

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rerangka Teori dan Penurunan Hipotesis

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dikembangkan oleh Davis (1989) adalah salah satu dari berbagai model penelitian sistem informasi yang telah banyak digunakan khususnya dalam penelitian mengenai teknologi informasi, karena model penelitian ini lebih simple dan mudah untuk diterapkan. *Technology Acceptance Model (TAM)* terdiri dari dua yaitu kemanfaatan penggunaan dan kemudahan penggunaan (Sobri, 2014). Davis (1989) mendefinisikan kemudahan pengguna sebagai berikut :

“Kemudahan Penggunaan (*easy of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya dan meyakini bahwa dengan penggunaan sistem informasi akan mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk bisa menggunakannya”.

Teori TAM merupakan teori yang mempelajari apakah teknologi mempengaruhi perilaku penggunanya. TAM merupakan model yang memprediksi penerimaan oleh penggunanya terhadap suatu teknologi sehingga dihasilkan kesimpulan bahwa seseorang dalam menggunakan suatu teknologi yang baru akan dipengaruhi oleh dua faktor yang selanjutnya disebut sebagai persepsi. Tam adalah suatu teori yang digunakan untuk memprediksikan reaksi dari pengguna bukan untuk mendeskripsikan (Santoso,2010). Dalam TAM sendiri terdapat dua persepsi yang dihasilkan yaitu persepsi kegunaan dan persepsi akan kemudahan.

Persepsi kegunaan menilai bagaimana suatu teknologi dapat memberikan manfaat yang berguna bagi penggunanya dalam berbagai aspek, sedangkan persepsi kemudahan berfokus pada bagaimana pengguna dari suatu teknologi dapat merasa nyaman dan tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Prasetyo *et al.* (2014) menyatakan kerumitan dari suatu sistem yang dirasa sulit saat digunakan oleh penggunanya akan berdampak pada kurangnya manfaat yang didapatkan sehingga pengguna sistem akan cenderung memilih sistem yang lebih mudah untuk digunakan. Pada kasus ini berdasarkan teori TAM persepsi kemudahan dalam suatu sistem sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja pengguna karena pengguna akan lebih memiliki keinginan untuk terus menggunakan suatu sistem dengan keinginannya sendiri tanpa merasa terpaksa apabila sistem tersebut dianggap mudah dan tidak menyulitkan. Menurut Sobri (2014) sistem informasi digunakan bukanlah karena adanya unsur tekanan sosial tapi karena memang sistem tersebut mudah digunakan.

Menurut Khairunnisa (2016) model teori TAM menunjukkan bahwa efisiensi kerja para pengguna komputer berbasis teknologi informasi yang baik cenderung akan meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi informasi. Keberhasilan suatu sistem informasi sangat bergantung kepada para pengguna baik dari segi persepsi maupun kemampuan sang pengguna.

2. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu komponen sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, menganalisa dan memproses input data-data

yang nantinya akan menghasilkan keluaran/output berupa informasi yang berguna bagi pihak pengambil keputusan. Pengertian sistem adalah suatu perangkat/elemen yang terstruktur dan saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem informasi merupakan seperangkat sistem yang di rancang oleh manusia secara sedemikian rupa dan terintegrasi baik berbasis komputer maupun manual namun dengan tujuan yang sama yakni memberikan output berupa informasi bagi penggunanya. Sistem informasi ini terdiri dari beberapa subsistem, diantaranya salah satu yang digunakan dalam perusahaan adalah SIA berbasis komputer. Berikut ini pengertian SIA berdasarkan pendapat para ahli :

Menurut Susanto (2008) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Akuntansi :

“Sistem adalah kumpulan/group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan saling bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Menurut Mulyadi (2010) dalam bukunya yang berjudul Sistem Akuntansi menyatakan bahwa :

“Sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.”

Menurut Bodnar *et al.* (2010), pengertian SIA adalah sebagai berikut:

“Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi, informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”.

Berdasarkan pengertian diatas maka, penulis menyimpulkan pengertian SIA adalah suatu kumpulan yang didalamnya terdapat komponen pendukung seperti manusia dan komputer dimana saling berhubungan dan bergantung satu sama lain untuk mengolah data menjadi output berupa informasi yang bermanfaat bagi perusahaan. SIA di katakan memiliki kontribusi yang besar jika keluaran atau output yang dihasilkan tepat waktu, dapat dipahami dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Agar dapat memaksimalkan manfaat dari sistem tersebut, maka hendaknya perusahaan rajin untuk memperbarui perangkat SIA dan meningkatkan kinerja karyawannya. Husein (2008) mengatakan bahwa SIA menggunakan berbagai aktivitas yang sistematis untuk menghasilkan informasi yang relevan.

