

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem yang telah diterapkan seharusnya ditaati oleh setiap petugas di dalam perusahaan. Agar dapat diharapkan setiap petugas yang terlibat dalam sistem dan prosedur bekerja sebaik mungkin perlu kiranya bagi mereka ditumbuhkan perasaan turut memiliki yang pada akhirnya mendorong mereka memiliki perasaan turut berpartisipasi, rasa turut bertanggungjawab dan rasa turut memelihara/mengamankan.

Menurut Mulyadi (2011) sistem merupakan :

Sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Rincian lebih lanjut mengenai pengertian umum sistem adalah setiap sistem terdiri dari unsur-unsur. Unsur-unsur tersebut tersebut terdiri dari subsistem yang lebih kecil, yang terdiri dari kelompok unsur pula yang membentuk subsistem tersebut.

Hall (2009:6) sistem adalah :

Kumpulan dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan, komponen tersebut berhubungan erat satu sama lain dan tidak dapat berdiri sendiri, mereka saling berinteraksi dan saling membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran suatu sistem dapat tercapai. Sesuai dengan definisi tersebut, sebuah sistem memiliki tiga karakteristik, yaitu : (1) komponen, atau sesuatu yang dapat dilihat, didengar, atau dirasakan; (2) proses, yaitu kegiatan untuk mengkoordinasikan komponen yang terlibat dalam sebuah sistem; dan (3) tujuan, yaitu sasaran akhir yang ingin dicapai dari kegiatan koordinasi komponen tersebut.

Menurut Mulyadi (2011) jenis-jenis sistem ada empat yaitu sebagai

berikut:

1. Sistem tertutup (*Closed systems*), yaitu sistem yang secara total terisolasi dari lingkungannya. Tidak ada penghubung dengan pihak eksternal, sehingga sistem ini tidak memiliki pengaruh terhadap dan dipengaruhi oleh lingkungan yang berada di luar batas sistem.
2. Sistem relatif tertutup (*Relatively closed systems*), yaitu sistem yang berinteraksi dengan lingkungannya secara terkendali. Sistem semacam ini memiliki penghubung yang menghubungkan sistem dengan lingkungannya dan mengendalikan pengaruh lingkungan terhadap proses yang dilakukan oleh sistem. Interaksinya berupa input jika input tersebut diperoleh dari lingkungan, dan berupa output jika output tersebut ditujukan kepada pihak yang berada di luar batas sistem. Sistem yang dirancang dengan baik akan mengatasi pengaruh dari luar sistem, bukan mengeliminasinya.
3. Sistem terbuka (*Open systems*), yaitu sistem yang berinteraksi dengan lingkungan secara tidak terkendali. Di samping memperoleh input dari lingkungan, dan memberikan output bagi lingkungan, sistem terbuka juga memperoleh gangguan, atau input yang tidak terkendali yang akan memengaruhi proses dalam sistem. Sistem yang dirancang dengan baik dapat meminimumkan gangguan ini, dengan cara melakukan antisipasi terhadap kemungkinan munculnya gangguan dari lingkungan dan selanjutnya menciptakan proses dan cara-cara menanggulangi gangguan tersebut.
4. Sistem umpan balik (*Feedback control systems*), yaitu sistem yang menggunakan sebagian output menjadi salah satu input untuk proses yang sama di masa berikutnya. Sebuah sistem dapat dirancang untuk memberikan umpan balik guna membantu sistem tersebut mencapai tujuannya. Salah satu contoh sistem yang dirancang untuk tujuan melakukan pengendalian adalah sistem pelaporan pertanggungjawaban, dimana sistem ini menghasilkan laporan pelaksanaan kegiatan yang berisi perbandingan antara target dengan realisasi kegiatan. Atas dasar informasi dalam laporan tersebut, manajemen dapat menggunakannya sebagai umpan balik guna membuat rencana yang lebih baik di masa mendatang.

Menurut Hall (2009:9) sistem informasi adalah:

Serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna. Selain itu sistem informasi juga dibagi berdasarkan proses yang dijalankan untuk mendapatkan informasi, yaitu sistem informasi manual semua proses untuk memproduksi informasi tidak menggunakan mesin atau komputer,

maka sistem informasi otomatis melibatkan mesin atau komputer dalam memproduksi informasi. Sistem informasi mempunyai komponen yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali.

Tujuan sistem informasi (Jogiyanto, 2010), yaitu:

(1) Sistem informasi bisa meningkatkan produk dan jasa, (2) Sistem informasi bisa meningkatkan efisiensi, dan (3) Sistem informasi bisa meningkatkan proses kerja manajemen.

