

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, memberikan kemudahan kepada segala lapisan masyarakat untuk mempermudah kehidupannya. Baik kehidupan masyarakat secara pribadi atau kehidupan masyarakat profesional. Teknologi informasi dapat diakses atau dapat digunakan untuk kepentingan yang mendasar atau kepentingan tingkat yang lebih tinggi.

Informasi selalu menjadi elemen penting dalam aktivitas manusia. Dari waktu ke waktu, informasi selalu di kumpulkan, di analisa, dan di distribusikan menjadi beberapa diferensiasi golongan serta menjadi panduan aktivitas manusia. Tantangan kompetitif lingkungan zaman sekarang, menjadikan informasi sebagai suatu hal yang vital bagi kesuksesan organisasi (Fowzia & Nasrin, 2011: 3). Informasi membantu organisasi mencapai titik optimalnya; efektivitas dari informasi memudahkan mengidentifikasi pesaing dan menganalisa keuntungan kompetitor lain (Malin, 2004 dalam Hossein Heidari, Javad Moradi, Mohammad Ghahramanizady, Mehrdad Heidari, 2012). Informasi secara tradisional, yang dulu hanya di gunakan sebagai data dasar untuk di olah nantinya,.

Pengoptimalan fungsi informasi bisa dilakukan apabila perusahaan mengembangkan informasi tersebut dengan teknologi komputer. Penerapan komputerisasi pada perusahaan menunjang struktur perusahaan untuk semakin berkembang menjadi lebih baik karena memiliki suatu fungsi yang komprehensif. Komputer ialah alat bantu mengolah/mencari informasi akuntansi yang berkarakter relevan (menunjukkan waktu) dan andal (akurat) pada saat yang bersamaan (Ismail & Mat Zin, 2009).

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dengan analisis khusus sangat bermanfaat bagi kebutuhan organisasi dan keputusan yang diambil bagi masing-masing tingkat manajemen. Tanpa adanya sistem informasi yang baik, niscaya perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mengembangkan dan bersaing dengan kompetitornya. Beberapa tahun yang lalu mungkin system informasi perusahaan masih dikembangkan secara sederhana, tetapi memasuki era globalisasi dimana teknologi menjadi salah satu komponen penting dalam kehidupan manusia, sistem informasi pun mengalami kemajuan. Mulai banyak perusahaan yang melirik sistem informasi berbasis TI (Tekhnologi Informasi). Memang banyak manfaat dan kemudahan yang akan didapat, tidak hanya bagi perusahaan, tapi juga untuk para customer yang melakukan hubungan dengan perusahaan. Perusahaan-perusahaan dituntut untuk memberikan informasi yang akurat, efektif dan efisien dan dapat diterima dengan mudah dan cepat oleh para penggunanya.

Menurut Azhar Susanto (2013:12), perusahaan yang menggunakan informasi secara efektif dapat memperoleh keuntungan diantaranya dalam bentuk kesempatan untuk melakukan sesuatu lebih dulu (lebih cepat), lebih benar (efektif), dan lebih murah (efisien) dibandingkan pesaingnya. Efektivitas dan efisiensi serta pengendalian dapat terwujud melalui penggunaan informasi yang berkualitas yang dihasilkan dari suatu sistem informasi.

Kriteria kualitas informasi adalah relevan, akurat, tepat waktu dan lengkap (Azhar Susanto, 2008:13). Relevansi dari informasi berkaitan dengan kemampuan informasi tersebut dalam mengurangi ketidakpastian dan dapat meningkatkan kemampuan personil para pengambil keputusan (Romney dan Steinbart, 2003:2) serta berhubungan dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh pengguna (Mc Leod, 2007:43). Informasi dikatakan akurat apabila data yang dimasukkan dan proses yang digunakan dalam sistem telah sesuai dengan kenyataan (Hall, 2013:12). Informasi yang tidak memenuhi kriteria kualitas informasi merupakan informasi yang tidak berguna (Kieso et al, 2007:41). Ketika sebuah organisasi menggunakan informasi yang tidak berkualitas atau tidak memadai, maka keputusan yang diambil merupakan keputusan yang tidak efektif (Wilkinson, 2000:7). System informasi banyak manfaatnya bagi perusahaan, manfaat dari system informasi adalah meningkatkan operasional, memperkenalkan inovasi dalam bisnis dan membangun sumber-sumber informasi strategi.

Sistem informasi yang menunjang fungsi penting dalam aktivitas perusahaan adalah Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Menurut Susanto (2013:8), SIA dibangun dengan tujuan utama mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi risiko saat pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu penyedia informasi keuangan yang banyak dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam perusahaan. Sistem informasi akuntansi terdiri dari lima komponen yaitu: 1) orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan fungsi; 2) prosedur-prosedur baik manual maupun yang terotomatisasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi; 3) data-data tentang proses organisasi; 4) perangkat lunak yang dipakai untuk memproses data organisasi; dan 5) infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan. (deny arnos kwary dan dewi fitriasari 2006:3).

