



# PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI DAN DUKUNGAN ATASAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA BANK UMUM PEMERINTAH

Wildoms Sahusilawane ([wildoms.s@gmail.com](mailto:wildoms.s@gmail.com))  
Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka

## ABSTRACT

*This study aimed to empirically examine and analyze the influence of user participation and supervisor support to the performance of accounting information systems. The data used in this study was collected through direct surveys. Questionnaires were distributed to 100 respondents that related directly to the accounting information system, the questionnaire returns 70 results with the rate of return (70%) using multiple regression analysis as a tool to analyze. The results showed user participation in the system development process shows a significant difference between user participation with the performance of accounting information systems and supervisor support showed a significant effect on the performance of accounting information systems.*

*Keywords: AIS performance, supervisor support, user participation*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh partisipasi pengguna dan dukungan pengawas terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei langsung. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang terkait langsung dengan sistem informasi akuntansi, kuesioner mengembalikan 70 hasil dengan tingkat pengembalian (70%) menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat untuk menganalisis. Hasil penelitian menunjukkan partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem menunjukkan perbedaan yang signifikan antara partisipasi pengguna dengan kinerja sistem informasi akuntansi dan dukungan pengawas menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Kata kunci: dukungan pengawas, kinerja AIS, partisipasi pengguna,

Penggunaan teknologi informasi di lingkungan perbankan sudah menjadi kebutuhan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas perusahaan. Berdasarkan tujuan dari penerapan teknologi informasi, berbagai bentuk aplikasi teknologi informasi yang dimanfaatkan, antara lain aplikasi perkantoran (pengolah data, perhitungan, pengolah grafis), sistem pendukung keputusan, sistem informasi manajemen, dan lain-lain. Dampak yang perlu dikaji dari kehadiran teknologi informasi dalam lingkungan perbankan adalah memberikan kemudahan bagi nasabah seperti pelayanan personal, *sms banking*, *internet banking* dan sebagainya.

Menurut Budiarto dan Murtanto (2000), saat ini ada dalam zaman *smart technology*, suatu masa dimana teknologi informasi telah memberikan keleluasaan luar biasa bagi organisasi untuk

berkreasi dalam berbagai kegiatan, seperti transaksi bisnis, kemitraan bisnis, bahkan penciptaan bisnis baru. Peningkatan kebutuhan teknologi informasi telah mengubah konsep tradisional menjadi konsep yang lebih modern. Konsep tradisional menyatakan bahwa semua aktivitas perusahaan dikerjakan secara internal, sedangkan konsep modern menyatakan semakin sedikit operasional kinerja yang dilakukan secara internal (Burn and Ash, 2000).

Dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena mereka langsung berhadapan dengan nasabah. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo dan lain-lain. Dari sistem informasi yang digunakan, maka dapat diketahui bahwa manajemen dari organisasi tersebut bagus atau tidak. Dalam kaitannya dengan kinerja manajerial, teknologi informasi memberikan kemudahan-kemudahan dalam mengolah, mengelola dan menyajikan informasi keuangan maupun non-keuangan dengan dukungan sistem informasi.

Baik buruknya kinerja sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri. Mengingat saat ini hampir di setiap sektor ekonomi diperlukan pegawai, maka sistem informasi akuntansi harus dirancang sedemikian rupa agar dapat dipahami oleh semua pihak khususnya pihak-pihak yang cenderung memilih sistem informasi akuntansi sebagai jenjang karirnya nanti. Soegiharto (2001) dan Tjhai Fung Jen dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi, antara lain; keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi dan lokasi departemen sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Soegiharto (2001) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem. Barki dan Hartwick (1994) mendefinisikan partisipasi pemakai sebagai perilaku penugasan dan aktivitas yang dilakukan atau yang mewakilinya selama proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem. Pemakai sistem informasi adalah siapa saja yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan.

Manajemen, pengguna dan personel sistem diperlukan dalam pengembangan sistem. Umumnya, kelompok perancang atau tim proyek pengembangan sistem meliputi pemakai, analis dan wakil manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai sistem, mengembangkan spesifikasi teknis, dan mengimplementasikan sistem baru. Alasan mengapa keterlibatan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi merupakan hal yang penting, yaitu:

1. Pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan.
2. Manajemen puncak merupakan fokus utama dalam pengembangan sistem. Manajemen puncak menjamin penekanan tujuan perusahaan daripada aspek teknis lainnya.

