

Faktor-Faktor Determinan Kesuksesan dan Kegagalan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi: Tinjauan Literatur

Natalia Caroline, Agus Munandar

Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul
agus.munandar@esaunggul.ac.id

ABSTRACT.

This study aims to analyze the determinants of success and failure in the implementation of Accounting Information Systems (AIS) using a literature review approach. The research method employed is a literature study based on various scientific sources such as journals, books, and previous research related to the topic. The results indicate that the factors influencing the successful implementation of AIS include user competence, user involvement, top management support, system quality, and information quality. Conversely, implementation failure is often caused by technical issues such as poor system quality and non-technical issues such as user resistance, weak communication, and lack of management support. This review emphasizes that the success of AIS implementation depends not only on the technology used but also on organizational readiness, human resource competence, and managerial commitment. The findings of this study are expected to serve as a reference for practitioners and researchers in improving the effectiveness of AIS implementation across organizational sectors.

Keywords: Accounting Information System, Implementation Success, System Failure, Management Support, Information Quality

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penentu keberhasilan dan kegagalan dalam implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) menggunakan pendekatan tinjauan literatur. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur berdasarkan berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi AIS meliputi kompetensi pengguna, keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Sebaliknya, kegagalan implementasi sering disebabkan oleh masalah teknis seperti kualitas sistem yang buruk dan masalah non-teknis seperti penolakan pengguna, komunikasi yang lemah, dan kurangnya dukungan manajemen. Tinjauan ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi AIS tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan komitmen manajemen. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi praktisi dan peneliti dalam meningkatkan efektivitas implementasi AIS di berbagai sektor organisasi.

Kata kunci: Informasi Akuntansi, Keberhasilan Implementasi, Kegagalan Sistem, Dukungan Manajemen, Kualitas Informasi

PENDAHULUAN

Dalam era digital telah mengubah pola pikir dan perilaku manusia dan dalam lingkup organisasi atau perusahaan, hal ini telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengambilan keputusan strategis. Organisasi baik di sektor publik maupun perusahaan swasta dalam mencapai kesuksesan telah memberikan perhatian penting terhadap penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi telah memberikan banyak manfaat bagi semua sektor, seperti pemerintahan, ekonomi, industri, dan bahkan pendidikan. Salah satu manfaat bagi sektor pemerintah adalah kemampuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam melayani masyarakat, serta bagi sektor bisnis untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu guna membantu pengambilan keputusan manajer (Tiwow et al., 2023). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang diterapkan di organisasi merujuk pada proses pengolahan data untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas guna mendukung operasional organisasi dan pihak di luar perusahaan (Mahmood et al., 2019). Beberapa manfaat informasi akuntansi meliputi peningkatan daya saing organisasi dan membantu manajer mengambil keputusan yang efektif (Nguyen et al., 2024). Data, prosedur, perangkat lunak, dan infrastruktur TI merupakan faktor penting yang menentukan apakah SIA yang diterapkan oleh suatu organisasi dapat mencapai kesuksesan (Sarsiti, 2019).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melibatkan komponen-komponen termasuk pengumpulan, pengklasifikasian, pengolahan, analisis, dan penggabungan informasi keuangan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan. Tujuan ini dicapai melalui penggunaan perangkat lunak yang efektif untuk memudahkan pekerjaan penggunanya (Indrianto, 2015). Dalam beberapa studi sebelumnya, penelitian telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem informasi akuntansi. Penelitian tentang penerapan sistem informasi akuntansi menghasilkan berbagai temuan mengenai faktor-faktor penentu dan beberapa faktor penghambat yang ditemukan. Dalam implementasi sistem, kepuasan pengguna akhir digunakan sebagai indikator keberhasilan sistem informasi, di mana pengguna akhir adalah pengguna akhir dari sistem yang diimplementasikan. Keberhasilan akan ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna sistem (Devi et al., 2020). Kinerja sistem informasi akuntansi dapat diukur dari tingkat penggunaan sistem informasi akuntansi (Andi et al., 2024).

