

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori Keyakinan Diri

Teori keyakinan diri (*self efficacy theory*) merupakan suatu prediktor kinerja yang akurat. Seseorang dapat menilai kinerja masa depannya melalui perilakunya di masa lampau (Bandura, 1977).

Petersen (2008) menyatakan teori keyakinan diri mengacu pada apa yang dapat dipercaya terhadap diri sendiri. Keyakinan diri dapat memengaruhi produktivitas. Seorang karyawan dengan tingkat keyakinan diri yang rendah memiliki kinerja di bawah tingkat kemampuan aktualnya dan mengabaikan kemampuannya untuk bekerja lebih baik.

Jogiyanto (2007) mengemukakan tiga dimensi dari keyakinan diri antara lain: besaran, kekuatan, dan generalisabilitas. Besaran (*magnitude*) berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas yang diberikan. Karyawan dengan besaran keyakinan diri yang tinggi memiliki persepsi yang baik akan kemampuan dirinya.

Kekuatan (*strength*) berhubungan dengan tingkat pertimbangan dalam melakukan suatu aktivitas. Karyawan dengan kekuatan yang tinggi memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sulit. 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) 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.

Salah satu bentuk dukungan organisasi adalah memberikan pengalaman-pengalaman kepada karyawan. Semakin besar pengalaman karyawan, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimilikinya. Pengalaman ini diberikan melalui program pendidikan dan pelatihan. Praktik-praktik dalam program tersebut bertujuan untuk membangun keyakinan dan keahlian karyawan.

B. Sistem Informasi Akuntansi

a. Pengertian sistem informasi akuntansi

Hall (2007) menyatakan bahwa “sistem Informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pengguna”. Sistem informasi dapat menggunakan teknologi atau pun manual. Sistem informasi membantu untuk mengontrol kinerja proses bisnis. Sistem informasi akuntansi menggunakan berbagai aktivitas yang sistematis untuk menghasilkan informasi yang relevan (Husein, 2003).

b. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Husein (2003) tujuan dari setiap sistem informasi akuntansi adalah menyediakan informasi akuntansi bagi berbagai pemakai/pengguna.

Pemakai sistem terbagi atas dua yakni pemakai internal dan eksternal. Pemakai internal adalah pihak yang berasal dari manajemen seperti manajer, sedangkan pemakai eksternal adalah pihak dari luar perusahaan seperti pelanggan. Secara lebih khusus tujuannya adalah:

- 1) mendukung operasi harian. Setiap perusahaan memiliki aktivitas setiap harinya yang dikenal dengan sebutan transaksi. Transaksi inilah yang merupakan sumber data dari suatu sistem informasi akuntansi;
- 2) mendukung pembuatan keputusan. Pihak internal perusahaan harus membuat keputusan untuk merencanakan dan mengendalikan jalannya perusahaan. Proses pembuatan keputusan membutuhkan informasi yang akurat. Sistem informasi akuntansi memberikan informasi kepada manajer sebagai pendukung dalam pembuatan keputusan;
- 3) memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pengelolaan perusahaan. Setiap perusahaan memiliki kewajiban hukum. Informasi keuangan bagi pihak eksternal seperti pemegang saham dan pemerintah merupakan kewajiban yang harus dipenuhi.

c. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Wahyu (2012) mengungkapkan setiap sistem informasi akuntansi melaksanakan lima fungsi utama, yaitu pengumpulan data, pemrosesan data, manajemen data, pengendalian data (termasuk *security*), dan penghasil informasi.

- 1) Pengumpulan data. Pengumpulan data terdiri atas memasukkan data transaksi melalui formulir, mensyahkan serta memeriksa data untuk

memastikan ketepatan dan kelengkapannya. Jika data bersifat kuantitatif, data dihitung dahulu sebelum dicatat. Jika data jauh dari lokasi pemrosesan, maka data harus ditransmisikan lebih dahulu.

2) Pemrosesan data. Pemrosesan data terdiri atas proses pengubahan input menjadi output. Fungsi pemrosesan data terdiri atas langkah-langkah sebagai berikut.

(a) Pengklasifikasian atau menetapkan data berdasarkan kategori yang telah ditetapkan

(b) Menyalin data ke dokumen atau media lain

(c) Mengurutkan atau menyusun data menurut karakteristiknya

(d) Mengelompokkan atau mengumpulkan transaksi sejenis

(e) Menggabungkan atau mengkombinasikan dua atau lebih data atau arsip

(f) Melakukan perhitungan

(g) Peringkasan atau penjumlahan data kuantitatif

(h) Membandingkan data untuk mendapatkan persamaan atau perbedaan yang ada.

