

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Sistem informasi akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang menghasilkan output dengan menggunakan input dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan manajemen (Hansen dan Mowen, 2006; 4). Sistem informasi akuntansi manajemen tidak terkait oleh suatu kriteria formal yang menjelaskan sifat dari masukan atau proses bahkan keluaran.

Sistem akuntansi manajemen (SAM) adalah suatu mekanisme pengawasan organisasi yang dapat memudahkan pengawasan dengan cara membuat laporan dan menciptakan tindakan-tindakan yang nyata terhadap penilaian kinerja dan setiap komponen-komponen organisasi (Ritonga dan Zainudin, 2002). Bouwens dan bernethy (2000) dalam Evi (2004) menyatakan bahwa SAM adalah sistem formal yang di rancang untuk menyediakan informasi bagi manajer. SAM merupakan suatu kontrol organisasi serta merupakan sistem yang efektif didalam menyediakan informasi yang bermanfaat guna memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi dari berbagai aktivitas yang bisa dilakukan (Evi, 2004).

Menurut Atkinson (1995) dalam Evi (2000) sistem akuntansi manajemen adalah sistem informasi yang mengumpulkan data operasional dan finansial, memprosesnya, menyimpannya, dan melaporkannya kepada pengguna. Salah satu produk yang dihasilkan oleh SAM adalah informasi akuntansi manajemen seperti pengeluaran yang terjadi dalam departemen operasional, perhitungan biaya produksi, jasa, dan aktivitas.

Sistem akuntansi manajemen mempunyai tiga tujuan umum (Hansen dan Mowen, 2006; 4), yaitu :

1. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
2. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan berkelanjutan.
3. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

## 2.2 Manajemen Sistem Informasi

Menurut Barry E Cushing, sistem informasi manajemen adalah :

Kumpulan dari manusia dan sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian. (Jogiyanto, 2005:14).

Frederick H.Wu SIM menyatakan Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan-kumpulan dari sistem-sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung manajemen. (Jogiyanto,2005:14)

Menurut Gordon B. Davis (1985;23). Sistem Informasi Manajemen adalah Suatu serapan teknologi baru kepada persoalan keorganisasian dalam pengolahan transaksi dan pemberian informasi bagi kepentingan keorganisasian. Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. (Jogiyanto,2005,15).

George M. Scott yang diterjemahkan oleh Achmad Nashir Budiman dalam buku Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen (2001:100), mengemukakan sebagai berikut:

Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

## 2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diterimanya, dan hal ini menurut Jasfar (2005) merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap jasa pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1995) bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa. Pakar lainnya mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidakseimbangan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Cumming & Leveridge, 1996). Dengan kata lain dapat didefinisikan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil

dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2000).

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000:52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoado (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004:349). Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30).

#### **2.4 Budaya Organisasi**

Menurut Luthans dalam Susanto (2006:111) budaya organisasi adalah norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang akan berlaku agar diterima oleh lingkungannya. Menurut Sarpin dalam Susanto (2006:120) budaya organisasi adalah suatu sistem nilai kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi.

Menurut Sondang (2000:233) budaya organisasi adalah penggabungan antara gaya kepemimpinan manajemen puncak dan norma-norma serta sistem nilai keyakinan para anggota organisasi. Menurut Deddy Mulyadi (2006:270) budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai dan harapan.

Budaya organisasi adalah kebiasaan yang berlaku pada sebuah organisasi. Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola dasar nilai-nilai, harapan,

kebiasaan-kebiasaan dan keyakinan yang dimiliki bersama seluruh anggota organisasi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas untuk mmencapai tujuan organisasi. Dengan demikian antara satu organisasi dengan organisasi lainnya mempunyai kebiasaan yang berbeda meski keduanya bergerak pada bidang aktivitas bisnis yang sama, jadi secara operasional, budaya organisasi bermula dari individu yang bergabung dalam suatu kelompok dengan kebersamaannya menciptakan nilai dan aturan sebagai dasar berperilaku didalam organisasi. Menurut Wibowo (2010:1) suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk itu keberhasilan suatu organisasi ditunjukkan oleh kemampuannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Di indonesia, budaya organisasi mulai dioerkennalkan di era 1990-an ketika saat itu banyak dibicarakan perihal konflik budaya, bagaimana mempertahankan budaya inndonesia serta pembudayaan nilai-nilai baru. Seiring dengan itu, budaya organisasi kemudian dimasukkan dalam kurikulum berbagai program pendidikan, pelatihan, bimbingan dan penyuluhan, baik di lingkungan perguruan tinggi dan instansi pemerintah maupun di berbagai perusahaan swasta besar di indonesia (Pabundu, 2010:1)

Budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis untuk mendorong dan meningkatkan efektifitas kinerja organisasi. Menurut susanto (2006:112) peran budaya organisasi adalah sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh di lakukan dan yang tidak boleh dilakukan, bagaimana mengalokasikann sumber daya dan mengelola sumber daya organisasional, juga sebagai alat untuk manghadapi masalah peluang dari lingkaran internal maupun eksternal. Susanto (2006:112) ada empat peran dari budaya organisasi, yaitu :

1. Memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja ekonomi organisasi.
2. Menjadi faktor yang lebih menentukan dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan organisasi pada tahun selanjutnya
3. Dapat mendorong peningkatan kinerja ekonomi dalam jangka panjang jika organisasi terdiri atas orang-orang yang layak.
4. Dibentuk untukk meningkatkan kinerja perusahaan/pemerintahan.