3. Kinerja Pengguna.

Menurut Sobri (2014) kinerja individu adalah ukuran keberhasilan atau pencapaian hasil seorang karyawan baik dinilai dari sisi kuantitas maupun kualitas selama bekerja yang dijadikan tolak ukur baik atau tidaknya kinerja seseorang. Pengukuran kinerja diukur dari segi ketepatan waktu penyelesaian serta output yang dihasilkan. Pengguna umumnya akan merasa puas dan akan terus termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila hasil kinerja yang ia capai tinggi.

Goodhue dan Thompshon (1995) berpendapat bahwa pencapaian tingkat kinerja yang tinggi oleh pengguna tentunya didukung oleh teknologi informasi yang ada karena teknologi informasi telah banyak berperan dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Di zaman modern saat ini semua tergantung pada teknologi informasi sehingga kinerja pengguna tidak dapat

lepas dari teknologi. Menurut Iranto (2012) dengan mengkombinasikan peningkatan dalam hal efisiensi, produktivitas, efektifitas dan kualitas kerja akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Seorang karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya cenderung akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak. Perusahaan yang memiliki teknologi yang lebih maju akan menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi karena karyawan merasa beban pekerjaannya terbantu dengan adanya teknologi informasi yang lebih maju.

Almilia *et al.* (2006) berpendapat bahwa pengukuran kinerja pengguna SIA diukur melalui dua persepsi yakni persepsi kepuasan pengguna dan persepsi penggunaan suatu sistem informasi. Persepsi seseorang tidak dapat disamakan dengan teori karena persepsi merupakan hak yang dimiliki oleh setiap individu. Tinggi atau rendahnya tingkat kinerja pengguna sistem informasi akuntansi tergantung pada penggunanya, apakah pengguna sistem tersebut merasa nyaman atau tidak menggunakan sistem tersebut.

4. Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan.

Dalam mengoperasikan SIA, kinerja seorang karyawan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan, yang mana akan menentukan optimal atau tidaknya penggunaan SIA. Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu keadaan dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa sistem dapat dengan mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan berdampak bagi pengguna SIA, mereka menganggap dengan adanya kemudahan dalam pengoperasian sistem maka mereka tidak perlu menghabiskan

banyak waktu dan tenaga untuk mempelajari sistem baru. Hal ini tentunya membuat pengguna sistem teknologi informasi menjadi lebih unggul dibandingkan pengguna yang tidak menggunakan sistem tersebut karena pengguna yang sehari-hari bekerja menggunakan sistem teknologi informasi akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan yang tidak menggunakan sistem (Palupi, 2015). Menurut Prasetyo *et al.* (2014) kemudahan merupakan sistem yang lebih mungkin lebih bisa diterima oleh para pengguna sehingga dapat mempengaruhi sikap individu penggunaannya yang secara tidak langsung pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pengguna.

Sedangkan persepsi kemanfaatan menurut Adi *et al.* (2016) diartikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan dari suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi penggunaannya. Prasetyo *et al.* (2014) menyatakan bahwa sistem yang memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi didalam persepsi kemanfaatan adalah sistem yang diyakini pengguna memiliki hubungan penggunaan dengan kerja yang positif dalam kata lain pengguna akan lebih merasa suatu sistem bermanfaat apabila sistem tersebut dapat menunjang kinerjanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo *et al.* (2014) variabel persepsi kemudahan dan kemanfaatan memiliki hasil yang positif terhadap kinerja pengguna.

H_1 : Persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi

5. Kepuasan Pengguna.

Menurut DeLone dan McLean (1992) kepuasan pengguna merupakan tanggapan dari pengguna (*user*) terhadap penggunaan output dari suatu sistem informasi. Tanggapan tersebut dapat berupa respon positif maupun negatif tergantung masing-masing individu. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar bagi keberhasilan suatu sistem informasi, sehingga alangkah lebih baik bila dalam hal pengembangan sistem informasi yang baru perusahaan melibatkan pengguna yang akan menggunakan sistem tersebut untuk memberikan masukan terkait pengembangan sistem sehingga sesuai dengan keinginan penggunanya. Bila pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem informasi maka kinerja yang dihasilkan cenderung meningkat.