3) Manajemen data. Fungsi manajemen data terdiri atas tiga tahap, yaitu: penyimpanan, pemutakhiran dan pemunculan kembali (*retrieving*).

Tahap penyimpanan merupakan penempatan data dalam penyimpanan atau basis data yang disebut arsip. Pada tahap pemutakhiran, data yang tersimpan diperbaharui dan disesuaikan dengan peristiwa terbaru. Kemudian pada tahap *retrieving*, data yang tersimpan diakses dan

diringkas kembali untuk diproses lebih lanjut atau untuk keperluan pembuatan laporan.

4) Pengendalian data. Ada dua tujuan dasar dari fungsi pengendalian data yaitu: (a) untuk menjaga dan memberikan jaminan keamanan aset perusahaan, termasuk data, dan (b) untuk menjamin kelengkapan dan keakuratan data yang diperoleh serta pemrosesan data yang dilakukan dengan benar.

5) Penghasil informasi. Dalam menghasilkan informasi, tahapan yang harus dilalui yaitu tahapan pemrosesan informasi yang meliputi penginterpretasian, pelaporan dan pengomunikasian informasi.

d. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi

Manfaat yang bisa diperoleh dengan adanya penerapan sistem informasi akuntansi adalah (Husein, 2003) :

- 1) secara fisik meningkatkan efisiensi meningkat, karena biaya operasi berkurang;
- 2) data berbagai entitas seperti pelanggan dan pemasok lebih akurat;
- 3) peningkatan kualitas produk dan jasa;
- 4) peningkatan kualitas perencanaan dan pengawasan.

Wahyu (2012) juga menyatakan salah satu manfaat sistem informasi akuntansi adalah meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap dan akurat akan mempercepat proses pengambilan keputusan dalam perusahaan.

C. Kinerja Pemakai

Kinerja organisasi yang optimal tergantung dari bagaimana perusahaan memanfaatkan faktor-faktor produksi yang dimilikinya secara ekonomis, efektif dan efisien (Dalimunthe *et.al*, 2014) . Kinerja sistem informasi akuntansi sangat bergantung pada kinerja pemakai sistem. Pemakai sistem memiliki kontribusi yang besar dalam keberhasilan penggunaan sistem informasi. Kinerja pemakai merupakan keberhasilan pemakai dalam mengimplementasikan sistem informasi akuntansi.

Kinerja pemakai sistem informasi secara langsung atau tidak langsung bergantung pada keadaan sistem informasi dan departemen sistem informasi. Faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kinerja pemakai sistem informasi seharusnya diuji berdasarkan keadaan sistem dan departemen sistem informasi (Choe, 1996). Sudibyo (2011) menyatakan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Keberhasilan teknologi informasi bergantung pada penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut oleh pemakai.

Almilia *et.al* (2006) mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dari sisi pemakai dengan membagi kinerja sistem ke dalam dua bagian yaitu kepuasan pemakai informasi dan pemakaian sistem informasi. Kinerja sistem informasi dapat juga dilihat dari kualitas informasi yang dihasilkan. Husein (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi yang bermanfaat adalah relevan, akurat, tepat waktu, jelas, dapat dikuantifikasi, dan konsisten. Jika kualitas ini tidak

cukup, maka ini berarti manajer menggunakan informasi yang menghasilkan keputusan yang tidak efektif.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi menurut Dalimunthe (2014) yaitu: keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, formalisasi sistem, pendidikan dan pelatihan, dan ukuran perusahaan. Faktor yang memengaruhi kinerja pemakai sistem secara langsung adalah keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan program pendidikan serta pelatihan pengguna.

D. Kemampuan Teknik Personal

Kemampuan teknik personal sistem informasi memiliki pengaruh yang besar pada analisis kebutuhan informasi dan desain sistem informasi (Choe, 1996). Kemampuan teknik personal adalah tingkat pengetahuan pemakai dalam mengaplikasikan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan (Fitri, 2012). Kemampuan ini dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan pemakai. Pemakai yang memiliki tingkat pengetahuan dalam bidang komputer memiliki kinerja yang lebih tinggi dibanding pemakai yang memiliki pengetahuan yang kurang dalam bidang komputer. Semakin tinggi tingkat pengetahuan pemakai akan meningkatkan penggunaan sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

Almilia dan Brilliantien (2007) menyatakan kemampuan teknik personal terdiri atas dua jenis yaitu kemampuan umum dan kemampuan spesialis. Kemampuan spesialis meliputi teknik desain sistem, komputer, dan model

sistem. Kemampuan umum meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan manusia, organisasi, dan lingkungan sekitarnya.