Dari definisi diatas kita bisa menggambarkan sistem dengan menentukan bagian-bagiannya, bagaimana bagian-bagian tersebut berhubungan dan bagaimana tujuan tersebut harus dicapai.

2. Sistem Informasi Akuntansi

Akuntansi pada dasarnya merupakan sistem informasi, yang membedakan akuntansi sebagai sistem informasi dengan sistem informasi perusahaan lainnya adalah sistem informasi (akuntansi) atau disebut juga sebagai sistem informasi akuntansi hanya berkaitan dengan fungsi akuntansi dalam mengolah data tentang aktivitas organisasi perusahaan yang memiliki nilai ekonomi. Jadi sistem informasi akuntansi hanya mengolah data yang memiliki dampak ekonomi. Berikut adalah beberapa pengertian mengenai sistem informasi.

Menurut Rahayu (2014) sistem informasi akuntansi adalah:

Serangkaian prosedur mulai dari proses pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer. SAPD memiliki beberapa karakter

Menurut Supriyono, (2008:33) Sistem Informasi Akuntansi adalah:

Piranti formal dalam bentuk prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk melaksanakan suatu kegiatan fungsi organisasi, pengumpulan data dan pengolahan informasi untuk dikomunikasikan kepada manajemen dalam rangka membantu manajemen didalam melaksanakan proses manajemen dan pelaporan kepada pihak eksternal.

Mulyadi (2011:3) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah:

Organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Menurut Susanto (2008:82) pengertian sistem informasi akuntansi adalah :

Kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem atau komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa Sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya manusia dan alatnya, yang bertugas mengumpulkan data untuk dirubah menjadi informasi yang akurat dalam suatu organisasi atau perusahaan.

3. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Wibowo (2014:67) kinerja adalah:

Suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu juga merupakan kinerja.

Mulyadi (2011:351) mendefinisikan :

Kinerja sistem informasi akuntansi merupakan suatu penilaian terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan atau yang dimanfaatkan oleh suatu perusahaan dengan tujuan untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran perusahaan dan sistem informasi yang digunakan perusahaan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi perusahaan.

Kinerja sistem informasi akuntansi menunjukkan efektivitas/keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diukur oleh variabel kepuasan pengguna SIA dan variabel penggunaan SIA. Bila kinerja individu baik maka diharapkan kinerja organisasi akan lebih baik pula. Kinerja semakin tinggi dengan adanya peningkatan efisiensi, efektifitas, produktifitas atas peningkatan kualitas. Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dalam dunia bisnis. Dalam upaya ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA yang digunakan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi dan penentu kesuksesan perusahaan (Anggraeni, 2011).

Bodnar & Hopwood (2007:23) menyatakan bahwa suatu sistem informasi dinyatakan memiliki nilai dan telah meningkatkan kualitasnya apabila memenuhi persyaratan berikut:

- a. Akurasi
Informasi benar dalam merefleksikan realitas
- b. Ketepatan waktu
Informasi berdasarkan mutakhir (cepat disampaikan)
- c. Waktu tanggap
Informasi tersedia dalam waktu cepat
- d. Kelengkapan
Informasi berisikan segala sesuatu yang dibutuhkan

- e. Relevan
Informasi mempengaruhi keputusan yang dibuat

4. Keterlibatan Pengguna/Pemakai

Azhar susanto (2013:269) menerangkan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi sebagai berikut:

“Kebutuhan pemakai, pemakai adalah orang dalam perusahaan. Analisis sistem adalah orang diluar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk pemakai agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pemakai dan yang tahu kebutuhan pemakai adalah pemakai sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun memberikan jaminan berhasil”

Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (Olson & Ives, dalam Acep Komara, 2013).

Alasan pentingnya keterlibatan pengguna dalam perancangan dan pengembangan Sistem informasi menurut Leela Damoderan dalam Azhar Susanto (2013:369):

1. Kebutuhan *User*
2. Pengetahuan dan Kondisi Lokal
3. Keengganan untuk berubah
4. *User* merasa terancam
5. Meningkatkan alam demokrasi

Berikut penjelasan mengenai pentingnya partisipasi pengguna dalam sistem informasi:

1. *Kebutuhan user*

Sistem Informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tetapi untuk *user* agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pengguna dan yang tau kebutuhan pengguna adalah pengguna itu sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

2. *Pengetahuan akan Kondisi Lokal*

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

3. *Keengganan untuk berubah*

Seringkali *user* merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat dipergunakan 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*

Artinya banyak *user* menganggap bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja akan mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan

kebutuhan organisasi. Keterlibatan *user* dalam proses perancangan dan pengembangan Sistem Informasi merupakan salah satu cara menghindari dampak penerapan Sistem Informasi dengan komputer.