Menurut Susanto (2013:8), SIA dibangun dengan tujuan utama mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi risiko saat pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu factor yang mempengaruhi disaat pengambilan keputusan. Disaat perusahaan menentukan

kebijakan baru maka salah satu penimbang keputusan adalah sistem informasi akuntansi yang diberikan yaitu laporan keuangan. Pengambilan keputusan terjadi untuk menjaga keberlangsungan perusahaan atau untuk meningkatkan keuntungan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sesuatu yang sangat penting bagi semua organisasi (Muhamad Sori, 2010: 36).

Almilia dan Brilliantien (2007), mengemukakan bahwa keberhasilan SIA dapat diukur dari kinerja sistem tersebut dalam perusahaan karena baik buruknya kinerja sebuah Sistem Informasi Akuntansi akan menentukan kepuasan dari *user* dan pemakaian sistem informasi itu sendiri. Proses pengambilan keputusan berbasis sistem informasi masih belum menjadi fokus perhatian sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas penyediaan informasi publik untuk kepentingan masyarakat. Seiring dengan perkembangan waktu, pengukuran kinerja dari segi finansial kurang memadai.

Menurut Lilis Puspitawati (2011:159), kinerja merupakan bagian pendukung dalam kelancaran proses kerja suatu perusahaan. Analisis kinerja digunakan untuk meningkatkan kinerja sistem yang baru sehingga menjadi lebih efektif. Menurut Komara (2006), penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan pada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem.

Kinerja sistem informasi akuntansi menurut Soegiharto (2001), merupakan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian terhadap kinerja sistem merupakan kepuasan kerja yang didapat pemakai sistem dalam pengoperasian sistem, manfaat yang dirasakan oleh pemakai kaitannya dengan sistem yang digunakan serta frekuensi tingkat pemakai dalam penggunaan sistem. Dengan penerapan sistem informasi akuntansi yang baik dapat memacu perusahaan dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik. Pada sistem yang tersedia tidak semua pihak merasa puas dengan adanya sistem yang berlaku.

Kinerja dari sistem informasi akuntansi yang digunakan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang akan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi. Sunarti Setianingsih (1998), mengatakan fungsi informasi akuntansi dalam suatu perusahaan adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Tetapi peranan yang penting dalam perusahaan tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Jadi peranan manusia dalam sistem informasi sangat vital, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih jauh memperhatikan dan melibatkan faktor manusia. Salah satu sistem informasi yang memiliki fungsi penting dalam aktivitas operasional adalah sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi yang tidak terintegrasi dengan baik akan berimplikasi pada hal yang tidak sesuai dengan tujuan, Seperti informasi yang diperoleh peneliti, pada tanggal 8 Januari 2016, Abdul Baasith (Koordinator Tim Perbankan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) mengungkapkan pada tahun 2015 lembaganya menerima aduan konsumen terkait layanan perbankan yang ditujukan pada Bank Mandiri. Menurutnya, Sektor perbankan di 2014 sampai 2015 tetap mendominasi aduan masyarakat. Bank yang paling banyak diadukan adalah Bank Mandiri dengan 22 aduan.” Abdul menjelaskan, berdasarkan data yang dibuat YLKI, aduan kepada Bank Mandiri memiliki persoalan yang beragam dan imbang. "Ada 7 aduan kartu kredit, 6 soal kredit atau pinjaman, sisanya aduan deposito, *e-money*, tabungan, dan ATM. Di urutan kedua, Bank Mega mendapat 20 aduan sepanjang 2015, dan yang paling dikeluhkan adalah soal kartu kredit. Bank Mega, dari 20 aduan ada 17 aduan masalah kartu kredit. Selain Bank Mega, ada 8 aduan kartu kredit yang ditujukan pada Bank BCA dan ANZ & Standard Chartered, lalu diikuti Bank Mandiri, CIMB Niaga dan HSBC dengan 7 aduan, dan 5 aduan kepada Bank BNI. Selain itu, permasalahan paling banyak ialah pembobolan sebanyak 27 aduan. Sementara itu, aduan mengenai kredit pemilikan rumah (KPR) paling banyak ditujukan kepada Bank BTN sebanyak 12 aduan, diikuti Bank BNI dengan 6 aduan, dan 1 aduan untuk CIMB Niaga, Bank BCA, Bank DKI Syariah, Bank Danamon, dan Bank Panin. Permasalahan KPR yang dikeluhkan adalah 5 aduan terkait jaminan kredit, biaya, bunga, denda, pelayanan nasabah, developer, gagal bayar. Data YLKI juga menyebutkan persoalan tabungan

mendapat pengaduan sebanyak 4 buah yang ditujukan pada Bank BRI, sementara terkait pinjaman ada 13 aduan yang ditujukan pada gabungan Bank Perkreditan Rakyat. Dari banyaknya persoalan perbankan yang diadukan, Abdul berharap agar ada pengawasan dan penegakkan yang optimal. Sementara dari pihak bank sendiri, ia mengharapkan agar bank memberikan informasi yang tidak menyesatkan. "Bank berkewajiban mengedukasi konsumen soal produk perbankan," katanya. Hingga berita ini diturunkan, konfirmasi dari bank-bank yang dinilai banyak diadukan warga menurut versi YLKI ini belum diperoleh. (www.bisnis.tempo.com).

