

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era informasi dan globalisasi saat ini, informasi sangat berperan disegala aspek kehidupan umat manusia baik secara individu maupun secara organisasi. Peran informasi yang begitu tinggi bagi organisasi maka organisasi menjadi sangat tergantung kepada sistem informasi terutama Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Organisasi memperlakukan informasi sebagai sumberdaya yang sangat berharga dalam menghindari resiko sehingga turut menentukan dapat tidaknya suatu organisasi terus beroperasi.

Dalam kondisi yang penuh dengan persaingan seperti saat ini maka semakin banyak lagi informasi (informasi akuntansi dan informasi non akuntansi) harus dihasilkan oleh SIA dan sistem informasi lainnya. Informasi akuntansi yang dihasilkan saat ini tidak hanya sekedar laporan laba/rugi seperti yang dihasilkan selama era agraris dan industri. Semua informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi saat ini juga harus mendukung peningkatan produktivitas, efisiensi dan pengendalian yang merupakan hal penting dalam menghadapi persaingan.

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. Dengan demikian,

pengelolaan sistem informasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan.

Sistem informasi akuntansi atau yang sering disingkat dengan SIA merupakan salah satu penyedia informasi keuangan yang banyak dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Pihak-pihak yang berkepentingan dalam penggunaan informasi keuangan meliputi pihak eksternal dan internal. Pihak internal yang berkepentingan dalam penggunaan informasi keuangan terdiri dari para manajer dan karyawan perusahaan. Sedangkan pengguna eksternal meliputi pihak-pihak yang berkepentingan diluar perusahaan seperti pemegang saham, investor, kreditur, pemerintah, pelanggan, pemasok dan pesaing.

Berkembangnya teknologi informasi dan konsep sistem yang sangat pesat untuk saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan terhadap Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Dulu Sistem Informasi Akuntansi menggunakan cara manual saja, tetapi saat ini perusahaan beralih dengan menggunakan bantuan komputer. Dengan menggunakan komputer informasi yang akan disajikan akan menjadi lebih tepat, cepat dan akurat. Pengaruh komputer sangat besar bagi perusahaan dalam hal sistem informasi, dan pengambilan keputusan manajemen. SIA dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada dalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan, baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain di luar perusahaan.

Sebagai akibat dari perubahan lingkungan luar perusahaan, sistem informasi baru yang diperlukan harus mampu menyajikan informasi baru yang diperlukan oleh manajemen dengan kriteria-kriteria tertentu yaitu : dapat dipercaya, akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Oleh karena itu, apabila terdapat adanya kekusangan dari sistem informasi (khususnya informasi akuntansi), maka harus segera diadakan modifikasi dan pengembangan sistem informasi secara umum dicapai melalui beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, perancangan sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat tergantung dari kinerja perusahaan dan manajer perusahaan di dalam melaksanakan pertanggung jawabannya. Kinerja mengarah pada tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu. Menurut Azhar Susanto (2013:72), Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem atau 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. SIA akan memberikan manfaat apabila menghasilkan kinerja yang baik, yaitu mampu memenuhi kebutuhan para pemakai sistem informasi.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna bagi perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan

menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja SIA. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Akan tetapi dalam hal penerapan tidak akan terbebas dari permasalahan seperti para pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan, dan tidak cocoknya sistem yang digunakan di suatu perusahaan, misalnya pada perusahaan kecil tetapi sudah menggunakan sistem informasi yang sangat bagus itu tidak sesuai dengan ukuran perusahaannya, hal itu akan mengakibatkan perusahaan mengeluarkan biaya yang lebih atau cukup besar. Sebaliknya perusahaan yang besar tetapi sistem informasi yang digunakan sangat sederhana sehingga tidak akan memenuhi kebutuhan sistem perusahaan yang diperlukan di perusahaan tersebut. Baik buruknya sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut.