Dukungan atasan diartikan sebagai keterlibatan manajer dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan (Chenhall, 2004). Dukungan atasan juga mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem baru dan pengembangan daya inovatif bawahan. Menurut Shield (1995) dukungan manajemen puncak (atasan) dalam suatu inovasi sangat penting karena adanya kekuasaan manajer terkait dengan sumber daya. Manajer (atasan) dapat fokus terhadap sumber daya yang diperlukan, tujuan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer (atasan) mendukung sepenuhnya dalam implementasi.

Partisipasi pemakai dan dukungan atasan mempengaruhi kinerja organisasi pada umumnya dan sistem informasi pada khususnya. Pengertian kinerja menurut Tika (2005) adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Prabu (2002) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Jadi pengertian kinerja adalah "kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Achmad (2004) kinerja adalah suatu hasil atau apa yang keluar dari sebuah pekerjaan. Sedangkan definisi sistem dalam kaitannya dengan sistem informasi menurut Yogiarto (1995) yang mengutip dari Jerry Fritz Gerald dan Warren D. Stalling, adalah suatu jaringan yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Kahlil (1997) dalam Tjhai Fung Jen (2002) mengukur efektifitas sistem informasi dengan menggunakan kepuasan pemakai dan pemakaian sistem. Soegiarto (2001) mengukur kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dari sisi pemakai menjadi dua kategori yaitu kepuasan pemakai informasi dan pemakaian sistem informasi sebagai pengganti variabel kinerja SIA. Penelitian ini mengacu pada penelitian Choe (1996) dan Soegiarto (2001). Penelitian ini mengukur kinerja SIA dari dua pendekatan yaitu kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA itu sendiri oleh para karyawan pada departemen akuntansi, keuangan dan perpajakan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan mereka untuk mengolah data-data keuangan menjadi informasi akuntansi. Delone dan Mclean (1992) seperti yang dikutip oleh Soegiarto (2001) mengemukakan ketika sebuah sistem informasi diperlukan, penggunaan sistem akan menjadi kurang dan kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai. Mckeen *et.al* (1994) mengemukakan bahwa pentingnya peningkatan pemahaman pengguna terhadap sistem yang dikembangkan. Pentingnya tingkat pemahaman di dalam proses pengembangan sistem informasi akan mendukung keberhasilan dan kelancaran kegiatan organisasi yang jarang dimiliki oleh perusahaan. Tingkat pemahaman pengguna akan mendorong kepuasan pengguna karena dengan tingkat pemahaman yang dimilikinya, para pengguna dapat segera menyesuaikan terhadap perubahan. Di samping itu, mereka merasa lebih aman dan nyaman bahwa hasil pekerjaannya sesuai dengan harapan organisasi sehingga tercipta iklim kerja yang sehat yang mendorong efektifitas kinerja.

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut Baridwan (1994) adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan kepada pihak-pihak luar (seperti inspeksi pajak, investor dan kreditor) dan pihak-pihak dalam (terutama manajemen). Menurut Wilkinson (1991), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (*data, materials, equipment, suppliers, personal, and funds*) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Krismiadi (2002) mendefinisikan Sistem Informasi Akuntansi sebagai sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, Sistem Informasi Akuntansi harus memasukkan tugas-tugas antara lain: mengumpulkan transaksi dan data lain untuk memasukkannya ke dalam sistem, memproses data transaksi, menyimpan data untuk keperluan masa mendatang, menghasilkan informasi yang

diperlukan untuk memproduksi laporan atau memungkinkan para pemakai untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer serta mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya.

Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem informasi formal yang meliputi tujuan (kegunaan), tahap, pengguna, dan sumber daya. Sistem ini dapat meluas keseluruhan kegiatan perusahaan dan menyediakan informasi bagi semua pemakai. Pemakaian sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bisnis bagi suatu perusahaan. Nilai bisnis yang terus bertambah itu dapat ditelusuri pada manfaat yang dirasakan dalam implementasi Sistem Informasi Akuntansi, yakni dapat memperbaiki produk atau jasa dengan meningkatkan kualitas, dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, dapat memperbaiki komunikasi serta dapat memperbaiki penggunaan pengetahuan (Krisniaji, 2002).