Adriyani (2012), Suwardi dan Utomo (2011) berpendapat bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Pendapat ini didukung oleh penelitian Istianingsih dan Wiwik (2010) yang memiliki bukti bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

DeLone dan McLean (1992) meneliti pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu dan hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki timbal balik bagi kinerja individu. Namun hasil penelitian tersebut disanggah oleh penelitian Seddon (1997) bahwa kepuasan pengguna tidak memiliki timbal balik bagi kinerja individu. Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi

6. Pelatihan Pengguna.

Pelatihan pengguna atau bisa disebut *training*, berfungsi untuk mengasah kemampuan dan merupakan pembelajaran bagi para karyawan agar dapat mengoperasikan alat-alat yang digunakan pada saat bekerja nanti agar kinerjanya sejalan dengan tujuan perusahaan. Adanya pelatihan bagi pengguna diharapkan dapat menumbuhkan rasa percaya diri bagi pengguna untuk menjalankan suatu sistem sehingga tidak ada kecemasan yang timbul dari para pengguna yang nantinya akan berdampak pada rasa penolakan yang rendah dari pengguna (Sudibyo dan Kuswanto, 2012). Siagian (2015) menyatakan kegiatan pelatihan seharusnya dijadikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensinya sehingga dapat menaikkan rasa tanggung jawabnya pada pekerjaan serta tugas yang diemban. Handoko (2008) dalam bukunya menyatakan bahwa :

“Karyawan-karyawan baru biasanya telah memiliki pendidikan dan pelatihan dasar yang diperlukan. Mereka adalah produk dari suatu sistem pendidikan dan mempunyai pengalaman yang di peroleh dari organisasi lain yang telah memberikan pada mereka suatu tingkat pelatihan kemampuan dan kecakapan tertentu.”

Sedangkan menurut Ramadhan (2016) pelatihan pengguna ialah :

“Pelatihan pemakai merupakan upaya untuk mengembangkan SDM dan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian akan meningkatkan produktivitas kerja”.

Pelatihan pengguna diharapkan dapat meningkatkan kinerja SDM.

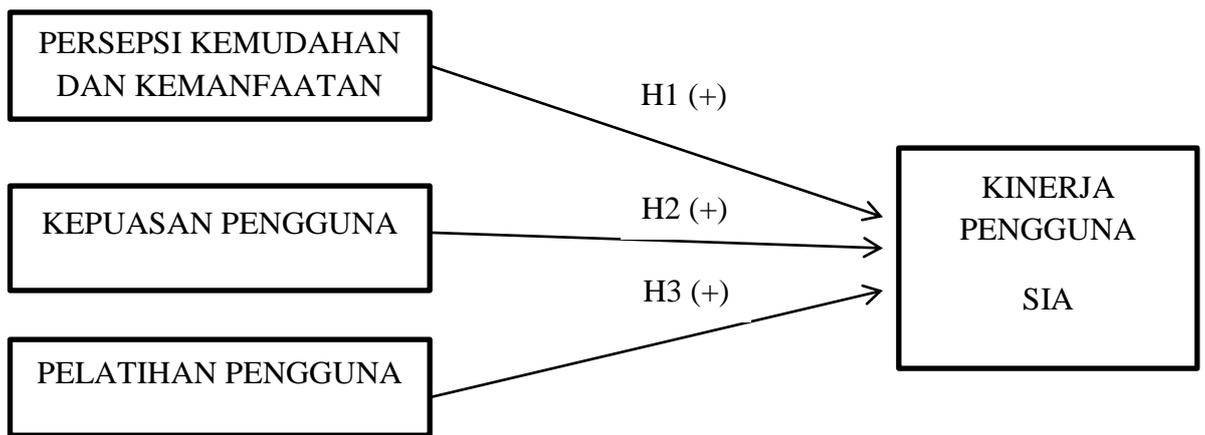
Widyastuti (2011) menyatakan bahwa kinerja pengguna SIA lebih tinggi didalam

perusahaan yang memiliki program pelatihan bagi karyawan dibanding perusahaan yang tidak memiliki program tersebut. Hasil penelitian oleh Ramadhan (2016) menyatakan bahwa pelatihan karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian oleh Widyastuti (2011), Kusuma *et al.* (2015), Sudiby dan Kuswanto (2012) menyatakan bahwa pelatihan karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu tersebut masih memiliki hasil yang bertolak belakang sehingga perlu diteliti kembali, sehingga penulis menurunkan hipotesis sebagai berikut:

H_3 : Pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi

B. Model Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga faktor yaitu persepsi kemudahan dan kemanfaatan, kepuasan pengguna dan pelatihan pengguna. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1.
Model Penelitian