

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Setyo dan Rahmawati (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta kinerja pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, sistem informasi yang digunakan telah memiliki fungsi dengan otorisasi masing-masing bagian. 2) kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, kualitas informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan pengguna informasi. 3) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu. Artinya, kepuasan pengguna akhir sistem informasi menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya penggunaan sistem informasi.

Amin (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, 2) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, 3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, 4) kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, 5) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan, 6) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pengguna melalui peningkatan kepuasan pengguna sistem, 7) kualitas informasi

berpengaruh terhadap kinerja pengguna melalui peningkatan kepuasan pengguna sistem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi.

Setiana dan Siswandoko (2009) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh pendidikan dan pelatihan serta motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Anggrek Mobilindo Bekasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) faktor pendidikan dan pelatihan serta motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara simultan, 2) faktor pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, 3) faktor motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor pendidikan dan pelatihan (diklat) serta motivasi memiliki korelasi atau hubungan yang sangat erat terhadap kinerja pegawai.

Pakpahan (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai (studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, 2) pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Artinya, jika pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat.

Sahusilawane (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh dukungan atasan dalam penggunaan sistem informasi keuangan daerah terhadap kinerja individual. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) dukungan atasan berpengaruh terhadap sistem informasi keuangan daerah. 2) dukungan atasan

berpengaruh terhadap kinerja individual. Artinya, dukungan atasan berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi keuangan daerah dan sistem keuangan daerah berpengaruh terhadap kinerja individual, sehingga penerapan teknologi informasi harus dimanfaatkan dan harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan sehingga kinerja setiap individu terus meningkat.

Widyasari dan Suardikha (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh kemampuan teknik pemakai, efektivitas SIA, dukungan manajemen puncak, lingkungan kerja fisik pada kinerja individual. Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh pada kinerja individual. Artinya, semakin tinggi kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Mengwi, maka kinerja individual akan meningkat, 2) efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh pada kinerja individual. Artinya, semakin tinggi efektifitas sistem informasi akuntansi pada LPD di Kecamatan Mengwi, maka kinerja individual akan meningkat, 3) dukungan manajemen puncak berpengaruh pada kinerja individual. Artinya, semakin tinggi dukungan manajemen puncak pada LPD di Kecamatan Mengwi, maka kinerja individual akan meningkat, 4) lingkungan kerja fisik berpengaruh pada kinerja individual. Artinya, semakin lingkungan kerja fisik pada LPD di Kecamatan Mengwi, maka kinerja individual akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi, efektifivitas sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja individual.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Sampel	Metode	Hasil
1	Dekeng Setyo B dan Dessy Ari Rahmawati Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 6, No. 1, Juni 2015, Hal. 47-59	<p>Dependen:</p> <p>1) Kinerja Pengguna Sistem Informasi</p> <p>Independen:</p> <p>1) Kualitas Sistem Informasi</p> <p>2) Kualitas Informasi</p> <p>3) Kepuasan Pengguna</p>	Karyawan PT KAI (persero) Daop VI Yogyakarta	Analisis Regresi Berganda	Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem informasi
2	Muh Al Amin Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang (2014)	<p>Dependen:</p> <p>1) Kinerja Karyawan</p> <p>Independen:</p> <p>1) Kualitas Sistem Informasi</p> <p>2) Kualitas Informasi</p> <p>Intervening:</p> <p>1) Kepuasan Pengguna</p>	Pengguna SIMDA keuangan pada PEMDA Kota Magelang	Path Analysis (AMOS)	Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna sistem informasi
3	Aniva Ari Setiana dan Tjatjuk Siswandoko Jurnal Ekonomi dan Industri No. 2 Tahun XIV, 2009, Hal. 36-42	<p>Dependen:</p> <p>1) Kinerja Karyawan</p> <p>Independen:</p> <p>1) Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>2) Motivasi</p>	Karyawan PT. Anggrek Mobilindo Bekasi	Analisis Regresi Linear Sederhana dan Berganda	Secara simultan maupun parsial faktor pendidikan dan pelatihan serta motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai

4	Edi Putra Pakpahan, Siswidiyanto dan Sukanto Jurnal Administrasi Publik Vol. 2, No. 1, 2014, Hal 116-121	Dependen: 1) Kinerja Pegawai Independen: 1) Pendidikan 2) Pelatihan	Pegawai BKD Kota Malang	Analisis Regresi Linear Berganda	Pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai
5	Wildoms Sahusilawane Jurnal Sains Ekonomi, Vol. 2, No. 1, Oktober 2014 Hal. 1-11	Dependen: 1) Penggunaan SKID 2) Kinerja Individual Independen: 1) Dukungan Atasan	Pengguna SKID pemerintah Kota Ambon	Analisis Regresi Berganda	Dukungan atasan berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi keuangan daerah dan sistem keuangan daerah berpengaruh terhadap kinerja individual
6	Harsya Widyasari dan I Made Sadha Suardikha E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 11, No. 3, 2015, Hal. 678-697	Dependen: 1) Kinerja Individual Independen: 1) Kemampuan Teknik Pemakai 2) Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi 3) Dukungan Manajemen Puncak 4) Lingkungan Kerja Fisik	Karyawan LPD Kecamatan Mengwi	Analisis Regresi Linear Berganda	Kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi, efektivitas sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, lingkungan kerja fisik berpengaruh pada kinerja individual

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Keyakinan Diri (*Self Efficacy Theory*)

Teori keyakinan diri (*self efficacy theory*) merupakan suatu prediktor kinerja yang akurat. Bandura (1977) dalam *Psychological Review* Volume 84 Nomer 2

mendefinisikan *self efficacy* sebagai judgment individu atas kemampuan mereka untuk mengorganisasi dan melakukan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang ditentukan. *Self efficacy* menurut Bandura (1977) dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat sumber yaitu kinerja atau pengalaman masa lalu, model perilaku (mengamati orang lain yang melakukan tindakan yang sama), persuasi dari orang lain dan keadaan faktor fisik serta emosional. Pencapaian prestasi merupakan sumber pengharapan *efficacy* yang terbesar karena didasarkan pada pengalaman-pengalaman pribadi individu berupa keberhasilan atau kegagalan.

Jogiyanto (2007;268-270) mengemukakan tiga dimensi dari keyakinan diri antara lain:

1. Besaran (*magnitude*) berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas yang diberikan. Karyawan dengan besaran keyakinan diri yang tinggi memiliki persepsi yang baik akan kemampuan dirinya.
2. Kekuatan (*strength*) berhubungan dengan tingkat pertimbangan dalam melakukan suatu aktivitas. Karyawan dengan kekuatan yang tinggi memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sulit.
3. Generalisabilitas (*generalizability*) berhubungan dengan keyakinan individu yang terbatas pada situasi tertentu. Karyawan yang memiliki tingkat keyakinan rendah mempersepsikan dirinya hanya dapat melakukan suatu aktivitas tertentu, misalnya pengguna sistem informasi yang hanya dapat mengoperasikan sistem tertentu saja.

Jogiyanto (2007;261-262) menyatakan bahwa tingkat keyakinan diri juga dipengaruhi oleh dukungan (*support*) organisasi. Dukungan yang diberikan oleh pihak manajemen melalui dukungan peralatan, motivasi serta program pelatihan memengaruhi karyawan untuk meningkatkan kemampuannya. Dengan demikian teori ini dapat dijadikan dasar dalam penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

2.2.2. Pengertian Sistem

Sistem merupakan suatu istilah yang banyak digunakan, konsep-konsep yang berhubungan dengan sistem telah diterapkan dalam berbagai rancangan sistem terhadap pemecahan masalah dan manajemen. Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang tergabung untuk tujuan yang sama. Model dasar sistem adalah *input*, pengolahan dan *output*.

Menurut Susanto (2008;22) pengertian sistem adalah:

“Kumpulan atau grup dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009;2) pengertian sistem adalah:

“System is a set of two or more interrelated components that interact to achieve a goal.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sistem merupakan rangkaian dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan rangkaian komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.3. Pengertian Informasi

Secara umum informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan lain yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan.

Menurut Susanto (2008;38) pengertian informasi adalah:

“Hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.”

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009;5) pengertian informasi adalah:

“Information is data that have been organized and processed to provide meaning to a user.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa informasi merupakan data yang telah diorganisasikan dan diproses untuk menyediakan arti bagi pengguna.

Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang telah diorganisasikan dan diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pengguna. Informasi tersebut dapat berupa dokumen seperti laporan laba rugi, neraca dan laporan keuangan lainnya.