Masalah dalam penulisan artikel ini adalah apakah partisipasi pemakai dan dukungan atasan mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA), sedangkan tujuan penulisan adalah menguji secara empiris faktor partisipasi pemakai dan dukungan atasan terhadap kinerja SIA.

Penentuan sampel menggunakan semua sampel yang berhubungan langsung dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi dipilih sebagai sampel berdasarkan tujuan penelitian. Besarnya sampel yang ditentukan untuk mendapatkan data yang representatif dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang secara langsung diperoleh dari sumber asli. Teknik pengujian data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, untuk menganalisis data dilakukan uji statistik dengan menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuesioner yang didistribusikan berjumlah 100 eksemplar kepada responden di Bank Umum Pemerintah Kota Ambon, yaitu Bank BNI, Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BTN. Dari jumlah tersebut, yang kembali dalam keadaan terisi ternyata berjumlah 75 eksemplar atau 75%. Dari jumlah tersebut ditemukan sebanyak 5 kuesioner tidak dapat digunakan karena pengisiannya tidak lengkap. Jumlah kuesioner yang layak untuk digunakan dalam tabulasi data berjumlah 80 kuesioner atau tingkat respons akhir adalah sebesar 70%.

Tabel 1 menggambarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan oleh nilai *Pearson Correlation* yakni di atas 0,30. Hal ini bermakna bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *valid* dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* di atas 0,6 berarti instrumen dikatakan *reliabel*.

Tabel 1. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Nama Variabel	Faktor Loading (Uji Validitas)	Croanbach Alpha (Uji Reliabilitas)
Partisipasi Pemakai	0,942	0,872
Dukungan Atasan	0,833-0,892	0,889

Setelah diuji dan dinyatakan *valid* dan *reliable*, langkah selanjutnya adalah menganalisis data untuk tujuan pengujian hipotesis. Namun, karena penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda, maka terlebih dahulu harus dilakukan pengujian terhadap beberapa asumsi yang mendasari model analisis ini.

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 10%, yakni masing-masing 0,784 (partisipasi pemakai), 0,600 (dukungan atasan), atau berarti tidak ada korelasi antar variabel independen lebih dari 95%. Demikian pula hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, yakni masing-masing 1,275 (partisipasi pemakai), dan 1,666 (dukungan atasan). Jadi dapat dikatakan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi atau setiap variabel independen memiliki nilai VIF dibawah 10 sehingga dinyatakan bebas dari problem multikolinearitas.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolineraritas

Model	Kolinieritas Statistik	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Partisipasi Pemakai	0,784	1,275
Dukungan Atasan	0,600	1,666

a Dependent Variable: KSIA

Setelah melalui uji asumsi klasik dan semua asumsi yang mendasari model regresi terpenuhi, maka dapat dilakukan uji hipotesis. Namun sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian perlu disusun persamaan model regresi berganda yang didasarkan dari hasil dalam tabel 3. adapun model persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

Persamaan awal (1)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Persamaan hasil perhitungan (2)

$$Y = 0,28.532 + 0,1227X_1 + 0,649X_2 + e$$

Tabel 3. Uji Signifikansi Parameter Individual Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	28,532	3,497		
Partisipasi Pemakai	1,227	0,280	0,397	4,388	0,000
Dukungan Atasan	0,649	0,189	0,336	3,429	0,001

Untuk keperluan pembuktian hipotesis penelitian, Tabel 3 menunjukkan uji parsial berikut:

Hipotesis Pertama menyatakan: "Partisipasi Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem berpengaruh terhadap Kinerja SIA". Hasil analisis menunjukkan tingkat signifikan  $\rho = 0,000$  pada  $\alpha$  ( $\alpha$ ) = 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama ditolak karena  $\rho < \alpha$ , artinya  $t_{hitung} = 4,388$

dengan tingkat signifikan  $p = 0,000$  pada  $alpha (\alpha) = 0,05$ , menunjukkan secara signifikan adanya pengaruh variabel partisipasi pemakai terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Hipotesis Kedua menyatakan: "Dukungan Atasan berpengaruh terhadap Kinerja SIA". Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat signifikan  $p = 0,001$  pada  $alpha (\alpha) = 0,05$ . Dengan demikian hipotesis kedua ditolak karena  $p < \alpha$ , artinya  $t_{hitung} = 3,249$  dengan tingkat signifikan  $p = 0,001$  pada  $alpha (\alpha) = 0,05$ , menunjukkan secara signifikan adanya pengaruh variabel dukungan atasan. Menurut Tjhai Fun Jen (2003) semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan Kinerja SIA.

