

**PENGARUH KOMPETENSI PENGGUNA DAN DUKUNGAN MANAJEMEN
PUNCAK TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
(Survei Pada Cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung)**

*INFLUENCE OF USER COMPETENCY AND TOP MANAGEMENT SUPPORT TO
QUALITY ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM*

(Survey on BJB Syariah Bank Branch in Bandung City and Regency)

¹Muhammad Faishal Murtadho, ²Nunung Nurhayati, ³Elly Halimatusadiah
^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹fmurtadho@gmail.com, ²nunungunisba@yahoo.co.id,
³elly.halimatusadiah@yahoo.com

Abstract. *This study was conducted to determine the effect of user competency and top management support on the quality of accounting information systems at BJB sharia bank branch in Bandung city and regency. Respondents in this research are operational manager, back office, customer service and teller. The sample in this study was obtained from simple random sampling method with a total sample of 8 with 48 respondents. The research method used is empirical study with descriptive and verificative research type. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help of program SPSS 24.00 version. The results showed that the user competency at BJB sharia bank branch in Bandung city and regency is not so good, while top management support and quality of accounting information system is good. User competency have a significant effect on accounting information system quality. Top management support significantly influence the quality of accounting information system at BJB sharia bank in Bandung.*

Keywords: *Top Management Support, User Competency, Quality of accounting information system*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung. Responden dalam penelitian ini adalah manajer operasional, back office, customer service dan teller. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dari metode simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 8 dengan 48 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah studi empiris dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pengguna pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung kurang baik, sedangkan dukungan manajemen puncak dan kualitas sistem informasi akuntansi sudah baik. Kompetensi pengguna berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung.

Kata kunci: Kompetensi Pengguna, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Dukungan Manajemen Puncak

A. Pendahuluan

Saat ini di Indonesia masih terdapat banyak permasalahan yang berhubungan dengan sistem informasi, salah satunya di sektor perbankan. Menurut catatan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), selama enam tahun terakhir perbankan menjadi sektor yang paling banyak diadukan nasabahnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tulus Abadi selaku Ketua Pengurus Harian YLKI bahwa hingga november 2017, pengaduan sektor perbankan menduduki posisi teratas, yaitu 24 persen dengan berbagai macam keluhan mulai dari gagal bayar, pembobolan, pelayanan, bunga, sertifikat, informasi, penyalahgunaan data, biaya, penipuan dan permasalahan sistem transaksi (beritagar.id, 3 Januari 2018).

Permasalahan data, informasi dan sistem transaksi adalah contoh permasalahan yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi. Menurut Azhar Susanto (2013:72) sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai 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.

Nilai suatu informasi tergantung kepada kualitas informasi yang disajikan (Azhar Susanto, 2013:11). Peran mendasar sistem informasi akuntansi dalam organisasi adalah sebagai penampung dan pengolah data akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas (Azhar Susanto, 2013:374). Menurut Romney & Steinbart (2015:30), informasi yang berkualitas dapat dilihat dari kriteria relevan, dapat diandalkan, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami dan mudah di akses. Informasi yang berkualitas merupakan hasil dari penerapan sistem informasi akuntansi yang berkualitas (Sacer et al., 2006:6).

Menurut Duggan & Reichgelt (2006:17) sistem informasi yang berkualitas adalah yang mudah digunakan dan bermanfaat bagi penggunanya. Sedangkan menurut Stair dan Reynolds (2012:32), sistem informasi yang berkualitas adalah yang fleksibel, efisien, mudah diakses dan tepat waktu. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi, salah satunya adalah kompetensi pengguna (Duggan & Reichgelt, 2006:11) dan dukungan manajemen puncak (Schroeder et al., 2011:41).