5. Meningkatkan alam demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa *user* dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang mungkin berdampak terhadap terhadap mereka.

5. Kapabilitas Personal Sistem Informasi

Robbins (2011:46) menyatakan bahwa kemampuan pemakai terdiri dari dua faktor yaitu:

- 1) Kemampuan intelektual (*intelctual ability*), merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental.
- 2) Kemampuan fisik (*physical ability*), merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

Kemampuan pemakai sistem informasi akuntansi menurut Robbins (2011:42) dapat dilihat dari: *Knowledge, Ability* dan *Skills*.

Tidak semua keterlibatan pemakai membawa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan, salah satunya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya. Karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya. Oleh karena itu kemampuan pemakai dalam keterlibatannya dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi sangatlah penting.

6. Dukungan *Top Management*

Dukungan manajemen puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi factor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Komara,2013).

Deni Dermawan dan Kunkun (2013:95) menjabarkan dukungan manajemen sebagai berikut:

“Manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis.”

Stephen P.Robbins (2010:5) yang dialih bahasakan Harry Slamet menyatakan bahwa:

“Manajer (*manager*) menyelesaikan tugas melalui individu lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan. Manajer melakukan pekerjaan mereka dalam suatu organisasi (*organization*), yaitu sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.”

Ismail Solihin (2009:11). Mendefinisikan manajer puncak sebagai berikut:

“Manajer level atas (*top level managers*) atau dikenal juga sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen. Manajer level atas sering disebut dengan manajer strategis yang fokus pada permasalahan jangka panjang dan menekankan pada kelangsungan hidup, pertumbuhan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan.”

Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi melalui berbagai macam kegiatan. Manajemen puncak memiliki tanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi seluruh kegiatan Sistem. Almilia dan Briliantien (2007) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian Sistem Informasi Akuntansi dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

7. Komite Pengendali Sistem Informasi

Yang dimaksud Komite Pengendali SI ini adalah komite pengarah eksekutif yang bertugas memberikan pedoman/arahan kepada eksekutif dalam pengembangan sistem informasi dalam Dedi Rusdi (2002).

Komite pengendali mempunyai pengaruh pada kinerja sistem informasi melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan sistem informasi, menstrukturisasi departemen sistem informasi dan menetapkan staf personil sistem informasi. Fungsi kunci dari komite pengendali berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (Almilia dan Briliantien, 2007).

Menurut Darmansyah (2013) komite Pengendali SI berisi orang-orang dari manajemen puncak, seperti kontroler dan pihak manajemen sistem informasi serta departemen pemakai, komite pelaksana tersebut menetapkan kebijakan dan menentukan SIA serta memastikan adanya partisipasi, bimbingan, dan pengendalian dari pihak manajemen puncak. Komite pelaksana tersebut juga

memfasilitasi koordinasi dan integrasi berbagai aktivitas sistem informasi untuk meningkatkan kesesuaian tujuan serta mengurangi konflik tujuan.

Menurut Dony (2012) tugas pengendalian dalam Sistem Informasi yang terdiri dari : Proses menjamin bahwa tugas tertentu dilaksanakan secara efektif dan efisien. Berorientasi pada transaksi. Dilakukan berulang kali (amat sistematis).

8. Pengertian Kepuasan Pengguna

Ives, Olson dan Baroudi dalam Komara (2013) mendefinisikan:

Kepuasan pengguna sebagai sejauh mana pengguna percaya sistem informasi yang tersedia bagi mereka memenuhi persyaratan informasi mereka.

Menurut Putu Astri Lestari (2010:28):

Kepuasan pemakai sistem diindikasikan bahwa sistem mampu melengkapi kebutuhan informasi-informasi dengan benar dan cepat serta cukup untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan pemakai sistem.

