

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam sarana penyedia air bersih yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat umum pada bidang air minum. PDAM diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani seluruh konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM sebagai perusahaan air juga bertanggungjawab dalam operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek serta melakukan negoisasi dengan pihak swasta terkait dalam mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Fakta perjalanan sejarah membuktikan, sistem pelayanan air minum untuk Kota Denpasar sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda yaitu pada tahun 1932 sampai dengan saat ini.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sewakadarma, PDAM Kota Denpasar telah resmi berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sewakadarma. Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma mempunyai fungsi ekonomi dan sosial; dan dalam melaksanakan fungsi tersebut, perusahaan memberikan jasa, memupuk pendapatan melalui penjualan air yang dapat menutup seluruh biaya yang diperlukan untuk melakukan penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Menurut Mardi (2011:3) sistem adalah suatu kerangka dari prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Menurut Susanto (2017:38) informasi adalah hasil pengelolaan data yang memberikan arti dan manfaat. Sistem informasi akuntansi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan yang terintegrasi untuk mengumpulkan, tujuan perencanaan, menyimpan, dan menyebarkan data untuk pengendalian, koordinasi, analisis dan pengambilan keputusan (Soudani, 2012).

Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih akan semakin mudah dalam meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem informasi akuntansi dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dapat menghasilkan informasi akuntansi yang tepat dan akurat dalam memenuhi kebutuhan baik pihak internal maupun eksternal suatu perusahaan sebagai bahan pertimbangan mengambil suatu keputusan. Sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PDAM Kota Denpasar yaitu Sistem Informasi Akuntansi Tagihan Air Minum (SITRAM). Sistem ini memungkinkan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma mengetahui jumlah besaran tagihan rekening air minum. Berdasarkan laman web PDAM Kota Denpasar, jumlah pelanggan PDAM Kota Denpasar pada tahun 2023 mencapai 90.126 pelanggan dengan tarif rendah Rp. 1.226/m³, tarif dasar Rp. 6.344/m³ dan tarif penuh Rp. 9.203/m³.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) akan dapat berjalan dengan baik bagi perusahaan apabila adanya kesatuan antara semua komponen sistem

informasi akuntansi untuk mendukung sebuah sistem informasi dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan pada saat sekarang dan masa mendatang. Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk evaluasi pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan pada periode tertentu, pemeliharaan sistem, serta untuk dokumentasi keputusan-keputusan bila terjadi peningkatan. Pengembangan sistem informasi diperlukan beberapa faktor yang perlu dilibatkan untuk mengukur kinerja sistem informasi akuntansi yaitu, kecanggihan teknologi informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, keterlibatan pemakai serta pelatihan dan pendidikan pemakai. Banyaknya penelitian yang dilakukan mengenai kinerja sistem informasi akuntansi sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pentingnya kinerja sistem akuntansi dalam perusahaan ataupun organisasi agar mencapai suatu tujuan.

Kecanggihan teknologi informasi adalah bentuk pemakaian teknologi dalam mengerjakan suatu tugas. Semakin canggih sebuah teknologi maka kapasitasnya dalam membantu pekerjaan manusia juga semakin besar. Hal itu dapat dilihat dari kecepatan pemrosesan data dan output yang dihasilkan semakin baik jika teknologi yang digunakan semakin canggih. Setiap pembaharuan teknologi, pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna akan teknologi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Ningtiyas, dkk (2019), menyatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin canggih teknologi informasi akan memberi kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang

dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Penelitian mengenai pengaruh kecanggihan teknologi informasi yang diteliti oleh Ariwiyanti (2019), Ariani (2019), Yulianita, dkk (2022), Maharani, dkk (2022) dan Wiyoga, dkk (2022) menyatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan, Handoko, dkk (2020) dan Jyoti (2021) menyatakan kecanggihan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Manajemen puncak bertanggung jawab dalam penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh pihak manajemen bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agnesia, dkk (2021) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil ini mengindikasikan bahwa adanya dukungan dari manajemen puncak dalam proses mensosialisasi pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Penelitian mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak yang diteliti oleh Cahyani (2019), Rahadi (2019), Kurnia (2020), Wiyoga, dkk (2022) dan Sugihartini, dkk (2021) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan, Fatimah (2021) dan