Zein (2012) berpendapat bahwa pemakai sistem informasi yang memiliki kemampuan teknik personal, baik yang diperoleh dari pendidikan atau pengalaman akan meningkatkan kinerja pemakai. Tingkat pengetahuan dan kemampuan yang memadai akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem informasi. Peningkatan penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

E. Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem informasi akuntansi. Jogiyanto (2007) menyatakan 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.

Fitri (2012) menyatakan bahwa manajemen puncak memiliki tanggung jawab atas penyediaan pedoman bagi kegiatan sistem informasi. Jogiyanto (2007) juga menambahkan 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. Dukungan manajemen puncak memengaruhi penggunaan teknologi informasi, terutama pada usaha kecil.

Nurhayanti (2012) menyatakan manajemen puncak memiliki kekuatan dan pengaruh untuk memberikan sosialisasi pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem. Zein (2012) juga berpendapat bahwa manajemen puncak dapat memberikan tekanan-tekanan kepada pemakai dalam menggunakan sistem. Manajer dapat memberikan motivasi kepada pemakai untuk menggunakan sistem informasi akuntansi. Pemberian motivasi akan meningkatkan keyakinan diri pemakai untuk mengaplikasikan sistem dengan baik. Peningkatan penggunaan sistem inilah yang kemudian akan meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi.

F. Pelatihan Pemakai

Menurut Mathis (2002), “Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan pendapat dari Simanjuntak (2005) menyatakan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (human investment) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan untuk pelatihannya biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan, dan diberikan dalam waktu yang relatif pendek, untuk membekali seseorang dengan keterampilan kerja yang dimaksud sebelumnya. Maka, dari berbagai definisi diatas pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan

pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Notoatmodjo (1992) mengemukakan bahwa “pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia”. Simanjuntak (2005) mengemukakan bahwa “pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia”. Maka, pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan SDM dan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian akan meningkatkan produktivitas kerja. Jen (2002) berpendapat bahwa “kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program program pelatihan dan pendidikan pengguna diperkenalkan”.

Tujuan utama dari pendidikan dan pelatihan menurut Notoadmojo (1992) yaitu menyebutkan bahwa:

1. Agar masing-masing pengikut pendidikan dan latihan dapat melakukan pekerjaannya kelak dengan efisien.
2. Agar pengawasannya lebih sedikit.
3. Agar pengikut pendidikan dan latihan dapat cepat berkembang.
4. Untuk menstabilisasi pegawai atau mengurangi labour turn over (LTO).

Sedangkan, sasaran yang diterapkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

2. Penggunaan bahan dapat lebih dihemat.
3. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan lebih tahan lama.
4. Angka kecelakaan diharapkan lebih kecil.
5. Tanggung jawab diharapkan lebih besar.
6. Biaya produksi diharapkan lebih rendah.
7. Kelangsungan hidup perusahaan diharapkan lebih terjamin.

G. Logika Hipotesis

a. Kemampuan Teknik Personal

Teori keyakinan diri menjelaskan proses kognitif sebagai salah satu proses keyakinan diri yang memengaruhi fungsi manusia (Bandura, 1977). Proses tersebut meliputi kemampuan individu dalam menganalisis dan mengungkapkan ide. Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan meningkatkan keyakinan diri yang memengaruhi penggunaan sistem informasi.

Zein (2012) melakukan pengujian pengaruh faktor kemampuan teknik personal pada perusahaan asuransi di wilayah Bandung. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan teknik personal berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Karyawan dengan tingkat kemampuan teknik personal yang lebih tinggi memiliki tingkat keyakinan yang tinggi sehingga memengaruhi penggunaan sistem informasi. Peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut akan meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi tingkat kemampuan teknik personal semakin baik kinerja yang di hasilkan.