Melihat fenomena di atas, tampak bahwa yang dipermasalahkan oleh setiap nasabah adalah adanya informasi yang kurang tepat dan kurang akurat yang disampaikan oleh perbankan terkait kepada nasabahnya. Sehingga, muncul kekeliruan yang berujung kepada *complain* dan akhirnya akan berpengaruh kepada beban perusahaan tersebut.

Berita diatas sangat berkaitan terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya kepada informasi perusahaan yaitu laporan keuangan. Oleh karena itu, untuk mencapai target, perbankan tersebut harus meningkatkan pelayanannya sehingga mendapatkan kepercayaan dari calon nasabah untuk menanamkan modal atau untuk pengambil pinjaman di perbankan. Salah satu hal yang menunjang untuk mendapatkan kepercayaan nasabah adalah keakuratan informasi sudah menjadi

tuntutan (Mulya, 2010). Bank dituntut untuk lebih transparan di dalam menyajikan informasi akuntansi.

Kondisi-kondisi yang dipaparkan di atas, menggambarkan bahwa belum terciptanya penerapan sistem informasi akuntansi yang berkualitas, yang ditandai dengan tidak adanya informasi berkualitas yang dihasilkan (Sacer, *et al*, 2006:62) padahal Laudon dan Laudon (2007:9) mengemukakan bahwa sistem informasi merupakan hal yang penting dalam menjalankan operasional organisasi. Dan kualitas informasi merupakan jaminan terciptanya kelangsungan perusahaan. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang disampaikan secara tepat sasaran, terinci dan jelas. Jika informasi yang disampaikan tidak berkualitas maka akan menimbulkan keraguan terhadap *shareholder*.

Penelitian mengenai pengaruh budaya organisasi dan struktur organisasi pada sistem informasi dan dampaknya terhadap kualitas informasi telah dilakukan oleh Yenni Carolina. Dalam penelitiannya, yenni Carolina menemukan Belum berkualitasnya informasi akuntansi pada perusahaan manufaktur sektor usaha garment dan textile ekspor yang ada di kota Bandung disebabkan oleh tidak selalu tersedianya informasi akuntansi pada saat dibutuhkan, sehingga bisa mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bandung).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yenni Carolina sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi pada Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi”. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan dari sampel penelitiannya. Dimana sampel penelitian terdahulu lebih dikhususkan kepada perusahaan manufaktur di Bandung, sedangkan sampel penelitian ini lebih dikhususkan kepada karyawan PT Bank Negara Indonesia Tbk, kantor cabang Jl Jendral Sudirman No 331. Dimana yang peneliti ketahui belum pernah ada penelitian sejenis dengan sampel yang peneliti teliti. Serta penelitian ini tidak meneliti tentang struktur organisasi dan budaya organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti uraikan. Maka, peneliti bermaksud melakukan penelitian **“Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Studi Empiris pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Jendral Sudirman Bandung”**.

1.2. Identifikasi masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah uraikan. Maka, penulis hanya membatasi permasalahan yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi yang diterima oleh karyawan PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Jendral Sudirman Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari uraian latar belakang penelitian yang telah disampaikan, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Jendral Sudirman Bandung.
2. Bagaimana kualitas informasi Akuntansi di PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Jendral Sudirman Bandung.
3. Seberapa Besar Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi akuntansi di PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Jendral Sudirman Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak diperoleh dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Bank Negara Indonesia Tbk kantor cabang Jendral Sudirman Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Informasi Akuntansi di Bank Negara Indonesia Tbk kantor cabang Jendral Sudirman Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi di Bank Negara Indonesia Tbk kantor cabang Jendral Sudirman Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Merupakan studi perbandingan walaupun sederhana, antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan penelitian ini. Dan penulis mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Perusahaan Yang Bersangkutan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi pada perusahaan dalam pengembangan kinerja sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi hasil penelitian yang sejenis atau sebagai perbandingan untuk penelitian kinerja sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah diuraikan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh kinerja sistem informasi akuntansi yang baik. Selanjutnya system informasi yang berkualitas dipengaruhi oleh kualitas system informasi akuntansi.

1.5.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Bank Negara Indonesia Tbk kantor cabang Jendral Sudirman Bandung. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2016.