Pratiwi, dkk (2021) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Formalisasi pengembangan sistem berarti penugasan dalam proses pengembangan sistem yang didokumentasikan secara sistematis dan dikonfirmasi dengan dokumen yang ada dan akan mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi. Dalam pengembangan sistem diperlukannya suatu perancangan dan prosedur yang bersifat mengikat agar tidak terjadi suatu penolakan terhadap kinerja yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, dkk (2023) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik formalisasi pengembangan sistem maka akan mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi. Penelitian mengenai formalisasi pengembangan sistem yang diteliti oleh Maharani, dkk (2021), Wulandari (2022), Suryanti (2022), Bintan, dkk (2023) dan Indriani (2023) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan, Sutariani, dkk (2022) dan Geriasih (2022) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi merupakan aktifitas pemakai dalam tahap mengembangkan sistem informasi akuntansi yang telah disediakan untuk mencari solusi terhadap kendala-kendala dalam menggunakan sistem. Pengaruh keterlibatan pemakai sistem informasi yang tinggi diharapkan dapat membuat sistem informasi

akuntansi menjadi lebih sering diterapkan dan dapat dengan mudah disosialisasikan, sehingga akan membuat kinerja sistem informasi akuntansi menjadi baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Semarajana, dkk (2022) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil ini mengindikasikan bahwa pemakai dapat menyampaikan keinginan-keinginan mereka dalam penggunaan sistem yang ada, serta memperoleh manfaat dari pengembangan sistem informasi tersebut sehingga menimbulkan kepuasan bagi pemakai sistem yang berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan sistem yang digunakan. Penelitian mengenai pengaruh keterlibatan pemakai yang diteliti oleh Cahyani (2019), Wiyoga, dkk (2022), Sutra, dkk (2022), Kurnia (2020) dan Dewi, dkk (2023) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan, Jyoti (2021) dan Sutariani, dkk (2022) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Program pelatihan dan pendidikan yang memadai dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pemakai dalam mengoperasikan sistem. Pelatihan dan pendidikan merupakan sebuah program yang diadakan untuk memberikan atau meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Bintan, dkk (2023) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil ini

mengindikasikan bahwa dengan adanya pelatihan dan pendidikan, pemakai akan lebih terampil dalam penggunaan sistem informasi dan meningkatkan pengetahuan dan sikap dari pemakai agar memberikan kontribusi yang optimal dan seimbang terhadap pemakainya. Penelitian mengenai pengaruh program pelatihan dan pendidikan yang diteliti oleh Rahadi (2019) Ambarsari, dkk (2019), Yulianita, dkk (2022), Pratiwi (2022) dan Indrayani (2022) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan, Vistarini (2019) dan Jyoti (2021) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian dilakukan pada PDAM Kota Denpasar karena ingin menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi dan PDAM Kota Denpasar diharapkan dapat menjalankan Sistem Informasi Akuntansi dengan baik sehingga dapat menghasilkan kualitas informasi yang baik, meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, serta informasi keuangan dapat dikelola dan disajikan dengan baik, relevan, akurat, dan tepat waktu.

Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali terkait penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada tempat dan sampel yang berbeda dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PDAM Kota Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar?
3. Apakah formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar?
4. Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar?
5. Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar.

3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PDAM Kota Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka mengkaji dan mengembangkannya. Terutama yang berhubungan dengan faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PDAM Kota Denpasar dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pihak manajemen perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan Sistem Informasi Akuntansi dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Teori TAM pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) (TAM) adalah salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Teori TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi dengan melihat dari perspektif kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Model TAM bertujuan untuk menjelaskan faktor faktor utama dari perilaku pengguna dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi serta menjelaskan lebih rinci tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi informasi oleh pengguna. Kenyamanan dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi merupakan faktor penting dalam suksesnya suatu sistem informasi dalam suatu perusahaan.