Pengertian kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) adalah:

“Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) kepuasan pengguna sistem informasi terdiri dari komponen-komponen berikut:

a. *Content* (Isi)

Content yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Berupa fungsi dan modul. Mengukur apakah sistem menghasilkan

informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. *Accuracy* (Akurasi)

Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. *Format* (formasi)

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan dan informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem itu memudahkan pemakai ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pemakai.

d. *Ease of use* (mudah digunakan)

Ease of use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan

e. *Timelines* (batas waktu)

Timelines yaitu mengukur kepuasan dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh

pengguna. Aplikasi yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*. Setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

9. Pengaruh Keterlibatan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut O'Brein dan Marakas (2009) melibatkan pengguna dalam desain dan operasi sistem informasi adalah salah satu alternatif yang tepat untuk mendukung keberhasilan sistem informasi pada perusahaan, hal tersebut dikarenakan pengguna akan memiliki kesempatan untuk dapat mendesain sistem tersebut sesuai dengan kebutuhannya dan memiliki lebih banyak kesempatan untuk mengontrol hasilnya, sehingga dengan demikian pada penerapannya akan lebih memudahkan pengguna.

Banyak penelitian telah menyelidiki keterlibatan pengguna. Mereka percaya bahwa keterlibatan mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna dan pengguna sistem (Artanaya, 2015). Mereka percaya bahwa keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai/pengguna.

Pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan sistem atau teknologi. Menyadari bahwa operasionalisasi teknologi komputer menyangkut aspek manusia dan dampak perubahan yang disebabkan, adalah penting untuk memperhatikan keberadaan manusia dalam pemanfaatan suatu teknologi. Banyak penelitian membuktikan

bahwa factor individu dan factor organisasional sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pengadopsian teknologi informasi/komputer (Widiatmoko, 2004).

Banyak penelitian telah menyelidiki keterlibatan pengguna. Mereka percaya bahwa keterlibatan mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna dan pengguna sistem (Acep Komara, 2013). Mereka percaya bahwa keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan (Ika Arini Putri (2012).

10. Pengaruh Kapabilitas Personal SI Terhadap Kepuasan Pengguna

Para peneliti mengasumsikan bahwa tingkat pengetahuan pengguna secara langsung mempengaruhi kepuasan pemakai/pengguna (Selvi, 2017) Sejalan dengan asumsi tersebut. Teuku Try Syahputra, dkk (2017) menemukan bahwa Kapabilitas personal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem kinerja pada SKPD Dinas Pemerintah di Kota Banda Aceh.

Kapabilitas teknik personal sistem informasi dibedakan ke dalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi diukur dengan menggunakan rata-rata tingkat pendidikan personil (pengguna) sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

Tidak semua keterlibatan pemakai/pengguna membawa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan yaitu salah satunya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pemakai/pengguna sehingga tidak tersedia membuat keputusan atau

memberikan pandangannya, karena pemakai pengguna kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya. Oleh karena itu kemampuan pemakai/pengguna dalam keterlibatannya dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi sangatlah penting.

Hasil ini didukung oleh Hary (2014:5) bahwa Kemampuan teknik pemakai yang baik akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi. Pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan teknik baik yang diperolehnya dari pendidikan atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pemakai memiliki pengetahuan dan kemampuan memadai.

11. Pengaruh Dukungan Top Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Hashmi (dalam Septianingrum, 2014) dukungan *top management* merupakan pihak yang bertanggungjawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Dan tingkat dari dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak tersebut bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurika Restuningdiah dan Indriantoro (2013), memasukkan dua faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai/pengguna sistem informasi. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi pengguna dengan kepuasan pengguna. Hasil pengujian terhadap dua faktor kontijensi yang ada menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Dukungan manajemen puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi , perencanaan dan pengoperasian sistem informasi dalam suatu perusahaan akan dapat meningkatkan keinginan pengguna/pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada sehingga akan muncul suatu keputusan pemakai dalam penggunaan sistem informasi dan bertanggung jawab akan kelangsungan hidup dan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Juli Betri; 2011).

12. Pengaruh Komite Pengendali Terhadap Kepuasan Pengguna

Komite Pengendalian SI pada penelitian ini adalah komite pengarah eksekutif yang bertugas memberikan pedoman/arahan kepada eksekutif dalam pengembangan sistem informasi (Dedi Rusdi (2002).

Komite pengendali SI sering disebut sebagai dewan pengarah SI. Komite pengendali ini mempunyai beberapa fungsi dan peranan penting bagi perusahaan, fungsi dan peranan penting tersebut antara lain adalah menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI, menstrukturisasi departemen SI dan menetapkan anggota dari staf personil SI. Komite pengendali adalah komite pengarah eksekutif yang bertugas memberikan pedoman atau arahan kepada eksekutif dalam pengembangan sistem informasi. Dengan adanya komite pengendali atau komite

pengarah eksekutif diharapkan pengembangan terhadap suatu SIA dapat lebih meningkat sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja SIA (Selvi (2017)).