Menurut Mondy (2016:122) kompetensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam menyusun dan mengaplikasikan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan secara konsisten seiring waktu untuk melaksanakan pekerjaan dengan sukses sesuai dengan kebutuhan situasi kerja. Selanjutnya Duggan & Reichgelt (2006:11) menjelaskan bahwa adanya spesialis sistem informasi yang memiliki kompetensi keterampilan dan pengalaman untuk mengelola aspek teknis maupun aspek perilaku dari sistem informasi merupakan kendali menuju kesuksesan sistem informasi yang berkualitas tinggi. Hal ini diperkuat hasil penelitian Elly Halimatusadiah et al., (2017) yang membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi akan meningkat apabila penggunanya kompeten. Sedangkan hasil penelitian Monika Turnip (2015) menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pengguna pada saat penerapan sistem informasi akuntansi akan berdampak negatif pada kualitas sistem informasi akuntansi.

Kenyataan di lapangan khususnya pada bank-bank syariah sebagaimana yang diungkapkan oleh Achmad K Permana (2012) Sekretaris Jenderal Asosiasi Bank-Bank Syariah Indonesia bahwa pihak perbankan kesulitan untuk mencari SDM perbankan syariah yang berkompeten dan mumpuni (ekonomi.kompas.com, 13 Agustus 2012).

Selain itu, Direktur Perbankan Syariah OJK Dhani Gunawan Idhat juga mengatakan bahwa salah satu permasalahan utama perbankan syariah nasional adalah kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai (merdeka.com, 21 November 2015). Hasil riset Fakultas Ekonomi UI menunjukkan bahwa lebih dari 90 persen SDM bank syariah tak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah (tribunnews.com, 19 Oktober 2016).

Selain kompetensi pengguna, sistem informasi juga dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak adalah tingkat pemahaman manajemen puncak mengenai pentingnya fungsi sistem dan seberapa luas keterlibatannya di dalam aktivitas sistem informasi (Ragu-Nathan et al., 2004). Dukungan manajemen puncak diperlukan untuk memastikan sebuah sistem menerima pendanaan dan sumber daya yang cukup agar bisa berhasil (Laudon & Laudon, 2007:74). Menurut Schroeder et al., (2011:41) dukungan manajemen puncak merupakan kunci bagi kesuksesan pengimplementasian sebuah sistem informasi. Hal ini diperkuat hasil penelitian Fegyawati Septiami (2016) yang membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi karena bertambahnya dukungan manajemen meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian lainnya oleh Dilla Herlinda (2017) juga menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung".

Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung adalah :

1. Untuk mengetahui kompetensi pengguna, dukungan manajemen puncak dan kualitas sistem informasi akuntansi Bank BJB Syariah di Kota dan Kab Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

B. Landasan Teori

Kompetensi adalah keterampilan, pengetahuan, tatakrama dan karakteristik personal lainnya yang dapat menghasilkan kinerja unggul (McShane & Glinow, 2010:36). Pendapat lain menurut Stewart & Brown (2011:22), kompetensi merupakan representasi dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dibutuhkan untuk mencapai performa yang diinginkan. Menurut Shaun Tyson (2006:136) kompetensi dapat diukur dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*).

Menurut Xu (2015:86) dukungan manajemen puncak adalah seberapa banyak manajemen puncak paham dan mendukung kegiatan bisnis mereka. Sedangkan menurut Ragu-Nathan et al. (2004), dukungan manajemen puncak adalah tingkat pemahaman manajemen puncak mengenai pentingnya fungsi sistem dan seberapa luas

keterlibatannya di dalam aktivitas sistem informasi. Menurut Pearlson & Saunders (2013:11) dukungan manajemen puncak dapat diukur dari aktivitas manajemen yang berhubungan dengan *planning, organizing, leading* dan *controlling*.

Menurut Weygandt et al., (2011:102) sistem informasi akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan dan memproses data transaksi serta mengkomunikasikan informasi keuangan pada para pengambil keputusan. Sedangkan menurut Azhar Susanto (2013:72) Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan integrasi dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan. Menurut Heidmann (2008:86-90) karakteristik dari sistem informasi akuntansi yang berkualitas dapat dilihat dari integrasi, *fleksibilitas, accesibility, formalization* dan *media richness*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan agar kesimpulan dari regresi tidak bias. Dimana terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan analisis linier. Berikut ini hasil uji asumsi klasik

Uji Normalitas	
Keputusan	Alasan
Model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas	Nilai signifikan uji Kolmogorov-Smirnov dan P-P Plot memiliki p-value dibawah 0,05 dan titik-titik data menyebar digaris lurus diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal yang artinya nilai residual dan model regresi berdistribusi normal
Uji Multikolinieritas	
Terbebas dari multikolinieritas	Diketahui nilai VIF untuk masing-masing variabel penelitian kurang dari 10 yaitu sebesar 1,221
Uji Heteroskedastisitas	
Tidak terjadi heterokedastisitas	Titik-titik data menyebar dan tidak membentuk pola Tertentu

Pengujian Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengguna, dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung maka dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil perhitungan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 24 diperoleh hasil perhitungan seperti tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Regresi Liner Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3.157	3.204	
1 Kompetensi pengguna	.481	.119	.495
Dukungan manajemen puncak	.396	.118	.408

a. Dependent Variable: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa persamaan regresi berganda untuk data penelitian yang digunakan ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,157 + 0,481 KP + 0,396DMP + e$$

Koefisien Determinasi (R-Squares)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel independen. Koefisien ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pengguna (X_1) dan dukungan manajemen puncak (X_2) terhadap kualitas sistem informasi akuntansi(Y). Untuk mendapatkan hasil koefisien determinasi tersebut dengan perhitungan menggunakan program SPSS 24.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.556	2.16160

a. Predictors: (Constant), Dukungan manajemen puncak, Kompetensi pengguna

b. Dependent Variable: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,581. Dengan menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu $KD = R^2 \times 100\%$ maka diperoleh :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,762)^2 \times 100\% \\ &= 0,581 \times 100\% \end{aligned}$$

= 58,1%

Berdasarkan tabel diatas perhitungan koefisien determinasi di atas menunjukkan bahwa persentase pengaruh kompetensi pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang kuat yaitu sebesar 58,1%. Dengan kata lain, variabel kualitas sistem informasi akuntansi dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel kompetensi pengguna dan dukungan manajemen puncak sebesar 58,1%, sedangkan sisanya sebesar 41,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Besar persentase pengaruh secara parsial dapat diketahui dengan cara mengalikan nilai koefisien *Beta* dengan nilai koefisien *Zero Order* sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Koefisien Beta dan Zero Order

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
Kompetensi pengguna	,495	,665
Dukungan manajemen puncak	,408	,615

a. Dependent Variable: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 24

1. Variabel $X_1 = 0,495 \times 0,665 = 0,3291 = 32,91\%$
2. Variabel $X_2 = 0,408 \times 0,615 = 0,2509 = 25,09\%$

Dari hasil analisis secara individu di atas diketahui bahwa kompetensi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi memiliki kontribusi sebesar 0,3291 atau 32,91% dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi memiliki kontribusi sebesar 0,2509 atau 25,09%.

Pengaruh Kompetensi pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t-hitung (4,050) lebih besar dari t-tabel (2,032) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya kompetensi pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan besarnya pengaruh 32,91%. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Elly Halimatusadiah et al., (2017) yang membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi akan meningkat apabila penggunanya kompeten. Penelitian lain oleh Annisa (2017) dan Nurhayanti et al., (2017) juga menyimpulkan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Dukungan manajemen puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t-hitung (2,509) lebih besar dari t-tabel (2,032) dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 , yang artinya dukungan manajemen puncak berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan besarnya pengaruh 25,09% .

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Fegyawati Septiami (2016) yang membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi karena bertambahnya dukungan manajemen meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian lainnya oleh Dilla Herlinda (2017) juga menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kompetensi pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yang subjek penelitiannya adalah manajer operasional, *back office*, *customer service* dan *teller* yang bekerja pada Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dasarnya dukungan manajemen puncak dan kualitas sistem informasi akuntansi pada cabang Bank BJB Syariah di Kota dan Kabupaten Bandung sudah baik. Namun dari segi pengetahuan dan keterampilan, kompetensi pengguna sistem informasi akuntansinya kurang baik.
2. Kompetensi pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, artinya semakin baik kompetensi pengguna di suatu cabang Bank BJB Syariah di Kota atau Kabupaten Bandung akan berdampak pada peningkatan kualitas sistem informasi akuntansinya.
3. Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, artinya semakin tinggi dukungan dari manajemen puncak di suatu cabang Bank BJB Syariah di Kota atau Kabupaten Bandung, akan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi.

Saran

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan, peneliti akan memberikan saran perbaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Pada kompetensi pengguna, secara keseluruhan baik dari dimensi pengetahuan maupun keterampilan nilainya masih dibawah rata-rata. Artinya pengguna sistem informasi tidak didukung oleh latar belakang pendidikan dan cukup pengalaman untuk mengoperasikan sistem informasi akuntansi dengan baik. Hal ini dapat diperbaiki dengan memberikan pelatihan sistem informasi akuntansi baik dalam bentuk simulasi untuk menyelesaikan suatu permasalahan sistem ataupun dalam bentuk seminar yang bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai sistem informasi akuntansi.
2. Pada dukungan manajemen puncak, indikator yang masih lemah terdapat pada dimensi pengarahan dengan indikator pemberian motivasi oleh manajemen puncak. Sebaiknya pihak manajemen lebih banyak memberikan motivasi kepada karyawan agar tercipta keselarasan tujuan (*goal congruence*) yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

Annisa, Isye. 2017. Pengaruh Partisipasi Pengguna Dan Kompetensi Pengguna

- Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Survei Pada Dua Perusahaan Farmasi di Kota Bandung.
- Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya. Committee Of Sponsoring Organizations Of The Teadway Commission. 2013.
- Duggan, Evan W dan Reichgelt, Han. (2006). Measuring Information System Delivery Quality. Idea Group Publishing.
- Halimatussadiyah, Elly., Astria, Isti., Nurhayati, Nunung. 2017. Pengaruh Kompetensi Pengguna Dan Pengendalian Internal Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi: Survei Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung.
- Heidmann, Marcus. 2008. Exploring the Role of Management Accounting Systems in Strategic Sensemaking. Elsevier.
- Herlinda, Dilla. 2016. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Dampaknya Pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Survey Pada PT Pos Indonesia Kota Bandung.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., dan Warfield, T. D. 2011. Intermediate Accounting Volume 1 IFRS Edition. United States of America: Wiley.
- Laudon, Keneth C., & Jane., P Laudon. 2007. Management Information System. Jakarta: Salemba Empat.
- Turban, E., Volonino, L. 2011. Information Technology for Management: Improving Strategic and Operational Performance. 8th edition. Danvers: John Wiley & Sons.
- McShane, S. L. & V. G. Mary. 2010. Organizational Behaviour-Emerging Knowledge and Practice For The Real World. New York: McGraw-Hill.
- Nurhayati, Nunung., Halimatussadiyah, Elly., Oktaviana, Syamsi. 2017. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kompetensi Pengguna Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya Terhadap Tingkat Pendapatan Driver GOJEK di Kota Bandung.
- Pearlson, K. E., Saunders, C. S. 2013. Managing and Using Information System: A Strategic Approach. Danvers: John Wiley & Sons.
- Romney, Marshall B & Paul John Steinbart. (2011). Accounting Information System. New York: McGraw-Hill.
- Sacer, Ivana Mamic et al. (2006). "Accounting Information System's Quality as The Ground For Quality Business Reporting". IAIDIS International Conference e-commerce pp. 6.
- Septiami, Fegyawati. 2016. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Survei Pada Badan Usaha Milik Negara Di Beberapa Daerah Di Pulau Jawa.
- Stair, Ralph M., dan Reynolds, George W. 2012. Fundamentals of Information Systems (With Access Code). USA: Cengage Learning.
- Stewart, D. L., Brown, K. G. 2011. Human Resource Management. 2nd edition. Danvers: John Wiley & Sons.
- Turnip, Monika. 2015. Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
- Tyson, S. 2006. Essential of Human Resource Management. Burlington: Elsevier.
- Xu, Hongjiang. 2012. "What Are the Most Important Factors for Accounting Information Quality and Their Impact on AIS Data Quality Outcomes". Dalam Journal of Data and Information Quality, Vol. 5 Issue 4 pp. 86