Apabila sistem informasi yang digunakan di suatu perusahaan mudah dipahami atau dioperasikan maka akan menimbulkan lingkungan kerja yang nyaman, lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pengguna informasi dalam menginput suatu data ke sistem informasi sehingga dapat menciptakan sistem informasi yang baik atau efektif.

Menurut Davis (1989:319), secara garis besar *Technology Acceptance Model* dapat diartikan sebagai teori dalam sistem informasi yang menggambarkan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah teknologi baru dan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi baru akan meningkatkan performa kinerja pengguna dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) yang didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi baru akan bebas dari resiko maupun kesulitan.

Penelitian ini menggunakan teori TAM karena mampu menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan, perilaku, tujuan/keperluan dan penggunaan aktual dari penggunaan suatu sistem informasi. Kemudahan pengguna dan kegunaan dari sebuah sistem akan dapat mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan. Teori ini dirasa memiliki hubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA, dimana faktor kecanggihan teknologi informasi dan program pendidikan dan pelatihan pemakai masuk ke dalam persepsi penggunaan terhadap kemudahan, karena faktor tersebut merupakan tolak ukur bagi pengguna mengenai tingkat kesulitan sistem

yang digunakan. Sedangkan faktor keterlibatan pemakai, formalisasi pengembangan, dan dukungan manajemen puncak termasuk ke dalam konsep kedua yaitu persepsi penggunaan terhadap pemanfaatan yang ada pada teori TAM. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pengguna yang berkaitan dengan produktivitas, efektifitas dan pentingnya suatu tugas dan manfaat secara keseluruhan.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem berasal dari Bahasa Latin "*System*" dan Bahasa Yunani "*Sustema*" adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Mardi, 2011:3). Menurut Susanto (2017:38) informasi adalah hasil pengelolaan data yang memberikan arti dan manfaat.

Krismiaji (2015:4) berpendapat bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Menurut Turner, Weickgenannt, & Copeland (2017:4), sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal. Menurut Romney & Steinbart

(2019:10), sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan.”

Berdasarkan uraian definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi berupa laporan data akuntansi yang dapat digunakan pengguna dalam mengambil suatu keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022:570), kinerja merupakan kata benda yang artinya sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang diterapkan. Menurut Yusriwati (2016:52) secara umum kinerja juga digunakan sebagai atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau proyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Kinerja sistem informasi akuntansi merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang di akibatkan oleh kemampuan alami (Bodnar, 2010:4). Kinerja sistem informasi akuntansi yang baik mampu memenuhi

kebutuhan pemakai sistem informasi, sehingga dapat membantu pemakai sistem menyelesaikan pekerjaannya. Baik buruknya kinerja sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pemakai dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari mudahnya dalam pengoperasian sistem informasi itu sendiri. Selain itu, pada sistem informasi yang digunakan mempunyai kualitas yang baik sehingga didalam kegiatan operasionalnya, perusahaan dapat memberikan informasi yang tepat dan efektif serta dapat menghasilkan laporan-laporan akuntansi yang baik, akurat dan mudah dipahami sehingga memberikan dampak yang baik bagi perusahaan sebagai tolak ukur dari keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan. Tujuan kinerja sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan gambaran apakah suatu kinerja sistem yang ada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan.

2.1.4 Kecanggihan Teknologi Informasi

Menurut Raymond & Pare dalam Evi (2017:10) mendefinisikan teknologi informasi dapat berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting bagi individu. Teknologi merupakan himpunan dari pikiran (*sea of means*) sehingga teknologi dapat dibatasi atau bersifat universal, tergantung, dari sudut pandang analisis. Terdapat tiga entitas yang terkandung dalam teknologi yaitu keterampilan, logika berpikir dan perangkat keras.