Untuk pembuktian terhadap semua variabel independen, partisipasi pemakai, dukungan atasan yang dimasukkan dalam model regresi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen Kinerja SIA dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai F

F	Sig.
21.920	0,000

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 21,920 sedangkan nilai probabilitas ( $p$ ) adalah 0,000 pada  $alpha (\alpha) = 0,05$ . Hal ini mempunyai arti bahwa variabel independen partisipasi pemakai, dan dukungan atasan bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen kinerja SIA.

Tabel 5. Hasil Pengolahan Data

Hipotesis	Uraian	Uji Statistik		Ket.
		<i>t</i>	<i>sig</i>	
H <sub>1</sub>	Partisipasi Pemakai berpengaruh terhadap Kinerja SIA.	4,388	0,000	Ditolak
H <sub>2</sub>	Dukungan Atasan berpengaruh terhadap kinerja SIA.	3,429	0,001	Ditolak

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa H1 dan H2 ditolak karena penelitian ini tidak berhasil membuktikan pengaruh yang signifikan antara partisipasi pemakai, dan dukungan atasan terhadap Kinerja SIA.

## KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Variabel partisipasi pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi ( $Y$ ). Hal ini disebabkan karena pemakai sering dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga otomatis pemakai merasa puas dengan keterlibatannya dalam proses pengembangan sistem, dengan demikian hal ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Choe (1996) dan Soegiarto (2001) dalam Tjhai Fun Jen (2002).
2. Variabel dukungan atasan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Sistem Informasi. Hal ini disebabkan dukungan atasan yang tinggi sehingga pemakai merasa puas dengan pemakaian sistem Informasi Akuntansi yang ada, atau dukungan atasan yang tinggi akan mengakibatkan

kinerja sistem informasi akan lebih tinggi dari kepuasan pemakai yang lebih intensif. Hal ini menunjukkan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Luciana Spica Almilía (2005).

## REFERENSI

- Achmad. S. Ruky. (2004). Sistem manajemen kinerja. Cetakan Ketiga, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Almilía, Spica, L. & Kristanti, E. (2005). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai accounting software. Prosiding seminar nasional hasil penelitian dan penerapan IPTEK perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan daya saing daerah, Unit PPPM polines Semarang dan Balitbang Jawa Tengah.
- Baridwan. Zaki. (1994). Sistem informasi akuntansi. Edisi kedua. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Barki H. & Hartwick. (1994). Measuring user participation, user involvement and user attitude, management information systems quarterly.
- Budiarto, A., Murtanto. (2000). Aspek budaya dan pengembangan sistem informasi manajemen. *Jurnal bisnis dan akuntansi*.
- Burn, JM., Ash, C. (2000). Knowledge management strategies for virtual organizations. *Information resources management journal*.
- Chenhall, R.H. (2004). The rule of cognitive and affective conflict in early implementation of activity-based cost management. *Behavioral research in accounting*, 16:19.
- Choe. J. M. (1996). The relationship among performance of accounting information systems, influence factors, and evolution level of information systems. *Journal of management information systems/spring*. 12(4), 25239.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information system research*, 3 (1), (March), 60-94.
- Krismiadi. (2002). Sistem informasi akuntansi. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Prabu. Anwar. A. A. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Edisi keempat. Penerbit: PT Remaja Posdakarya-Bandung.
- McKeen, J.D. Guimares, T., & Wetherbe, J.C. (1994). The relationship between user participation and user satisfaction: An investigation of four contingency factors. *MIS Quarterly* (18:4).
- Shield, M. D, & S. M. Young, 1989. Behavioral model for implementing cost management system. *Journal of cost management (Winter)*.
- Soegiharto, (2001). Influence factors affecting the performance of accounting information systems. *Gajah Mada International Journal of Business*.
- Tjhai Fung Jin. (2003). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja akuntan publik. *Jurnal bisnis dan akuntansi*.
- Tjhai Fung Jen. (2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. *Jurnal bisnis dan akuntansi*, IV(2).
- Tika, Pabunda. (2005). Budaya organisasi dan peningkatan kinerja karyawan Jakarta, BUMI Aksara.
- Wilkinson, JW & Michael J.C. (1991). Accounting information system: Essential concept and Applications: Canada: Willey and Sons Inc.