Selvi (2017) berpendapat bahwa kinerja SIA akan lebih tinggi apabila terdapat dewan pengarah. Komite pengendali mempunyai pengaruh pada kinerja SI melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI, menstrukturisasi departemen SI dan menetapkan staf personil juga berpendapat bahwa fungsi kunci dari komite pengendali berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

13. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
Ceacilia Srimindarti dan Elen Puspitasari (2012)	Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) ditinjau dari Kepuasan pemakai dan Pemakaian SIA yang dipengaruhi oleh Partisipasi, Kemampuan, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai SIA (Studi pada PD BPR BKK di Jawa Tengah)	Variabel dependen: kepuasan aparatur variabel Independent: 1. Partisipasi Pemakai 2. Kemampuan Pemakai 3. Pelatihan dan Pendidikan Pemakai	Regresi Berganda	Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh
Ika Arini Putri (2012)	Pengaruh kinerja sistem informasi	Variabel dependen: kepuasan aparatur	Regresi Berganda	

	akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada	variabel Independent: 1. Keterlibatan pengguna		Berpengaruh
Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
	hotel di Pekanbaru	2. Kapabilitas personal sistem informasi akuntansi 3. Dukungan top manajemen 4. Komite pengendali sistem informasi akuntansi		Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh
Acep Komara dan Hardini Ariningrum (2013)	Analisis FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kinerj Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Seluruh perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon)	Variabel dependen: kinerja sistem informasi akuntansi variabel Independent: 1. Pelatihan dan Pendidikan Pemakai 2. Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA 3. Kapabilitas personal SI 4. Ukuran organisasi 5. Dukungan manajemen puncak 6. Formalisasi pengembangan sistem 7. Pelatihan dan pendidikan pengguna 8. Komite pengendalian Lokasi Departemen	Regresi Berganda	Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh
Evy Septriani	Pengaruh kinerja sistem	Variabel dependen:	Regresi Berganda	

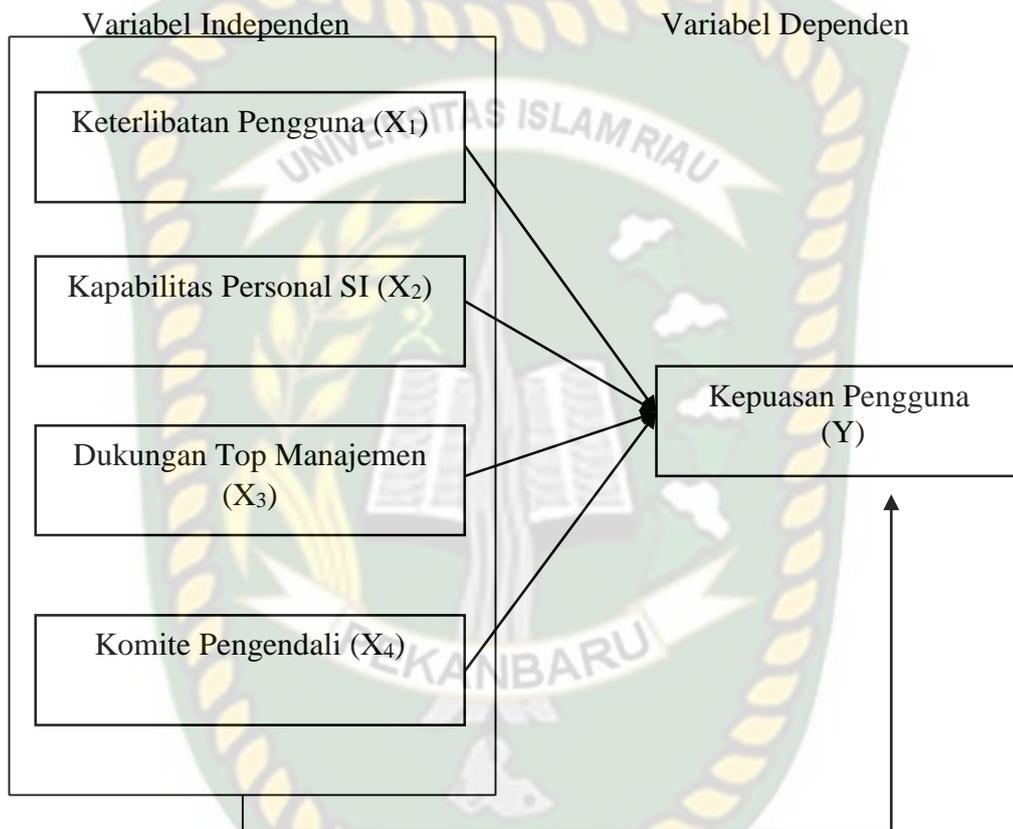
(2015)	terhadap kepuasan pengguna pada PT. Bank	Kepuasan pengguna		
Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
	Muamalat Indonesia Tbk	Variabel independen: 1. Keterlibatan pengguna 2. Kapabilitas personal 3. Ukuran organisasi 4. Dukungan top manajemen 5. Formalisasi pengembangan 6. Pelatihan dan pendidikan pengguna 7. Komite pengendalian Lokasi departemen		Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh Berpengaruh