Penggunaan sistem teknologi informasi dalam organisasi tidak dapat dipisahkan dari berbagai faktor penghambat. Masalah umum dalam penggunaan sistem informasi akuntansi disebabkan oleh ketidakcocokan sistem dengan proses bisnis dan

ketidakcocokan informasi dari organisasi yang mengimplementasikannya (Shuhidan et al., 2023). Menurut Saxena & McDonagh (2019) mengungkapkan bahwa dalam berbagai survei, sekitar 70% proyek SI dinyatakan gagal. Standish Group menyatakan bahwa hanya 10% perusahaan yang berhasil mengimplementasikan ERP, 35% proyek dibatalkan, dan 55% mengalami penundaan. Meta Group menyatakan bahwa 55%–75% proyek CRM gagal. CRM Forum menyatakan bahwa lebih dari 50% proyek CRM di Amerika Serikat dan lebih dari 85% di Eropa dianggap gagal. Untuk menghindari kegagalan, diperlukan strategi manajemen perubahan agar perusahaan mendapatkan nilai yang diharapkan dari investasi sistem informasi. Sistem informasi akuntansi adalah integritas dari subsistem fisik dan non-fisik yang saling terhubung dan terintegrasi untuk memproses data transaksi terkait urusan keuangan guna menghasilkan informasi akuntansi (Nusa, 2021). Sistem informasi adalah sistem yang menghubungkan kebutuhan pemrosesan transaksi harian untuk mendukung fungsi operasional manajerial sebagai sarana pengambilan keputusan (Sitorus et al., 2024).

Sistem Informasi Akuntansi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi, memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan, serta mengendalikan aset organisasi secara tepat (Nguyen et al., 2024). Tujuan Sistem Informasi Akuntansi adalah untuk mendorong kegiatan akuntansi agar menghasilkan informasi akuntansi berkualitas, seperti tepat waktu, relevan, akurat, dan lengkap (Muslih, 2019). SIA terdiri dari lima komponen, yaitu (1) Orang-orang yang mengoperasikan sistem. (2) Prosedur manual dan otomatis yang terlibat dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data tentang aktivitas organisasi. (3) Data tentang proses bisnis organisasi. (4) Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data organisasi. (5) Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung, dan peralatan untuk komunikasi jaringan (Fatimah, 2022). Berdasarkan deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi merupakan alat yang berfungsi untuk memproses informasi dengan baik, karena sistem informasi yang baik akan memberikan manfaat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan, baik dalam hal perencanaan maupun kegiatan pengendalian. Untuk menghasilkan sistem informasi yang baik, diperlukan perangkat lunak yang dapat mendukung pekerjaan pengguna sistem. Perangkat lunak yang dirancang dengan baik, selain memudahkan pekerjaan, juga dapat menyediakan informasi yang dapat diandalkan.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses atau hasil dari pekerjaan. Kinerja mengimplikasikan deskripsi tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam periode tertentu. Kinerja dalam suatu organisasi merupakan jawaban atas keberhasilan atau kegagalan tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Saputra et al., 2024). Menurut Said et al. (2023), istilah kinerja berasal dari kata *actual performance*, yaitu hasil kerja dalam hal kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dibagi menjadi dua, yaitu

kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan antara kinerja individu dan kinerja kelompok. SIA adalah kumpulan sumber daya yang akan mengubah data keuangan menjadi informasi yang diproses secara manual atau dengan bantuan komputer yang berguna untuk pengambilan keputusan (Johari et al., 2023). Definisi ini menggambarkan bentuk, catatan, dan prosedur serta jenis alat yang digunakan untuk memproses data terkait operasional entitas bisnis yang bertujuan menghasilkan umpan balik dalam bentuk laporan yang dibutuhkan manajemen untuk mengontrol operasional perusahaan.

Menurut Kesuma et al. (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna informasi dan penggunaan sistem informasi merupakan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi akuntansi (SIA). Kepuasan pengguna informasi menunjukkan sejauh mana pengguna puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, sementara penggunaan sistem informasi menunjukkan frekuensi penggunaan dan kesediaan untuk menggunakan sistem tersebut. Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan dalam penerapan sistem informasi akuntansi dengan mengacu pada literatur dan hasil penelitian terdahulu. Topik ini penting untuk dikaji karena hasilnya dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen dalam membuat keputusan strategis. Selain itu, tinjauan literatur ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti lain dalam mengembangkan konsep-konsep yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi akuntansi.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode tinjauan literatur. Penelitian ini merupakan studi literatur yang bertujuan untuk menelaah secara kritis penelitian-penelitian terdahulu, menyusun kerangka kerja yang bersifat kritis terhadap teori yang telah ada, serta mengembangkan model konseptual sebagai dasar awal penelitian (Snyder, 2019). Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, atau yang dikenal juga sebagai studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dan informasi dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang kredibel seperti jurnal ilmiah, buku referensi, ensiklopedia, serta sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses studi literatur mencakup beberapa tahapan, antara lain pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengelola berbagai bahan tertulis tersebut. Metode ini dapat digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

- 1) Identifikasi topik: Mengidentifikasi topik penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi akuntansi.