H₁: Kemampuan teknik personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

b. Dukungan Manajemen Puncak

Teori keyakinan diri bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan (Petersen, 2008). Bandura (1977) menyatakan salah satu cara untuk meningkatkan keyakinan diri adalah dengan memberikan dukungan. Manajemen puncak dapat memberikan dukungan kepada pemakai sistem dengan berbagai cara seperti menyediakan sumber daya yang diperlukan, melakukan sosialisasi dengan melibatkan pemakai dalam pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Zein (2012) berpendapat manajemen puncak dapat melakukan tekanan-tekanan terhadap pemakai atau karyawannya dengan meminta kepada mereka untuk menggunakan suatu sistem tertentu.

Fitri (2012) melakukan pengujian pengaruh faktor dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan farmasi di Medan. Hasilnya menunjukkan tidak adanya pengaruh faktor tersebut terhadap kinerja SIA. Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Nurhayanti (2012) yang melakukan pengujian pada *minimarket* di wilayah Jakarta. Manajemen puncak memiliki otoritas terhadap karyawannya, sehingga berperan penting dalam mengatur sistem yang digunakan dalam suatu organisasi. Manajemen puncak dapat memberikan dukungan dengan cara menyediakan sumber daya yang diperlukan. Dukungan manajemen puncak tersebut dapat meningkatkan penggunaan sistem informasi dan partisipasi

pemakai dalam proses pengembangan sistem yang dapat meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

Semakin besar dukungan yang di berikan manajemen puncak semakin baik kinerja pemakai sistem informasi akuntansi yang dihasilkan. Sebaliknya, semakin rendah dukungan manajemen puncak semakin rendah juga kinerja pemakai sistem informasi akuntansi yang dihasilkan.

H₂: Dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

c. Pelatihan Pemakai

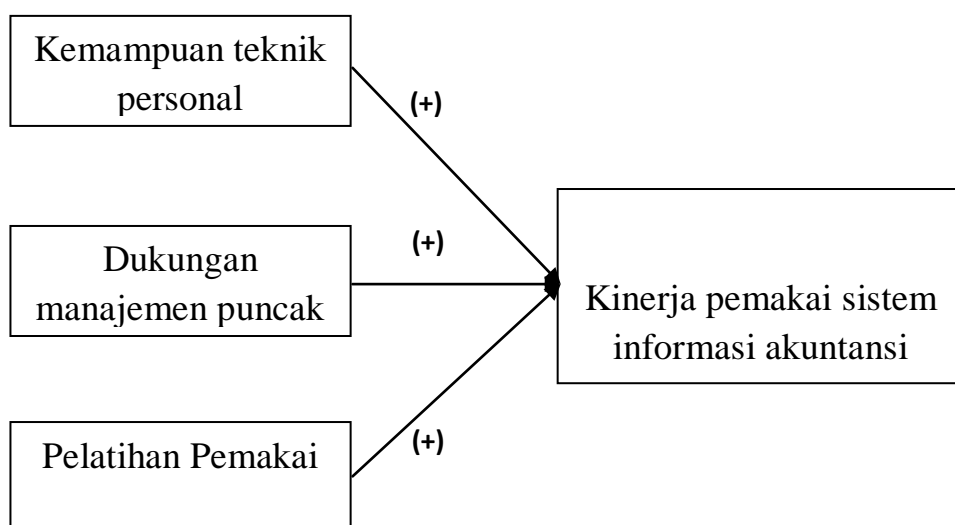
Pelatihan dan pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan SDM dan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian akan meningkatkan produktivitas kerja. Menurut Simanjuntak (2005) “pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia”. Kemudian Jen (2002) berpendapat bahwa kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program program pelatihan dan pendidikan pemakai diperkenalkan. Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila program program pelatihan dan pendidikan pengguna diperkenalkan. Hal ini menunjukkan untuk mengurangi banyaknya kesalahan dalam pengoperasian aplikasi sistem informasi akuntansi. Adanya pelatihan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja yang telah disebutkan sebelumnya.

Semakin sering dilakukan pelatihan bagi pemakai sistem informasi akuntansi, semakin baik kinerja pemakai sistem informasi akuntansi yang dihasilkan. Sebaliknya, semakin jarang pelatihan bagi pemakai sistem informasi akuntansi, semakin buruk kinerja pemakai sistem informasi akuntansi yang dihasilkan.

H3: Pelatihan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

H. Model Penelitian

Penelitian ini menguji pengaruh kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak dan pelatihan pemakai terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja pemakai sistem informasi akuntansi (Y), sedangkan variabel independen yang merupakan variabel yang mempengaruhi adalah kemampuan teknik personal (X1), dukungan manajemen puncak(X2) dan pelatihan pemakai(X3).



Gambar 2.1. Model Penelitian