Menurut Warsita (2018:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Keanekaragaman teknologi memberikan kemudahan bagi para pemakai teknologi dalam implementasi. Perusahaan memiliki teknologi informasi canggih (terkomputerisasi dan terkonsolidasi) dan didukung oleh aplikasi pembantu teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan memperoleh laporan keuangan yang tepat waktu, cermat, dan bisa dipercaya. Teknologi informasi yang semakin canggih perlu dipertimbangkan untuk perencanaan dan pengembangan sistem informasi akuntansi sehingga informasi yang dihasilkan akan semakin berkualitas.

Kecanggihan teknologi informasi mencerminkan keanekaragaman jumlah teknologi yang digunakan sedangkan kecanggihan informasi ditandai oleh sifat portofolio penerapannya. Hal ini pun akhirnya didefinisikan bahwa kecanggihan teknologi informasi sebagai suatu kontribusi yang mengacu pada penggunaan alam, kompleksitas dan saling ketergantungan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi. Tidak hanya itu, bisnis yang kompetitif menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan semaksimal mungkin agar mampu menunjukkan keunggulannya.

2.1.5 Dukungan Manajemen Puncak

Solihin (2009:11) mengungkapkan bahwa manajemen puncak atau sering disebut *Top Management* merupakan eksekutif tertinggi di perusahaan yang akan menetapkan tujuan dan strategi perusahaan secara keseluruhan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut akan dapat diterima oleh pengguna informasi. Menurut Farokh dan Setyorini (2020:51) Manajemen Puncak merupakan titik dari sebuah sistem informasi, dimana manajer tersebut menggunakan sistem informasi untuk dijadikan berbagai pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditunjukkan oleh direktur, presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi. Keberadaan manajemen puncak atau *Top Management* dianggap sebagai suatu titik penting dan titik sentral dari adanya sebuah sistem informasi, hal ini disebabkan oleh para manajer puncak menggunakan sistem informasi sebagai pemberi informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.

Tingkat dukungan yang diberikan manajemen puncak bagi sistem informasi perusahaan dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pimpinan dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahannya. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan

dapat diterima oleh pemakai informasi maka akan memberikan kepuasan kepadanya.

2.1.6 Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi

Menurut Dalimunthe (2014:07), formalisasi pengembangan adalah penugasan dalam proses pengembangan sistem yang didokumentasi dengan dokumen yang ada dan akan mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi. Formalisasi pengembangan merupakan prosedur yang dirancang untuk mengatasi masalah, yaitu tingkat dimana suatu lembaga menerapkan prosedur dengan dokumen yang ada yang dilaporkan dan didokumentasikan sehingga dapat bermanfaat dalam menjamin keseragaman proses perusahaan dan mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan pengembangan sistem, baik itu fungsi, maupun tujuan. Formalisasi pengembangan sistem informasi merupakan penyusunan secara formal dan terstruktur serta pendokumentasian secara sistematis proses pengembangan sistem.

Pendokumentasian dan penyusunan secara formal ini bertujuan untuk mengkomunikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengembangan sistem, baik mengenai tujuan, komponen, maupun pengoperasiannya. Formalisasi pengembangan sistem informasi mencakup pemberitahuan akan tahap-tahap dari proses pengembangan sistem yang tercatat secara sistematis dan secara aktif melakukan penyesuaian terhadap catatan. Faktor-faktor formalisasi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi antara lain laporan proyek pengembangan, teknik dan waktu pencatatan pengembangan dan pengenalan sistem baru. Formalisasi pengembangan

sistem informasi dalam perusahaan sangat dibutuhkan karena dengan adanya formalisasi pengembangan sistem maka semua tahapan dalam pengembangan sistem akan diketahui oleh semua pemakai jasa sistem informasi

2.1.7 Keterlibatan Pemakai dalam pengembangan Sistem

Menurut Mulyadi (2010:33) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai merupakan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Keterlibatan pemakai merupakan perilaku, tugas serta kegiatan yang dilakukan oleh pengguna selama proses pengembangan sistem. Pada suatu perusahaan yang telah menerapkan sistem informasi akuntansi tentu memerlukan pengguna untuk mengoperasikan sistem yang tersedia agar sistem dapat beroperasi secara maksimal. Keterlibatan pemakai dapat meningkatkan penerimaan pemakai terhadap kemampuan sistem.

Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi menunjukan intervensi personal yang nyata dari pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi tersebut. Pemakai Sistem Informasi Akuntansi yang dilibatkan dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi akan menimbulkan keinginan dari pemakai untuk menggunakan Sistem Informasi Akuntansi sehingga pemakai akan merasa sistem yang digunakan menjadi meningkat.

Keterlibatan pemakai mempengaruhi kriteria kunci sistem, kepuasan pemakai dan pengguna sistem, dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan

adanya keterlibatan pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. Keterlibatan pemakai dikenal sebagai keikutsertaan di dalam proses pengembangan sistem yang diukur sebagai aktivitas yang telah dilakukan oleh para pemakainya. Perencanaan dan pengembangan sistem informasi akuntansi lebih ditekankan pada bagaimana peranan pemakai dalam proses perencanaan sistem informasi akuntansi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusi, maka keterlibatan pemakai akan meningkatkan tingkat keberhasilan yang tinggi sehingga kinerja sistem akan menjadi baik.

2.1.8 Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai

Pelatihan dan pendidikan adalah proses sistematis untuk meningkatkan, mengembangkan, dan membentuk pegawai mempelajari pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan adalah suatu keinginan atau usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan jasa membina pada potensi pribadinya yang berupa rohani serta jasmani. Pelatihan adalah setiap usaha yang untuk memperbaiki presentasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjaga tanggung jawabnya. Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pemimpin mendukung adanya pelatihan, hal ini dikarenakan melalui pelatihan para pekerja akan menjadi lebih terampil dan lebih produktif walaupun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi akan menjadi lebih tinggi jika adanya program pelatihan dan pendidikan yang akan

meningkatkan mutu karyawan menjadi lebih terlatih, baik karyawan baru maupun yang ada sekarang (Cahyani, 2019).

Pelatihan dan pendidikan adalah pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan untuk memperkenalkan sistem kepada karyawannya. Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan. Untuk itu, sebelum dilakukannya penerapan SIA adalah suatu hal yang penting jika diadakan pelatihan dan pendidikan berupa training pada calon pengguna atau pemakai sistem.

Dengan adanya program pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi dan keterbatasan sistem informasi akuntansi dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Melalui pelatihan, akan lebih membangun rasa percaya diri dalam memahami kompleksitas sistem baru yang ditawarkan, dan dapat memperkecil resiko kesalahan ketika sistem tersebut diterapkan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut sudah dilakukan oleh :

1. Cahyani (2019) yang meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Pekutatan.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen

yang digunakan adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan pemakai, kemampuan teknik personal dan formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan kemampuan teknik personal dan formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Vistarini (2019) yang meneliti tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Pertkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Abiansemal.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan pemakai. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem dan kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan dukungan manajemen puncak dan program pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Rahadi (2019) yang meneliti tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Kendaraan Bermotor Dua dan Empat di Kota Cirebon dan Sekitarnya.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pengguna, formalisasi pengembangan, program dan pendidikan, kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif namun tidak signifikan dan formalisasi pengembangan tidak dipengaruhi secara positif dan signifikan, sedangkan program dan pendidikan, kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
4. Juliantari (2019) meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bangli.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel Independen yang digunakan adalah tingkat pendidikan, dukungan manajemen puncak, ketelitian, pengalaman kerja dan pelatihan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa tingkat pendidikan, dukungan manajemen puncak dan ketelitian berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan pengalaman kerja dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