Sumber : hasil pengolahan peneliti dari berbagai sumber

14. Model Penelitian

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini maka perlu dibuat sebuah kerangka pemikiran dari penelitian ini yaitu :

Gambar II.1
Model Penelitian

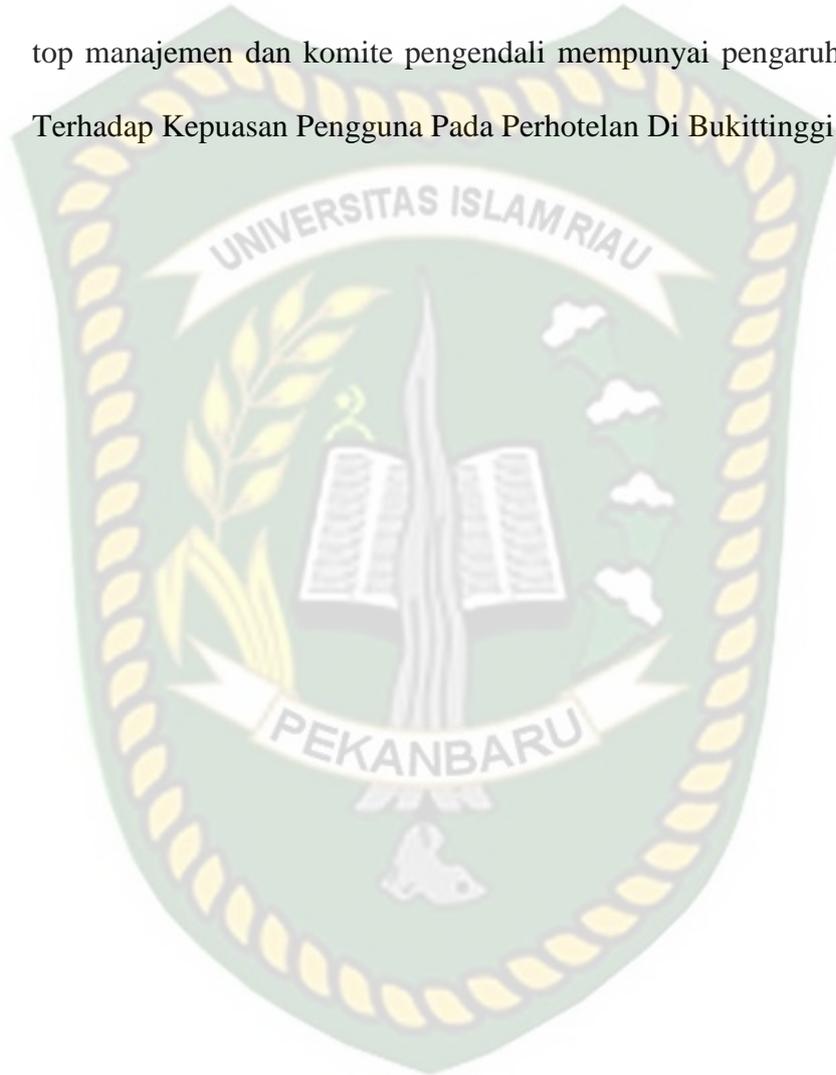


B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : Keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan Di Bukittinggi.
- H₂ : Kapabilitas personal sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan Di Bukittinggi.
- H₃ : Dukungan top manajemen mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan Di Bukittinggi.

- H₄ : Komite pengendali sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan Di Bukittinggi.
- H₅ : Keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan komite pengendali mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan Di Bukittinggi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau