

Pengaruh Kemampuan Teknik Personal dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi

Moch Ilham Ihza Fahrezi, Magnaz Lestira Oktaroza

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

ilhamihzaf@gmail.com

Abstract—This study was conducted to determine the effect of personal technical skills and top management support on the quality of information system in several banking in Garut. Respondent in this research are operational managers, back offices, customer service and tellers. The sample in this study used a convenience sampling method with a total sample of 32 respondents from 4 banking in Garut. The research method used in this research uses an empirical study with descriptive and verification types of research. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis with the help of program SPSS 24 version. The results showed that the personal technical skills and top management support at state-owned banks in Garut are good enough. Personal technical skills have a positive effect on the quality of information systems. And top management support has a positive and significant effect on the quality of information systems at state-owned banks in Garut.

Keywords—*Personal Technical Skills, Quality of information system, Top Management Support*

Abstrak—Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi pada beberapa perbankan BUMN di Kabupaten Garut. Responden dalam penelitian ini adalah manajer operasional, back office, customer service dan teller. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode convenience sampling dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden dari 4 perbankan BUMN yang ada di Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan studi empiris dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda dibantu program SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak di bank BUMN di Kabupaten Garut sudah cukup baik. Kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi. Dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi di bank BUMN di Kabupaten Garut.

Kata Kunci—*Dukungan Manajemen Puncak, Kemampuan Teknik Personal, Kualitas Sistem Informasi*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang positif terhadap perubahan paradigma kegiatan masyarakat dan pelayanan

publik. Semakin pentingnya teknologi informasi itu bagi keberhasilan organisasi, maka secara keseluruhan dapat memperluas peran fungsi dari Sistem Informasi (SI). Fungsi Sistem Informasi (SI) lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi.

Informasi kini memegang peranan yang sangat dominan dalam organisasi. Bahkan pada zaman sekarang ini dapat dikatakan organisasi yang memiliki dan menguasai informasi dengan lengkap secara nasional maupun internasional, maka organisasi tersebutlah yang terkaya di dunia. Tanpa adanya informasi yang berkualitas, para manajer, karyawan dan anggota-anggota organisasi lainnya tidak dapat mengambil keputusan yang efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Gaol: 2008).

Selanjutnya menurut Mc. Leod (2004) informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu seperti akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Yang dimaksud informasi yang akurat adalah informasi harus tepat dan andal, bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pemakai informasi. Kemudian informasi yang berkualitas adalah informasi lengkap yaitu informasi harus diberikan secara lengkap. Informasi yang relevan adalah informasi yang berkaitan dengan sejauh mana informasi tersebut dapat membuat perbedaan untuk alternatif pengambilan keputusan. Selanjutnya informasi yang tepat waktu adalah informasi yang harus tersedia pada saat dibutuhkan karena berhubungan dengan pengambilan keputusan atau kebijakan (George and William: 2001).

Penerapan sistem dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari suatu permasalahan, termasuk pada proses menghasilkan informasi sehari-hari yang dilaksanakan menurut sistem yang diterapkan pada setiap perusahaan. Umumnya, penerapan suatu sistem informasi dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yaitu apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau justru sebaliknya yaitu kegagalan sistem yang didapatkan. Untuk menghindari kegagalan sistem, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas atau keberhasilan implementasi suatu sistem

informasi. (De Lone dan Raymond dikutip oleh Acep Komara, 2005).

Contoh permasalahan yang dapat terjadi adalah para pemakai yang belum mengerti cara pengoperasian sistem sehingga kualitas sistem informasi yang dilakukanpun belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan, contoh lainnya adalah tidak cocoknya sistem informasi yang digunakan pada suatu perusahaan, misalnya saja pada perusahaan yang sudah besar tetapi perusahaan tersebut masih tetap menggunakan sistem informasi yang sangat sederhana sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi yang diperlukan perusahaan tersebut atau malah sebaliknya yaitu sistem informasi yang ada terlalu canggih untuk perusahaan yang kecil sehingga perusahaan dapat mengalami kerugian karena biaya yang dikeluarkan sangat besar dimana sebenarnya dengan sistem yang sederhana juga dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan. Fenomena mengenai kegagalan sistem terjadi pada tahun 2014 dimana terjadinya pemblokiran ATM sebagian nasabah oleh Bank Mandiri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta bank lebih serius mengembangkan teknologi informasi.

Kemampuan teknik personal dalam mengoperasikan sistem informasi sangat dibutuhkan, hal ini penting agar dapat memanfaatkan sistem secara maksimal (Perbarini dan Juliarsa, 2012). Stephen P. Robbins (2008: 45) mengungkapkan bahwa kemampuan teknik pengguna sistem informasi dapat dilihat dari Pengetahuan (*knowledge*), Kemampuan (*ability*) dan Keahlian (*skills*).

Selain kemampuan teknik personal, sistem informasi juga dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dukungan manajer kepada para pemakai sistem. Menyediakan fasilitas untuk para pemakai sistem merupakan salah satu bentuk dukungan yang diberikan manajemen. Fasilitas tersebut umumnya dapat berupa pelatihan serta memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem (Jogiyanto, 2010: 242). Menurut Laudon & Laudon (2007: 74) dukungan manajemen puncak diperlukan untuk memastikan sebuah sistem menerima pendanaan dan sumber daya yang cukup agar bisa berhasil. Dukungan manajemen puncak merupakan kunci bagi kesuksesan pengimplementasian sebuah sistem informasi (Schroeder et al., 2011: 41). Dukungan dari manajemen puncak juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan teknik

personal berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi.

2. Untuk mengetahui apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi.

II. LANDASAN TEORI

Miftah Thoha (2006) mengungkapkan bahwa kemampuan Teknik Personal adalah salah satu unsur dari kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengalaman. Pendapat lain menurut Robbins dan Judge (2006: 46) kemampuan teknik personal adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua kemampuan yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Mohammad Zain dan Badudu (2010: 10) juga mengungkapkan bahwa kemampuan pengguna merupakan kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

Sebagaimana dikemukakan oleh Robbins (2008: 45) yang dialih bahasakan oleh Diana Angelica menyebutkan bahwa kemampuan teknik pemakai sistem informasi dapat diukur dari: “Pengetahuan (*Knowledge*), Kemampuan (*Abilities*) dan Keahlian (*Skills*).”

Jogiyanto (2010:242) di dalam bukunya berpendapat bahwa dukungan manajemen puncak diartikan sebagai bentuk dukungan dari seorang manajer terhadap pemakai sistem. Menyediakan fasilitas untuk para pemakai sistem merupakan salah satu bentuk dukungan yang diberikan manajemen. Fasilitas tersebut umumnya dapat berupa pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan oleh para pemakai sistem serta memberikan bantuan kepada pemakai sistem informasi ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem yang ia gunakan. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2006: 249-252) Dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas pengembangan. Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak memegang penggunaan penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Pendapat lain menurut Deni Dermawan dan Kunkun (2013:95) dalam mendukung sistem informasi manajemen puncak diartikan sebagai pemilik sistem, karena mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, serta bertindak sebagai pemakai sistem karena manajemen puncak sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak juga biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan membuat keputusan strategis.

Komala (2012) mengemukakan bahwa dukungan manajemen puncak dapat diukur dengan

1. Otoritas (*authority*)

Otoritas manajemen puncak dapat berupa dukungan manajemen terhadap informasi yang dibutuhkan dan keterlibatan dalam pemilihan teknologi system informasi.

2. Partisipasi (participation)

Selain otoritas dari manajemen puncak, partisipasi dari manajemen puncak juga penting. Partisipasi manajemen puncak dapat dilihat dari dukungan yang diberikan manajemen, seperti manajemen ikut serta mendukung pemilihan perangkat keras dan lunak (*hardware* dan *software*), manajemen ikut serta mendukung implementasi sistem, dan juga manajemen ikut serta mendukung pemeliharaan dan pemecahan masalah terkait sistem informasi.

3. Komitmen (commitment)

Komitmen juga merupakan hal penting yang harus dimiliki manajemen puncak. Komitmen dari manajemen puncak berupa dukungan dalam perencanaan sistem secara berkelanjutan dan dukungan sumber daya manusia serta pelatihan.

Berdasarkan uraian di atas maka indikator yang digunakan adalah Otoritas (*authority*), Partisipasi (*participation*), dan Komitmen (*commitment*).

Menurut Joseph Wilkinson dalam bukunya *Accounting and information system* dalam Mulyanto (2009: 28) Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumberdaya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Menurut Chin dan Todd dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2008) Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* atau jika diterjemahkan berarti kemudahan dalam penggunaan yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut Venia Agustines Tananjaya (2012) kualitas sistem informasi merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.

Menurut Jogiyanto (2003: 38-39) ada tiga kriteria untuk mengukur kualitas sistem informasi yang berguna, yaitu:

4. Relevan (Relevance)

Kriteria yang pertama adalah Relevan (*Relevance*) ke relevan-an suatu sistem informasi dapat dinilai dari apakah informasi yang didapatkan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Selain itu penilaian juga dapat dilihat dari apakah sistem informasi tersebut memberikan manfaat serta berguna bagi pemakainya.

5. Tepat waktu (*Timeliness*)

Selain sistem informasi yang relevan, sistem informasi juga harus tepat waktu (*Timeliness*). Ketepatan waktu dari sistem informasi dapat dilihat dari penyampaian atau penyajian informasi kepada pemakai sistem tepat waktu atau ada ketika dibutuhkan (tidak boleh terlambat).

6. Akurat (*Accurate*)

Akurat (*Accurate*) juga merupakan salah satu kriteria yang harus dipenuhi agar suatu sistem informasi berkualitas. Keakuratan dari sistem informasi dapat dilihat

dari informasi yang didapatkan tepat dan akurat, serta informasi yang didapatkan mencerminkan secara jelas maksud yang dibutuhkan atau informasi yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner dengan populasi 32 staff bank diantaranya manajer, *back office*, *customer service*, dan *teller* dari 4 perbankan BUMN di Kabupaten Garut. Hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut

A. Hasil uji validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Pearson Correlation* dengan menghitung korelasi antar nilai yang telah diperoleh dari pertanyaan dengan nilai $r_{table} > 0,3$. Dalam pengujian reliabilitas, peneliti menggunakan metode *Cronboch Alpha* dengan signifikan yang digunakan yaitu $> 0,6$. Data dalam penelitian ini memenuhi ketentuan validitas dan reliabilitas.

B. Hasil uji asumsi klasik

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-smirnof, hasilnya menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* yaitu $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan data yang di uji dalam penelitian ini terdistribusi normal. Uji heterokredastisitas penelitian ini menggunakan grafik scatterplot. Grafik menunjukkan data tersebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji multikolinieritas penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance. Nilai tolerance sebesar $0,602 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $6,620 < 10$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

C. Hasil uji regresi berganda

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,257 + 0,236 X_1 + 0,268 X_2 + e$$

D. Hasil pengujian hipotesis Uji simultan F

Fhitung yang dihasilkan Kemampuan Teknik Personal dan Dukungan Manajemen Puncak adalah sebesar 231,428 dan nilai sig. 0,000. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa Fhitung $> F_{tabel}$ yaitu $231,428 > 3,33$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dinyatakan H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Teknik Personal dan Dukungan Manajemen Puncak secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi.

E. Hasil pengujian hipotesis Uji t

t-hitung yang dihasilkan Kemampuan Teknik Personal adalah sebesar 2,391 dan nilai sig. 0,024. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa t-hitung $> t_{tabel}$, yaitu 2,

391 > 1,699 dan tingkat signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$ maka dinyatakan H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Teknik Personal secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi.

t-hitung yang dihasilkan Dukungan Manajemen Puncak adalah sebesar 3,484 dan nilai sig. 0,015. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel, yaitu $2,484 > 1,699$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$ maka dinyatakan H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dukungan Manajemen Puncak secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi.

F. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dilihat dari nilai r square dapat terlihat bahwa besarnya pengaruh variabel Kemampuan Teknik Personal dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap variabel Kualitas Sistem Informasi sebesar 0,895 atau 89,5%. Besarnya pengaruh Kemampuan Teknik Personal terhadap kualitas sistem informasi sebesar 43,6% dan besarnya pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap kualitas sistem informasi sebesar 45,8%.

G. Pembahasan

Kemampuan Teknik Personal berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi karena didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor pengetahuan, kemampuan, dan keahlian dari pengguna sistem informasi. Dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kemampuan teknik personal skor tertinggi terdapat pada faktor kemampuan yaitu para pengguna sistem informasi mampu menjalankan sistem informasi yang ada, mampu mengekspresikan kebutuhan informasi, mampu mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya, mampu mengerjakan tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, dan mampu meyelaraskan pekerjaan dengan tugas. Hal tersebut mempengaruhi kualitas sistem informasi karena perusahaan yang memiliki sistem informasi dengan mengadopsi kecanggihan teknologi informasi terkini sekalipun tidak akan menghasilkan sistem, jika tidak didukung dengan kemampuan pemakai tersebut. Semakin baik kemampuan teknik personal pengguna sistem informasi maka akan berdampak pula pada peningkatan kualitas sistem informasi tersebut.

Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi karena didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor otoritas, partisipasi, dan komitmen dari pihak manajemen puncak. Dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai dukungan manajemen puncak skor tertinggi terdapat pada faktor otoritas yaitu manajemen memberikan dukungan terhadap informasi yang dibutuhkan dan manajemen terlibat dalam pemilihan teknologi sistem informasi. Hal tersebut mempengaruhi kualitas sistem informasi karena dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi dalam perusahaan dukungan manajemen puncak akan

meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Semakin tinggi tingkat dukungan manajemen puncak terhadap pengguna sistem informasi maka akan berdampak pula pada peningkatan kualitas sistem informasi tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi yang subjek penelitiannya adalah manajer, *back office*, *customer service*, dan *teller* yang bekerja pada perbankan BUMN di Kabupaten Garut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kemampuan teknik personal memiliki pengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi, yang mana dapat diartikan semakin baik kemampuan teknik personal di perbankan BUMN di Kabupaten Garut maka akan berdampak pula pada peningkatan kualitas sistem informasi di perbankan tersebut.

Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi, yang mana dapat diartikan semakin tingginya tingkat dukungan manajemen puncak di perbankan BUMN di Kabupaten Garut maka akan berdampak pula pada peningkatan kualitas sistem informasi di perbankan tersebut.

V. SARAN

A. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pada kemampuan teknik personal pengukuran yang masih sangat lemah adalah keahlian (*skill*). Sebaiknya manajer, *back office*, *customer service*, dan *teller* lebih banyak mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai pengembangan ataupun penggunaan lebih lanjut dari sistem informasi, baik yang disediakan oleh perusahaan maupun external perusahaan sehingga para manajer, *back office*, *customer service*, dan *teller* tidak hanya bertindak sebagai pemakai sistem tetapi dapat memberi masukan untuk pengembangan sistem informasi yang lebih baik kedepannya.
2. Pada dukungan manajemen puncak pengukuran yang masih lemah adalah partisipasi (*participation*). Sebaiknya pihak manajemen dapat lebih ikut serta dalam mendukung pemeliharaan, pemilihan *hardware* dan *software* serta implementasi sistem informasi. Selain itu, pihak manajemen juga sebaiknya ikut berperan dan mendukung dalam pemecahan masalah terkait sistem informasi.

3. Pada kualitas sistem informasi pengukuran yang masih lemah adalah relevan (*relevance*). Sebaiknya dilakukan perbaikan atau pengembangan sistem agar informasi yang didapatkan oleh manajer, *back office*, *customer service*, dan *teller* sesuai dengan informasi yang dibutuhkan serta berguna

B. Saran Akademis

Hasil dari penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dipengaruhi oleh kemampuan teknik personal dan dukungan manajemen puncak. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajer perusahaan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerjanya dan sistem informasi di perusahaan agar berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustines Tananjaya, Venia. 2012. Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi. *Jurnal Akuntansi: Berkala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi – Vol. 1, No. 3, Mei 2012.*
- [2] Athoillah, Anton. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: C.V Pustaka Setia.
- [3] Badudu J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [4] Dermawan, Deni dan Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- [5] Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- [6] Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Hartono, Jogiyanto. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: BPF.
- [8] _____. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [9] Komala, Ade Ratna. 2012. *The Influence Of The Accounting Manager Knowledge And The Top Management Support To The Accounting Informasi System*.
- [10] Komara, Acep. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi VIII. Solo.
- [11] Laudon, Keneth C., & Jane., P Laudon. 2007. *Management Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- [12] McLeod. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Indeks. Jakarta.
- [13] Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [14] Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [15] Perbarini, Ni Kadek Ayu dan Juliarsa, Gede. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lpd Di Kecamatan Denpasar Utara*.
- [16] Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi (Edisi 12):Buku 1*. Diterjemahkan oleh Diana Angelica, Jakarta : Salemba Empat.
- [17] Robbins, Stephen P & Timothy, A. Judge. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.