5. Dewi, dkk (2020) yang meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel Independen yang digunakan adalah kepuasan pengguna, keberadaan dewan pengarah, dukungan manajemen puncak dan ukuran organisasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna, keberadaan dewan pengarah, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
6. Pratiwi, dkk (2021) yang meneliti tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Akuntansi pada BPR Tata Anjung Sari.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pegawai, kualitas karyawan, formalisasi pengembangan sistem, dukungan manajemen puncak dan dewan pengarah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan pegawai, kualitas karyawan, formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan dukungan manajemen puncak, dewan pengarah tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
7. Suryanti (2022) yang meneliti tentang “Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Partisipasi Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak Dan

Formalisasi Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Penerbit Erlangga Cabang Bali.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah kemampuan teknik personal, partisipasi pengguna, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal, partisipasi pengguna, dan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

8. Sutariani, dkk (2022) yang meneliti tentang “Pengaruh Penggunaan Teknologi, Keterlibatan Pemakaian Dalam Pengembangan Sistem, Pelatihan Pemakai Sistem Dan Formalisasi Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Denpasar Timur.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah penggunaan teknologi, keterlibatan pemakaian dalam pengembangan sistem, pelatihan pemakai sistem dan formalisasi pengembangan sistem. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan keterlibatan pemakaian dalam pengembangan sistem,

pelatihan pemakai sistem dan formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

9. Mahoni, dkk (2022) yang meneliti tentang “Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem dan program pendidikan dan pelatihan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja S sistem informasi akuntansi, sedangkan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal dan program pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
10. Maharani, dkk (2022) yang meneliti tentang “Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Formalisasi Pengembangan Sistem, Kemampuan Teknik Personal Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada LPD Di Kecamatan Ubud.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah kecanggihan teknologi informasi, formalisasi pengembangan sistem, kemampuan teknik personal dan pelatihan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil

penelitian ini menemukan bahwa kecanggihan teknologi informasi, formalisasi pengembangan sistem, kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

11. Sugihartini, dkk (2022) yang meneliti tentang “Pengaruh Partisipasi Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Simpan Pinjam Kecamatan Abiansema.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pengalaman kerja. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
12. Yulianita (2022) yang meneliti tentang “Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Pengguna, Pendidikan Dan Pelatihan Serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. BPR Sukawati Kanti Batubulan, Gianyar Bali.” Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah kecanggihan teknologi informasi, kemampuan pengguna, pendidikan dan pelatihan serta dukungan manajemen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa

kecanggihan teknologi informasi, kemampuan pengguna serta pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

13. Wanggur, dkk (2023) yang meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi LPD di Kota Denpasar.” Variabel Dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah partisipasi pemakai, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan sistem, kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa partisipasi pemakai, ukuran organisasi, kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
14. Bintang, dkk (2023) yang meneliti tentang “Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Manajemen, Formalisasi Pengembangan Sistem, Program Pelatihan Dan Pendidikan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Simpan Pinjam Di Kecamatan Sukawati.” Variabel Dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal,

dukungan manajemen, formalisasi pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pengguna. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa formalisasi pengembangan sistem dan program pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

15. Arikaya, dkk (2023) yang meneliti tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kota Denpasar.” Variabel Dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen yang digunakan adalah kecanggihan teknologi informasi, dukungan manajemen puncak, pengetahuan karyawan, pengalaman kerja dan kepuasan pengguna. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dukungan manajemen puncak dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan kecanggihan teknologi informasi, pengetahuan karyawan dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada metode pengumpulan data melalui media kuesioner, menggunakan uji statistik regresi linier berganda dan variabel independen seperti kecanggihan teknologi informasi, dukungan manajemen puncak,

formalisasi pengembangan sistem, keterlibatan pemakai dan program pendidikan dan pelatihan pemakai. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kinerja sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah beberapa variabel yang digunakan berbeda, lokasi yang diteliti berbeda dan tahun penelitian yang dilakukan berbeda. Adapun ringkasan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 Lampiran 2.