- 2) Pencarian literatur: Melakukan pencarian literatur yang berkaitan dengan topik penelitian melalui basis data online seperti Google Scholar, ResearchGate, dan lainnya.
- 3) Pemilihan literatur: Memilih literatur yang relevan dengan topik penelitian dan memenuhi kriteria inklusi.
- 4) Evaluasi literatur: Mengevaluasi literatur yang dipilih dengan mempertimbangkan kualitas, akurasi, dan relevansi.
- 5) Analisis literatur: Melakukan analisis terhadap literatur yang dipilih dengan mempertimbangkan faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi akuntansi.
- 6) Pengolahan data: Mengolah data yang diperoleh dari analisis literatur menggunakan teknik statistik atau metode lain.
- 7) Penulisan laporan: Menulis laporan berdasarkan hasil analisis literatur dan pengolahan data yang telah dilakukan. Metode tinjauan literatur ini memungkinkan untuk memahami lebih baik faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi akuntansi (Sarsiti, 2019). Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan dari literatur yang dipilih.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari artikel literatur, baik yang memiliki ISSN (*International Standard Serial Number*) maupun E-ISSN (*Electronic International Standard Serial Number*). Pencarian data dilakukan dengan memanfaatkan mesin pencari *Google Chrome* melalui situs *GoogleScholar* di alamat <http://scholar.google.co.id/>. Metode ini dipilih karena menawarkan cara yang sederhana untuk mengakses berbagai karya ilmiah dengan cakupan luas, serta karena *Google Scholar* merupakan salah satu basis data penerbitan terbesar. “Kesuksesan implementasi SIA” dan “Kegagalan implementasi SIA” sebagai kata kunci yang dimasukkan dalam *string* pencarian. Fokus objek riset ini terletak pada kegagalan dan keberhasilan dalam implementasi sistem informasi akuntansi dan literatur yang digunakan hanya *paper* atau artikel bertautan mengenai kegagalan dan kesuksesan dalam implementasi SIA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor Kesuksesan dalam Implementasi Sistem Informasi Akuntansi

Dalam beberapa literatur, berbagai temuan telah diperoleh terkait dengan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Tinjauan literatur ini memahami pentingnya mengetahui faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan oleh organisasi untuk mencapai implementasi SIA yang sukses. Berdasarkan penelitian empiris, ditemukan bahwa faktor-faktor keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akuntansi dapat dipengaruhi oleh keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi.

Kinerja individu dalam melaksanakan tugas pekerjaan umumnya ditentukan oleh kemampuan atau kompetensi yang dimilikinya. Kemampuan yang memadai akan memudahkan seseorang untuk beradaptasi dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakan. Kompetensi menurut Riani (2023) adalah kemampuan yang berkaitan dengan kualitas seseorang, termasuk lebih dari sekadar karakteristik perilaku seperti kinerja, pengetahuan, keterampilan, tingkat kecukupan, dan beberapa hal serupa seperti tujuan, alasan, sikap, atau kualitas tertentu. Ciri-ciri kompetensi dikelompokkan menjadi lima jenis, yaitu (1) Motif adalah keinginan seseorang yang mendorong tindakan, motif dapat mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku melalui tindakan tertentu atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain; (2) Temperamen atau sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap informasi atau situasi; (3) Konsep diri mencakup sikap, nilai, atau citra diri seseorang; (4) Pengetahuan, dalam hal ini, adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu; (5) Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental.

Dalam kaitannya dengan penggunaan sistem informasi akuntansi, Yuliawan & Saputra (2025) menyatakan bahwa semakin tinggi kemampuan teknis pribadi dalam sistem informasi akuntansi, maka kinerja sistem informasi akuntansi akan meningkat. Konsep kemampuan pengguna adalah kemampuan individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan. Kemampuan pengguna menurut Haleem & Teng (2018), yaitu:

1. Pengetahuan

Pengetahuan didefinisikan sebagai dasar kebenaran atau fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan. Pengetahuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari pengetahuan individu mengenai sistem informasi akuntansi dan pemahaman individu tentang tugas-tugas kerjanya sebagai pengguna sistem informasi.

2. Kemampuan

Kemampuan didefinisikan sebagai kemampuan bawaan sejak lahir atau hasil dari latihan. Kemampuan sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan untuk mengoperasikan sistem informasi yang ada, kemampuan untuk mengoperasikan sistem informasi, kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dari pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dan kemampuan untuk menyalurkan kemampuan yang dimiliki dengan tugas-tugas tersebut.

3. Keterampilan

Keterampilan didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengekspresikan pekerjaan dengan mudah dan akurat, serta memerlukan kemampuan dasar. Keahlian sebagai pengguna sistem informasi dapat dilihat dari keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan mereka di tempat kerja.