Budaya organisasi meresap dalam kehidupan organisasi dan selanjutnya mempengaruhi setiap kehidupan organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi

berpengaruh sangat besar pada aspek-aspek fundamental dari kinerja organisasi (Robbins, 2006:284). Pernyataan tersebut telah diterima dengan luas dan didukung oleh beberapa penelitian yang menghubungkan kinerja dengan budaya organisasi.

## 2.5 Penelitian Sebelumnya

Berikut ini akan disajikan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang ditampilkan dalam bentuk table 2.1.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama dan Tahun Penelitian</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	Rini Handayani (2007)	Analisis faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik yaitu PLN, PDAM, POLRI, Pos Indonesia, TELKOM, PJKA, Angkasa Pura, dan Perpajakan di surakarta)	Independen : Manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi  Dependen : Sistem Informasi	Hasil pengujian regresi berganda berhasil mendukung tiga dari lima hipotesis yang diajukan yaitu manajemen puncak, manajemen sistem informasi. Dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi sedangkan kepuasan pengguna dan budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi.

2	Bayu Nugrahanto S.P (2012)	Analisis faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik (studi kasus pada RSUD soediran mangun sumarso wonogiri)	Independen : manajemen puncak, manajemen sistem informasi, budaya organisasi, kepuasan pengguna, penggunaan sistem informasi, dan kualitas sistem informasi.  Dependen : Sistem Informasi	Hasil pengujian menyimpulkan bahwa manajemen puncak berpengaruh negatif, manajemen sistem informasi berpengaruh negatif, budaya organisasi berpengaruh positif, kepuasan pengguna berpengaruh negatif, penggunaan sistem informasi berpengaruh negatif, dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif.
3	Hermawan Adhi Nugroho (2013)	Analisis faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik (survei pada RSUD kabupaten sukoharjo)	Independen : Dukungan manajemen puncak, fungsi manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, dan pengguna sistem informasi  Dependen : Sistem Informasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak dan penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi. Sedangkan, fungsi manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

### 2.6.1 Pengaruh Manajemen Sistem Informasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen

Fungsi kunci dari manajemen sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi sehingga apabila manajemen sistem informasi tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik maka akan mengganggu semua proses dalam organisasi dalam melibatkan sistem informasi, Soegiharto (2001). Begitu pula menurut Gupta et al (2007) menyatakan bahwa manajemen sistem sistem

informasi mempunyai hubungan positif signifikan terhadap terhadap efektifitas sistem informasi. Manajemen sistem informasi yang efisien akan membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasionalnya, membantu menghasilkan keputusan yang tidak terstruktur dan membantu pembuatan perencanaan strategis. Manajemen sistem informasi akan mempengaruhi produktivitas organisasi karena kemajuan manajemen sistem informasi akan membawa manfaat dengan menyediakan informasi untuk proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dengan tepat waktu. Berdasarkan uraian di atas maka, dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

H1 = Diduga Manajemen Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.

### **2.6.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Harapan pemakai sistem informasi menentukan kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Untuk itu maka para pengguna hendaknya dilibatkan dalam pengembangan sistem. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan efektifitas sistem informasi.

Menurut Gupta et al (2007), kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran efektifitas sistem informasi. Pengguna sistem informasi lebih dipengaruhi oleh staff sistem informasi dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan organisasi. Efektivitas sistem informasi organisasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pemakai.

Gupta et al (2007) menyatakan bahwa kepuasan sistem informasi dalam organisasi sejalan dengan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Literatur-literatur yang ada menyatakan bahwa tolak ukur efektifitas sistem informasi dapat

dilihat dari kepuasan penggunaannya. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H2 = kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi manajemen.

### **2.6.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**

Robbins (2003) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi, dan strategis organisasi. Soedjono (2005) menganggap bahwa budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama bagi suatu organisasi apabila budaya organisasi mendukung strategi organisasi. Menurut pearce dan Robinson (2000), budaya organisasi akan mempengaruhi strategi organisasi dan strategi organisasi akan mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja organisasi akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu indikator efektivitas manajemen.

