pengaruh Keterlibatan, Kemampuan Teknik Personal, dan Pendidikan Pelatihan Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa di Kecamatan Kerambitan. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan, kemampuan teknik personal, dan pendidikan pelatihan. Sementara itu, variabel dependennya adalah

efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan personal tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA dan kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap efektivitas SIA.

Cahyani dan Putra (2022) meneliti Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Kecanggihan TI dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Efektivitas SIA pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali III. Variabel independen yang digunakan adalah teknik personal, kecanggihan TI, dan dukungan manajemen puncak. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas SIA.

Muslim, dkk (2022) meneliti Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Indonesia). Variabel independen yang digunakan adalah kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik personal dan pengalaman kerja. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas SIA, sedangkan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas SIA.

Princessa, dkk (2022) meneliti Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. Variabel independen yang digunakan adalah

dukungan manajemen puncak, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pelatihan. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak, kompleksitas tugas, dan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi.

Novianti (2023) meneliti Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah dukungan manajemen puncak, pemanfaatan teknologi informasi dan pengalaman kerja. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak, pengalaman kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Juliartini, dkk (2023) meneliti Pengaruh Kecanggihan Teknologi, Kemampuan Teknik Personal, dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Se-Kecamatan Denpasar Selatan. Variabel independen yang digunakan adalah kecanggihan teknologi, kemampuan teknik personal, dan pengalaman kerja. Sementara itu, variabel dependennya adalah efektivitas SIA. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal, dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel independen kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dan dukungan manajemen puncak, serta variabel dependen efektivitas SIA. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada lokasi penelitian, jumlah populasi, sampel, tahun diadakannya penelitian, serta beberapa penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen lain seperti kecanggihan teknologi, pemanfaatan teknologi informasi, dan pendidikan pelatihan.