Sesuai dengan pendapat Haleem & Teng (2018), definisi kemampuan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini adalah kemampuan individu untuk menggunakan sistem informasi dalam melaksanakan berbagai tugas di tempat kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Kemampuan pengguna sistem informasi dapat dievaluasi dari 3 dimensi, yaitu pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki individu dalam menggunakan sistem informasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Keterlibatan Pengguna

Banyak peneliti telah meneliti keterlibatan pengguna, yang mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem. Menurut Anggadini et al. (2021), partisipasi pengguna SIA adalah keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota kelompok pengguna sasaran (pengguna dari setiap departemen yang terlibat dalam pengembangan sistem).

Menurut Fatmawati et al. (2019) mendefinisikan keterlibatan pengguna sistem informasi sebagai perilaku dan aktivitas yang dilakukan atau diwakili selama proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi atau keterlibatan pengguna dalam bentuk intervensi pribadi yang nyata atau aktivitas pengguna dalam pengembangan sistem. Pengguna sistem informasi adalah siapa saja yang membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan. Menurut Komara (2015), partisipasi pengguna adalah keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota kelompok pengguna sasaran. Menurut Yuliawan & Saputra (2025), keterlibatan pengguna yang lebih sering akan meningkatkan kinerja SIA karena terdapat hubungan positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi dan kinerja SIA.

Sistem informasi yang dikembangkan dengan melibatkan pengguna akan memberikan kepuasan bagi pengguna, dan pengguna tersebut akan berusaha menggunakan SIA yang diimplementasikan di perusahaan mereka. Partisipasi atau keterlibatan pengguna sistem informasi dapat dievaluasi dari partisipasi dalam pengembangan system, pendapat atau saran dalam pengembangan system, pengaruh dalam pengembangan system, keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi, dan pertukaran informasi.

Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Komara (2015), dukungan manajemen tingkat atas didefinisikan sebagai pemahaman manajemen tingkat atas terhadap sistem komputer serta tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang Sistem Informasi (SI) atau komputerisasi. Hal ini berarti semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak, semakin baik kinerja sistem informasi akuntansi.

Menurut Yuliawan & Saputra (2025) berargumen bahwa semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak akan meningkatkan kinerja SIA karena terdapat hubungan positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA. Dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi di dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut (Noviani et al., 2020). Dukungan manajemen puncak dapat diukur dari lima indikator, yaitu (1) atasan mahir dalam menggunakan komputer; (2) atasan memiliki harapan tinggi terhadap penggunaan sistem informasi; (3) atasan terlibat aktif dalam perencanaan operasional sistem informasi; (4) memberikan apresiasi terhadap ide-ide karyawan; (5) atasan memberikan perhatian tinggi terhadap kinerja sistem informasi; (6) melakukan evaluasi kinerja SIA secara rutin; dan (7) penilaian penggunaan SI.

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat pada sistem itu sendiri, artinya kualitas suatu sistem informasi terkait dengan informasi yang dihasilkannya. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan menganalisis ketepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan. Semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan, semakin baik kualitas sistem informasi tersebut, sehingga pengguna benar-benar puas dengan bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi adalah kualitas perangkat lunak akuntansi yang digunakan. Kualitas perangkat lunak akuntansi dalam suatu organisasi terkait dengan kemampuan dan keterampilan pengguna. Pemahaman yang baik tentang perangkat lunak akuntansi dapat membantu pengguna memproses data menjadi informasi berkualitas dan pengguna puas dengan hasil informasi yang disajikan. Hal ini berarti pemahaman pengguna meningkatkan kualitas perangkat lunak akuntansi. Perangkat lunak akuntansi berkualitas baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi didefinisikan sebagai cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, bukan berdasarkan kualitas teknis sistem, serta bagaimana dampak yang dihasilkan oleh informasi tersebut terhadap pengambilan keputusan korporat (Ritchi et al., 2020). Menurut DeLone & McLean (1992), kualitas sistem informasi berarti kualitas kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi, dengan fokus pada kinerja sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Indikator kualitas sistem informasi dapat diukur melalui kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, waktu respons, keandalan, dan keamanan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi tidak dapat dipisahkan dari kegunaan yang dirasakan, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Kegunaan yang dirasakan terkait dengan keyakinan dan perilaku pengguna sistem. Ketika pengguna perangkat lunak akuntansi merasa yakin dengan kemampuan perangkat lunak dan penggunaan perangkat lunak tersebut tidak sulit, mereka akan percaya bahwa implementasi perangkat lunak akuntansi akan memberikan manfaat yang lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini berdampak pada informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat. Jika informasi yang dihasilkan dari perangkat lunak akuntansi yang digunakan lebih akurat, tepat waktu, dan memiliki keandalan yang baik, hal ini akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna perangkat lunak. Jika pengguna tidak memiliki persepsi kegunaan, hal ini akan berdampak pada penggunaan perangkat lunak akuntansi. Pengguna akan semakin jarang menggunakan sistem dan meragukan hasil informasi dari perangkat lunak akuntansi. Berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kualitas perangkat lunak akuntansi dan semakin tinggi kualitas informasi, semakin tinggi pula persepsi kegunaan yang dirasakan, sehingga persepsi kegunaan sangat penting dalam menentukan kesuksesan implementasi perangkat lunak akuntansi (Alsqour et al., 2025). Terkait dengan penggunaan perangkat lunak akuntansi, kegunaan yang dirasakan bergantung pada kemampuan pengguna dalam menggunakan perangkat lunak akuntansi. Kemampuan pengguna yang tinggi dapat semakin memperkuat kegunaan yang dirasakan oleh pengguna perangkat lunak akuntansi. Semakin cepat pengguna memahami cara kerja perangkat lunak akuntansi, semakin cepat pula kinerja pengguna perangkat lunak akuntansi dalam menghasilkan informasi keuangan yang diinginkan.

Menurut Zohry & Al-Dhubaibi (2024), kualitas informasi merujuk pada output sistem informasi, terkait dengan nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi informasi yang dihasilkan. Indikator kualitas informasi dapat diukur dari akurasi informasi (akurasi), ketepatan waktu (ketepatan waktu), kelengkapan informasi (kelengkapan), dan penyajian informasi (format). Berdasarkan deskripsi di atas, disimpulkan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Ketika dikaitkan dengan Sistem Informasi Akuntansi, kualitas informasi dari sistem informasi akuntansi dapat dievaluasi berdasarkan kelengkapan informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu, ketersediaan informasi, relevansi, konsistensi, dan entri data.

Faktor-faktor Kegagalan dalam Implementasi Sistem Informasi Akuntansi

Kegagalan dapat diartikan sebagai tidak berhasil atau tidak tercapai, dan dalam konteks implementasi, kegagalan didefinisikan sebagai situasi di mana fungsi-fungsi tertentu dalam sistem informasi tidak berfungsi, sehingga mempengaruhi fungsi implementasi sistem informasi. Kegagalan dalam mengimplementasikan sistem informasi akuntansi dalam artikel ini dapat diartikan sebagai kegagalan yang masih

dapat diperbaiki, sehingga tujuan utama implementasi sistem informasi akuntansi dapat tercapai sesuai harapan. Menurut Ali et al. (2022), kegagalan dalam mengimplementasikan sistem informasi dibagi menjadi dua aspek, yaitu aspek teknis dan aspek non-teknis. Aspek teknis adalah aspek yang berkaitan dengan sistem itu sendiri, yaitu kualitas sistem informasi teknis. Kualitas teknis yang buruk berkaitan dengan jumlah kesalahan sintaksis, kesalahan logis, dan bahkan kesalahan informasi, sementara aspek non-teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna bersedia atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Menurut Sweis (2015), kegagalan implementasi sistem informasi disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu a) hubungan komunikasi internal yang tidak efektif; b) hubungan komunikasi eksternal yang kurang efektif; c) pengambilan keputusan yang kurang cepat; d) kolaborasi tim yang kurang efektif.

Menurut Kim & Kankanhalli (2009); Larsen et al. (2020); Pereira et al. (2022), faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi Sistem Informasi adalah (a) Kegagalan proyek, yaitu ketika standar Sistem Informasi yang diharapkan tidak terpenuhi, termasuk tenggat waktu yang ditentukan tidak terpenuhi, tidak sesuai dengan anggaran dan fungsi, hal ini disebut sebagai kegagalan proyek. (b) Kegagalan sistem, yaitu ketika sistem tidak berfungsi sesuai harapan dan juga tidak dapat beroperasi pada waktu tertentu atau tidak dapat digunakan sehingga proyek tidak menghasilkan keuntungan produktif meskipun sistem digunakan dengan benar. (c) Kegagalan pengguna, yaitu ketika pengguna menolak atau tidak dapat menerima informasi sistem. Alasan mungkin karena kurangnya pelatihan dan keterampilan staf, kompleksitas sistem baru, atau konfrontasi dengan sistem baru sehingga pengguna mengembangkan resistensi terhadap sistem. Menurut Larsen et al. (2020) menyimpulkan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi sistem informasi dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu (1) masalah proyek (proyek tidak memenuhi harapan, persyaratan, proyek melebihi anggaran, proyek melewati batas waktu, proyek dibatalkan sebelum selesai, dan proyek tidak memenuhi fungsi) (2) Masalah sistem (sistem tidak dapat digunakan secara optimal, sistem tidak dapat beroperasi secara optimal, dan sistem gagal menghasilkan manfaat yang diharapkan) (3) masalah pengguna (penolakan dari pengguna, pengguna merasa tidak puas, dan kemampuan pengguna yang rendah).

Figuroa-Flores et al. (2020) lebih lanjut menyatakan bahwa faktor kegagalan dalam implementasi sistem informasi adalah ketika sistem secara keseluruhan tidak beroperasi sesuai harapan dan kinerjanya secara keseluruhan tidak optimal; jika sistem tidak dapat beroperasi sesuai harapan atau terdapat resistensi dari pengguna dan pemanfaatan yang kurang optimal; jika biaya pengembangan sistem melebihi masa pakai sistem informasi secara keseluruhan; atau jika pengembangan sistem informasi dihentikan sebelum selesai, baik karena kompleksitas sistem atau masalah manajemen proyek. Tingkat keberhasilan dan kegagalan sistem informasi dapat dikategorikan menjadi tiga tingkat, yaitu (1) Kegagalan total inisiatif, tidak pernah diimplementasikan

atau di mana sistem baru diimplementasikan tetapi segera dihentikan. (2) Kegagalan sebagian inisiatif, di mana tujuan utama tidak tercapai atau terdapat hasil negatif yang signifikan. Terkait dengan kegagalan sebagian adalah kegagalan keberlanjutan, di mana inisiatif awalnya berhasil tetapi kemudian dihentikan setelah satu tahun atau lebih. (3) Kesuksesan inisiatif di mana sebagian besar pemangku kepentingan mencapai tujuan utama mereka dan tidak mengalami hasil yang tidak diinginkan.

Beberapa faktor menyebabkan kegagalan sistem informasi yaitu kurangnya dukungan dan masukan dari manajemen eksekutif dan pengguna akhir, pernyataan dan spesifikasi persyaratan yang tidak lengkap dan terus berubah, serta ketidakmampuan teknologi. Varajão et al. (2022) menjelaskan beberapa penyebab kegagalan sistem informasi, yaitu (1) Ketidakmampuan beradaptasi dengan budaya sosial dan profesional organisasi serta mengenali pendidikan pengguna dan staf. (2) Pengurangan kompleksitas proses rutin dan manajerial. (3) Ketidakcocokan antara harapan komisioner, pencipta, dan pengguna sistem. (4) Menolak menghentikan pengeluaran dana untuk sistem yang gagal. (5) Tidak mengevaluasi sistem sebelumnya. Salehi & Abdipour (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa beberapa faktor menghambat implementasi sistem informasi akuntansi di perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Tehran Iran, yaitu sikap manajer tingkat menengah terhadap implementasi SIA, sumber daya manusia, struktur organisasi, faktor lingkungan, masalah keuangan, dan budaya organisasi. Dari studi ini, untuk mengatasi hambatan dalam implementasi SIA, yaitu dengan memberikan penghargaan kepada manajer dan staf serta mendorong staf untuk menggunakan sistem baru sehingga upaya ini akan membantu implementasi SIA yang sukses dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan.

Selain itu, Susanto (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor-faktor penghambat dalam implementasi SIA adalah (1) Kerusakan akibat bencana alam dan politik merupakan ancaman bagi penerapan SIA (2) kesalahan perangkat lunak dan peralatan (3) tindakan tidak sengaja oleh personel, misalnya kesalahan dalam menghapus data akibat ketidaktahuan. (4) Kejahatan komputer ini merupakan tindakan sengaja oleh personel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan literatur, disimpulkan bahwa penerapan SIA oleh organisasi publik dan perusahaan swasta memberikan manfaat, yaitu peran dalam menyediakan informasi bagi manajer untuk memahami masalah internal dan kondisi lingkungan eksternal sehingga dapat membantu manajer dalam pengambilan keputusan. Tolok ukur kinerja sistem informasi akuntansi dapat dievaluasi dari kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem informasi akuntansi itu sendiri oleh pengguna. Kepuasan pengguna menekankan aspek emosional pengguna, yaitu perasaan senang atau tidak senang pengguna terhadap penggunaan sistem, sementara tingkat penggunaan

menekankan frekuensi penggunaan dan keinginan pengguna untuk terus menggunakan sistem. Faktor-faktor yang juga menentukan keberhasilan implementasi SIA umumnya berasal dari faktor organisasi, faktor sistem, dan pengguna sistem. Hasil tinjauan literatur terkait faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi SIA meliputi kemampuan pengguna, keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi. Dalam praktiknya, tidak semua implementasi SIA berhasil, karena sistem informasi tidak hanya merupakan sistem komputerisasi yang dijalankan secara manual, tetapi juga melibatkan proses bisnis dan pemanfaatan sumber daya. Faktor-faktor yang menghambat implementasi SIA dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu aspek teknis, yaitu kualitas sistem informasi teknis, dan aspek non-teknis yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem sehingga akan menentukan apakah pengguna bersedia atau enggan menggunakan sistem yang diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S. M., Hoq, S. M. N., Bari, A. B. M. M., Kabir, G., & Paul, S. K. (2022). Evaluating factors contributing to the failure of information system in the banking industry. *PLoS ONE*, *17*(3 March), 1–21. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265674>
- Alsqour, M., Attar, H., Alibraheem, M. H., Alsaqoor, S., & Alsaleem, E. (2025). System quality, information quality, perceived usefulness, and ease of use as determinants of intention to continue using a Digital Accounting System among Jordanian SMEs. *Engineering Management in Production and Services*, *17*(2), 78–89. <https://doi.org/10.2478/emj-2025-0013>
- Andi, A., Bahiroh, E., & Mulyani, A. S. (2024). A Systematic Literature Review of Accounting Information Systems Implementation Success Factors. *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, *1*(3), 182–194. <https://doi.org/10.62207/zs6wm395>
- Anggadani, S. D., Sya'roni, D. A. W., Damayanti, S., & Dewi, N. P. (2021). Accounting Information System: User Participation and Organizational Commitment. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, *4*(2), 262–268. <https://doi.org/10.26905/afr.v4i2.6001>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, *3*(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Devi, M. C., Putri, K. P., Amijaya, D. T., & Maulana, H. (2020). EFFECTIVENESS AIS ON USER SATISFACTION, REAL TIME REPORTING TO THE ORGANIZATIONAL IMPACT. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, *1*(2), 358–372. <https://doi.org/10.38035/DIJEFA>
- Fatimah, N. F. (2022). THE EFFECT OF UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY

AND COMPETENCE OF HUMAN RESOURCES ON THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 6(1), 109–121.

- Fatmawati, I., Cahyono, D., & Maharani, A. (2019). Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Kemampuan Pemakai Sistem Informasi, Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *International Journal of Social Science and Business*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v3i1.17159>
- Figuroa-Flores, J. R., Acosta-Gonzaga, E., & Ruiz-Ledesma, E. F. (2020). Causes of Failure in the Implementation and Functioning of Information Systems in Organizations. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(6), 137–142. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2020.0110618>
- Haleem, A., & Teng, K. L. L. (2018). Impact of User Competency on Accounting Information System Success: Banking Sectors in Sri Lanka. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(6), 167–175. <http://www.econjournals.com>
- Indrianto, I. (2015). Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pada Datayasa Komputer. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 943–948.
- Johari, N. H., Khairudin, N. N., Rasidi, N. M., Yuhana, I. S., & Norbadirim, N. A. (2023). Accounting Information System and Organizational Effectiveness: Evidence From SMEs Manufacturing Companies. *Proceedings of the International Symposium & Exhibition on Business and Accounting 2022 (ISEBA 2022), 28 September 2022, Malaysia*, 1, 108–119. <https://doi.org/10.15405/epfe.23081.10>
- Kesuma, S. A., Saidin, S. Z., & Ahmi, A. (2017). Accounting Information System User Satisfaction: A Survey of Indonesian State-Owned Banks. *Journal of Business Management and Accounting*, 7(2), 25–37. <https://doi.org/10.32890/jbma2017.7.2.8816>
- Kim, H.-W., & Kankanhalli, A. (2009). INVESTIGATING USER RESISTANCE TO INFORMATION SYSTEMS IMPLEMENTATION: A STATUS QUO BIAS PERSPECTIVE. *MIS Quarterly*, 33(3), 567–582.
- Komara, A. (2015). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI. *Jurnal Manajemen, Akuntansi & Sistem Informasi*, 6(2), 143–160. http://agus.byethost13.com/books/2012sia1/2012_mujilan_sia.pdf?i=1
- Larsen, E. P., Rao, A. H., & Sasangohar, F. (2020). Understanding the scope of downtime threats: A scoping review of downtime-focused literature and news media. *Health Informatics Journal*, 26(4), 2660–2672. <https://doi.org/10.1177/1460458220918539>
- Mahmood, F., Khan, A. Z., & Khan, M. B. (2019). Digital organizational transformation issues, challenges and impact: A systematic literature review of a decade. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 12(2). <https://doi.org/10.34091/ajss.12.2.03>
- Muslih, R. A. (2019). Sistem Informasi Akuntansi yang Berkualitas dan Dampak Terhadap

- Kualitas Informasi Akuntansi. *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 1(1), 1–12.
<https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/aksy/article/view/4273>
- Nguyen, T. H., Kweh, Q. L., & Tri, H. T. (2024). LINKING THE ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM PERFORMANCE AND COMPETITIVE ADVANTAGES OF SMEs. *International Journal of Industrial Management*, 18(3), 132–140.
<https://doi.org/10.15282/ijim.18.3.2024.11186>
- Noviani, N., Chrisna, H., & Darsih, T. K. (2020). Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Dukungan Manajemen Puncak, Dan Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Consumer Goods Di Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(1), 1–8.
- Nusa, I. B. S. (2021). Accounting Information Systems And Human Resources Competence: How To Influence On UMKM Performance In Bandung City. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1348–1357.
- Pereira, J., Varajão, J., & Takagi, N. (2022). Evaluation of Information Systems Project Success–Insights from Practitioners. *Information Systems Management*, 39(2), 138–155. <https://doi.org/10.1080/10580530.2021.1887982>
- Riani, D. (2023). KOMPETENSI KARYAWAN: ANALISIS PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, NILAI, KONSEP DIRI, KARAKTERISTIK PRIBADI DAN MOTIF. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi ISSN*, 8, 167–186.
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/12655/5347>
- Ritchi, H., Evayanti, N. F., & Sari, P. Y. (2020). A Study On Information Systems Success : Examining User Satisfaction Of Accounting Information System (A Study On Whole City/Regency Governments Of West Java Province). *Bina Ekonomi*, 24(2), 1–14.
- Said, H. F., Yamali, F. R., & Adriani, E. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Karakteristik Individu Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 201. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3142>
- Salehi, M., & Abdipour, A. (2011). A study of the barriers of implementation of accounting information system: Case of listed companies in Tehran Stock Exchange. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2(2), 1.
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf
- Saputra, M. F., Hatta, M., Herawansyah, H., & Salsabila, R. N. (2024). *The influence of financial reporting quality and organizational culture as mediation variables on the performance of public organizations*. 2, 37–50.
- Sarsiti, S. (2019). A Literature Review: Factors of Success and Failure of Accounting Information System Implementation. *Devotion : Journal of Research and Community Service*, 1(1), 51–58. <https://doi.org/10.59188/devotion.v1i1.564>
- Saxena, D., & McDonagh, J. (2019). Evaluating ERP Implementations: The Case for a Lifecycle-based Interpretive Approach. *The Electronic Journal Information Systems*

Evaluation, 22(1), 29–37. www.ejise.com

- Shuhidan, S. M., Rashid, N., & Awang, Y. (2023). Conceptual Analysis Of Technology Fit In The Optimization Of Accounting Information Systems. *Proceedings of the International Conference in Technology, Humanities and Management (ICTHM 2023)*, 12-13 June, 2023, Istanbul, Turkey, 131, 1136–1150. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2023.11.92>
- Sitorus, Z., Kurniawan, F., Hariyanto, E., & Afrizal, S. (2024). Decision Support System Analysis as a Recommendation for the Program Keluarga Harapan (PKH) Using a Decision Table in Pematang Serai Village. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 5(3), 203–210. <https://doi.org/10.47065/bit.v5i2.1281>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(August), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Susanto, A. (2018). Threats on accounting information systems. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 7(10), 51–53.
- Sweis, R. J. (2015). An Investigation of Failure in Information Systems Projects: The Case of Jordan. *Journal of Management Research*, 7(1), 173. <https://doi.org/10.5296/jmr.v7i1.7002>
- Tiwow, G. M., Rawis, J. A. M., Tambingon, H. N., & Kambey, J. (2023). How Information Technology Affects Decision Making. *International Journal of Information Technology and Education*, 2(2), 163–172. <https://doi.org/10.62711/ijite.v2i2.113>
- Varajão, J., Lourenço, J. C., & Gomes, J. (2022). Models and methods for information systems project success evaluation – A review and directions for research. *Heliyon*, 8(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11977>
- Yuliawan, W., & Saputra, B. W. (2025). THE INFLUENCE OF USER INVOLVEMENT AND PERSONAL TECHNICAL SKILLS ON THE PERFORMANCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AT PT PINDAD. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJIJSE)*, 8(3), 167–186.
- Zohry, A. F., & Al-Dhubaibi, A. A. S. (2024). Optimizing Business Performance Through Effective Accounting Information Systems: The Role of System Competence and Information Quality. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(11). <https://doi.org/10.3390/jrfm17110515>