Penelitian Al-Gahtani (2004) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan penggunaan sistem informasi dimana suatu organisasi yang mempunyai kemampuan untuk mudah mengadopsi teknologi baru maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan sistem informasi yang lebih efektif. Hal ini disebabkan karena organisasi tersebut selalu mengikuti perkembangan sistem informasi terbaru untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Holmes dan Marsden (1996) dalam Gupta et al (2007), budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap perilaku, cara kerja, dan motivasi para manajemen puncak dan bawahannya untuk mencapai kinerja organisasi. Penelitian Gupta et al (2007) dan Simatupang dan Akib (2007) menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi dan efektivitas sistem informasi. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah :

H3 = Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.

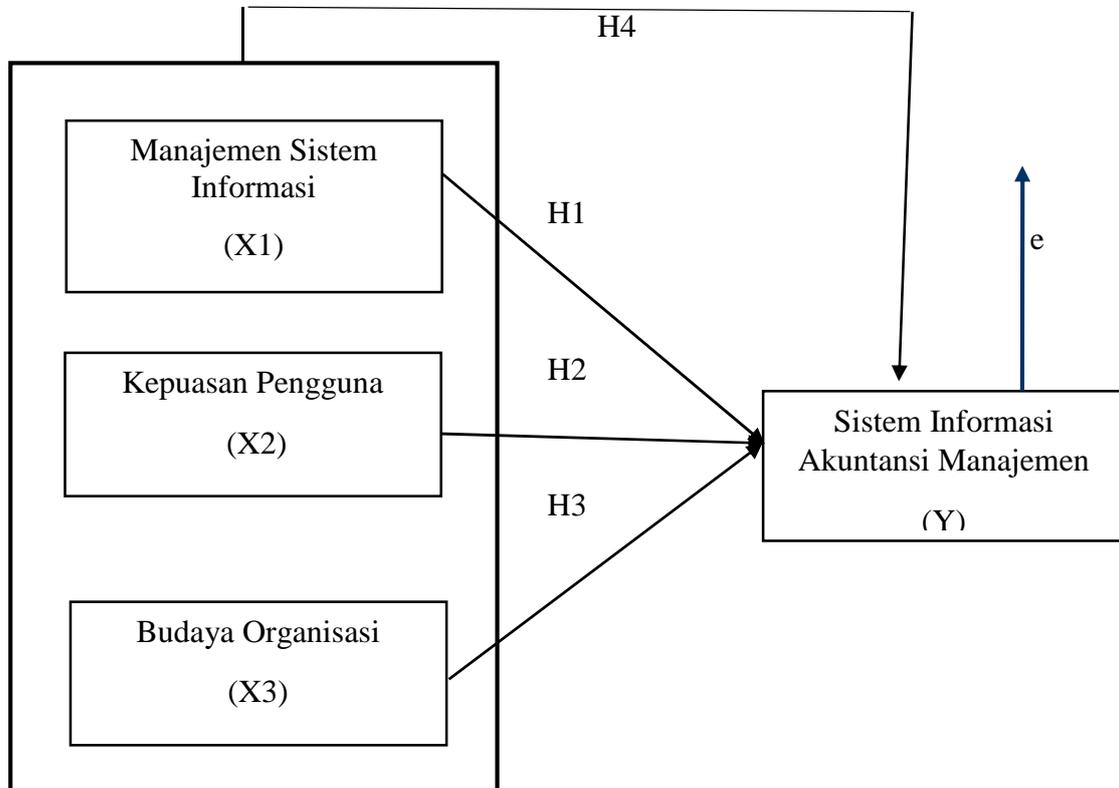
#### **2.6.4 Pengaruh Manajemen Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Budaya Organisasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.**

Penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen didefinisikan sebagai perilaku seorang individu yang menggunakan sistem informasi akuntansi manajemen karena adanya manfaat yang diperoleh untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka (Nugrahanto, 2012). Indikator untuk mengukur penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen yaitu intensitas penggunaan sistem informasi berbasis komputer sehari dalam ukuran menit, frekuensi penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen dalam menjalankan tugas, jumlah jenis program sistem informasi akuntansi manajemen yang digunakan untuk menjalankan pekerjaan.

Penggunaan sistem informasi akuntansi manajemen yang kurang efektif akan berdampak negatif pada kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Padahal efektifitas sistem informasi akuntansi manajemen diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan.

H4 = Manajemen Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen.

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah. Dalam penelitian ini, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 : Diduga Manajemen Sistem Informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen pada Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Pengelolaan Pasar Kota Pagar Alam.

Hipotesis 2 : Diduga kepuasan pengguna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen pada Dinas

Perindustrian, Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Pengelolaan Pasar Kota Pagar Alam.

Hipotesis 3 : Diduga Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen pada Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Pengelolaan Pasar Kota Pagar Alam.

Hipotesis 4 : Diduga manajemen Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi Manajemen pada Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Pengelolaan Pasar Kota Pagar Alam.