2.2.4. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu komponen yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi *financial* yang berguna dalam pengambilan keputusan.

Menurut Susanto (2008;72) pengertian sistem informasi akuntansi adalah:

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

Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2009;28) pengertian sistem informasi akuntansi adalah:

“An accounting information system is a system that collect, record, store and processes data to produce information for decision makers.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bertugas mengumpulkan, mencatat, menyimpan serta memproses data ekonomi ke informasi akuntansi yang berguna bagi para pengguna untuk pengambilan keputusan.

2.2.5. Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimares, dkk, 2003 dalam Indriani dan Adryan, 2009). Pada penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pemakai seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990 dalam Amin, 2014). Kepuasan pemakai sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat

kepuasan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh software sistem informasi tersebut.

2.2.6. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya kecepatan waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem akan menyebabkan pemakai melakukan pemakaian kembali, dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai.

2.2.7. Program Pendidikan dan Pelatihan Pemakai

Program pendidikan dan pelatihan adalah akuisisi dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitudes*) yang memungkinkan manusia untuk mencapai tujuan individual dan organisasi saat ini dan di masa depan (Conratht dan Mignen, 2003 dalam Dalimunthe, 2014). Pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Pelatihan lebih menekankan pada tugas yang harus dilaksanakan, sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum.

2.2.8. Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan sistem informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi akuntansi. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi akuntansi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai dan kinerja pemakai (Fiddin, 2009 dalam Ananda, 2014).

2.2.9. Kinerja Pemakai

Kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan (As'ad, 2003;47). Dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Meningkatnya kinerja perorangan maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Kinerja pemakai merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi pada pihak yang berkepentingan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan suatu organisasi. Kinerja pemakai dapat menunjukkan dampak positif dan negatif pada kebijakan organisasi. Penilaian kinerja berhubungan dengan keberhasilan tugas tertentu yang dilakukan pengguna sistem informasi (Triastuti, 2008 dalam Setyo dan Rahmawati, 2015).

Kinerja pemakai mengacu pada prestasi kerja individu yang diatur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kinerja individual yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penelitian Goodhuer dan Thompson (1995) dalam Amin (2014) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individual berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam perusahaan atau organisasi.

Kinerja pemakai sistem informasi akan tercapai apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi, antara lain: kepuasan pemakai (Amin, 2014; Setyo dan Rahmawati, 2015), kualitas sistem (Istianingsih dan Wijanto, 2008; Amin, 2014), program pendidikan dan pelatihan (Setiana dan Siswandoko, 2009; Andri, 2011; Yakub, 2014) dan dukungan manajemen puncak (Alannita dan Suaryana, 2014; Widyasari dan Suardikha, 2015).

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Kepuasan Pemakai terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Pada implementasi sistem, kepuasan pemakai merupakan salah satu ukuran kesuksesan (Jawad dan Reeves, 1997 dalam Indriani dan Andryan, 2009). Kepuasan pemakai merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pemakai dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pemakai dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat dan

sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi karakteristik personal (Seddon dan Kiew, 1994).

Sistem informasi diharapkan akan mampu memenuhi harapan pemakai, apabila harapan pemakai tidak sesuai dengan kemampuan sistem informasi dapat dikategorikan sebagai kegagalan. Evaluasi terhadap kualitas informasi dan kualitas sistem informasi harus selalu dilakukan untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan sudah berhasil. Keberhasilan penerapan sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pemakai yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai (Saleh dan Darwanis, 2012). Menurut Weber (1999) dalam Amin (2014) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik untuk menilai kepuasan pemakai yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amin (2014) menyatakan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Setyo dan Rahmawati (2015) juga menyatakan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja individu. Artinya, kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem informasi berdampak pada peningkatan kinerja pemakai sistem informasi.

H1 : Terdapat pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi

2.3.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem dan kualitas informasi dapat dilihat dari persepsi pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Penggunaan dan kepuasan pemakai memiliki

hubungan timbal balik yang dapat berdampak pada masing-masing individu dalam organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pemakai sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pemakai. Sedangkan kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknik merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya, dimana mampu diaplikasikan sesuai apa yang dipikirkan pemakai (Dilworth, 1988 dalam Amrul dan Syar'ie, 2005).

Hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008), memberikan bukti empiris bahwa *system quality* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, artinya bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang tercermin dalam tingkat kemudahan dalam menggunakan *software* akuntansi, akan semakin meningkatkan kinerja pemakai berdasarkan persepsi mereka. Hasil penelitian Amin (2014) juga memberikan bukti bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H2 : Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi

2.3.3. Pengaruh Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia pada setiap unit kerja. Pendidikan dan pelatihan merupakan usaha secara formal untuk tujuan transfer pengetahuan sistem informasi yang disyaratkan meliputi konsep-konsep sistem

informasi, kemampuan teknik, kemampuan organisasi dan pengetahuan mengenai produk-produk sistem informasi (Komara, 2006). Program pendidikan dan pelatihan (diklat) merupakan salah satu kegiatan mengenai sumber daya manusia yang paling penting dalam menghadapi berbagai tantangan perusahaan, baik dewasa ini maupun di masa yang akan datang (Andri, 2011).

Hasil penelitian Setiana dan Siswandoko (2009) menyatakan bahwa faktor pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Andri (2011) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara program diklat terhadap kinerja. Artinya, jika program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat. Hasil penelitian Yakub (2014), menyatakan pendidikan dan pelatihan pendidikan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Artinya, pendidikan dan pelatihan sebagai program yang mempunyai peranan penting dalam memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional individu.

H3 : Terdapat pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi

2.3.4. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi

Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem informasi akuntansi. Jogiyanto (2007;242) menyatakan bahwa salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas

tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem.

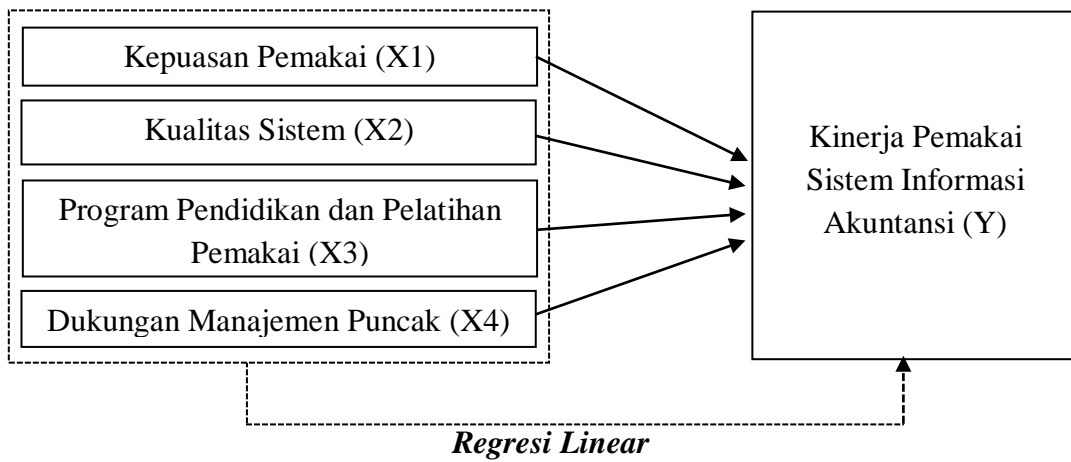
Jogiyanto (2007;431) juga menyatakan bahwa dukungan manajemen merupakan aspek penting dalam pengembangan sistem informasi. Manajer yang baik harus mengerti manfaat dari sistem informasi. Seorang manajer juga harus dapat menggunakan sistem informasi akuntansi karena dukungan manajemen puncak memengaruhi penggunaan teknologi informasi.

Hasil penelitian Sahusilawane (2014) menyatakan bahwa dukungan atasan berpengaruh terhadap kinerja individual. Artinya, dukungan atasan berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi keuangan daerah dan sistem keuangan daerah berpengaruh terhadap kinerja individual. Hasil penelitian Alannita dan Suaryana (2014) menyatakan bahwa partisipasi manajemen berpengaruh terhadap kinerja individu, sehingga partisipasi manajemen diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan perilaku yang baik bagi karyawan. Hasil penelitian Widayarsi dan Suardikha (2015) juga menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh pada kinerja individual. Artinya, semakin tinggi dukungan manajemen puncak, maka kinerja individual akan meningkat.

H4 : Terdapat pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan dukungan landasan teoretik yang diperoleh dari landasan teori, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Alur dari hipotesis penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pemakai, kualitas sistem, program pendidikan dan pelatihan pemakai, dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.