Tetapi masih banyak fenomena yang terjadi dalam kinerja sistem informasi akuntansi di perusahaan yang belum efektif. Salah satu contoh kasus terjadi di PT Jasa Marga. Sebagai perusahaan BUMN yang berwenang untuk mengelola jalan tol, memberikan fasilitas jalan bebas hambatan dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui penggunaan teknologi yang optimal. E-Toll Card adalah kerjasama antara PT Jasa Marga sebagai operator dan PT Telkom (Persero) sebagai provider yang bekerja sama dengan BankMandiri kini telah meluncurkan

*Electronic Toll Pass (e-Toll Pass)* guna membantu para pengguna jalan tol untuk semakin mempermudah ketika melewati loket pembayaran tol. Sehingga transaksi di pintu loket pembayaran tol dapat lebih efektif dan efisien dalam menghemat waktu. Namun pada penerapannya program dari *Electronic Toll Pass (E-Toll Card)* dinilai gagal. Menurut Menteri BUMN Dahlan Iskan, sistem E-Toll Card harus diperbaiki oleh PT Jasa Marga (Persero), karena saat ini kartu tersebut dinilainya lemot. Selain itu diharapkan ke depannya, E-Toll Card bisa diintegrasikan dengan sistem *Electronic Road Pricing (ERP)*. E-Toll Card masih belum kurang sempurna. Terlalu banyaknya fasilitas yang bisa dilakukan oleh smart card justru membuat sistem menjadi lemot, dan biaya yang harus dibayar pemegang kartu menjadi tinggi. Dan kelemahannya adalah terlalu banyak fungsinya, sehingga sistemnya terlalu lambat. Selain itu (E-Toll card lama) bisa untuk bayar di restoran atau belanja, semuanya diakomodasi. Kompas.com/2015/09/17.

Kemudian Bank Indonesia (BI) menyatakan sistem pembayaran nasional (*National Payment Gateway/NPG*) harus bisa diimplementasikan pada tahun 2013 dengan modul pertama pada penggunaan ATM/Debit. Ketua Asosiasi Sistem pembayaran Indonesia (ASPI) Budi Gunadi Sadikin menambahkan, masyarakat saat ini sudah saatnya beralih dan lebih aktif lagi menggunakan alat pembayaran non tunai seperti kartu debit/ kredit, kartu Prabayar, dan lainnya. Selain lebih murah dan efisien dibandingkan uang kertas, penggunaan alat pembayaran nontunai ini mendukung terwujudnya NPG. Namun demikian, Budi mengakui pengembangan sistem pembayaran di Indonesia masih mengalami

beberapa kendala sehingga sistem pembayaran non tunai belum berjalan dengan baik. Kendala lainnya adalah mengenai masalah penerbit kartu (*pricinple*) lokal dan perusahaan *switching*. Untuk mewujudkan NPG, ASPI berharap agar segera dibentuk perusahaan super *switching* serta perusahaan penerbit (*principal*) kartu lokal. Ekbis.sindonews.com/05/07/2015.

Dari Fenomena di atas menyiratkan perlunya pengembangan dan pengawasan sistem informasi akuntansi pada PT Jasa Marga (Persero) dan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang dan manufaktur, serta perusahaan pemerintah (BUMN) maupun perusahaan swasta. Perusahaan memerlukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk menjalankan usahanya terutama pada era globalisasi seperti sekarang ini, dimana teknologi sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi.

PT TASPEN (Persero), sebagai salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi untuk pegawai negeri juga memiliki sistem informasi. Beberapa contoh sistem yang dipakai di perusahaan tersebut seperti: JAD (Joint Application Development), yang dipakai untuk mengoperasionalkan klim pegawai negeri dan pensiunan yang telah dipakai sejak tahun 2007, SAP (System Application Programme) yang digunakan untuk membantu proses akuntansi perusahaan dan telah dipakai selama lima tahun, dan

DMS (Document Management System) yang merupakan sistem yang dibangun dalam membantu kinerja karyawan sehari-hari yang dipakai sejak tahun 2007.

Aplikasi-aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang terpisah yang secara substansi informasi dari satu aplikasi dibutuhkan oleh aplikasi yang lain. Proses penginputan kembali sebagai informasi awal dari satu aplikasi sebenarnya merupakan produk dari aplikasi lain yang rentan sekali terjadi kesalahan dan tidak efektif karena terjadi penginputan yang berulang (redudansi data). Selain membutuhkan banyak proses dan sumber daya yang digunakan, *human error* sering terjadi sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Keadaan ini tidak mendukung terwujudnya informasi yang berkualitas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sebagai evaluasi sistem informasi.(Nurhapsari-2013(

Berdasarkan penelitian terdahulu faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem yang diteliti oleh Ives dan Olson, 1984; Bruwer, 1984; Hirschheim, 1985 dalam Soegiharto, 2001. Faktor kedua adalah kapabilitas personal sistem informasi yang diteliti oleh Bruwer, 1984; Hirschheim, 1985; Nelson dan Cheney, 1987 dalam Acep komara, 2005. Faktor ketiga adalah ukuran organisasi yang diteliti oleh Eiin-Dor dan Segev, 1978; Raymond, 1990 dalam acep komara 2005. Faktor keempat adalah dukungan *top management* yang diteliti oleh thjai Fng Jen, 2002 dalam Luciana spica 2007. Faktor kelima adalah Formalisasi pengembangan sistem yang diteliti oleh Neal dan Rander, 1973 dalam Acep komara, 2005.

Dapat dilihat pada table 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja SIA**

N o	Nama Penelitian	Tahu n	Keterlibata n Pengguna	Kapabilita s Personal	Ukuran Organisas i	Dukungan Top Manajeme n	Formalisasi pengembanga n Sistem
1	Acep komara	2005	✓	X	✓	✓	✓
2	Dedi Rusdi	2002	✓	X	✓	✓	✓
3	Luciana Spica	2007	x	X	X	✓	✓
4	Rizki Respati	2013	✓	✓	-	✓	✓
5	Soegiharto	2007	x	✓	X	✓	✓

Keterangan ✓ = Berpengaruh Signifikan

X = Tidak berpengaruh signifikan

— = Tidak diteliti

Penelitian ini repliksi dari penelitian yang dilakukan Acep Komara tahun 2005 dengan judul "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi", lokasi penelitian ini perusahaan manufaktur di Kabupaten dan Kota Cirebon. Variabel yang diteliti adalah kinerja sistem informasi akuntansi sebagai variable dependen, faktor-faktor yang meliputi keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal sistem informasi, ukuran organisasi, Dukungan Top Manajemen, dan Formalisasi pengembangan sistem



sebagai variable independen. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Populasi penelitian adalah seluruh perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. Jumlah populasi sebanyak 333 perusahaan diperoleh dari Direktori Industri tahun 2002 dari Kantor Biro Pusat Statistik Kabupaten dan Kota Cirebon. Perhitungan jumlah sampel minimum penelitian ini menggunakan rumus dari Rao (1996) pada tingkat *confidence level* 95%, jumlah sampel adalah 83. Pengumpulan data dilakukan melalui *mail survey*, jasa *enumerator*, dan oleh peneliti langsung kepada responden. Hasil penelitian ini menyatakan keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal sistem informasi, dan ukuran organisasi terdapat tidak berpengaruh terhadap Kinerja sistem informasi. Sedangkan dukungan top manajemen dan formalisasi pengembangan sistem terdapat berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan untuk keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut: pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah tentang kinerja sistem informasi akuntansi yang nampaknya tidak cukup dilakukan dengan satu kali pengamatan sebagaimana dilakukan pendekatan kuantitatif. Maka pengumpulan data dilakukan melalui *mail survey*. Pengambilan obyek yang terbatas yakni pada perusahaan yang terdapat di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. Kekurangan penelitian dalam metode wawancara, karena apabila dilakukan metode wawancara kemungkinan tidak obyektif dalam mengisi kuesioner.

Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis meneliti dua variabel yaitu keterlibatan pengguna dan kompetensi pengguna. Alasan meneliti kembali variabel keterlibatan pengguna dan kompetensi pengguna karena adanya ketidakkonsistenan dari teori. Sehingga meneliti kembali karena hasilnya tidak konsisten. Sedangkan peneliti sebelumnya meneliti lima variabel di perusahaan manufaktur yaitu keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA, kapabilitas personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi pengembangan sistem. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu dengan yang peneliti yang lain sebagian mendukung dan sebagian masih kontradiktif. Penulis melakukan pengumpulan data dengan metode peneliti langsung kepada responden. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Securindo Packatama Indonesia. Alasan peneliti mengambil perusahaan ini sebagai sampel penelitian adalah karena perusahaan tersebut merupakan jenis perusahaan swasta di bidang jasa parkir yang sudah berkembang sejak tahun 1992 dan laporan keuangannya telah menggunakan SAP.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik mengambil judul penelitian **“Pengaruh Keterlibatan Pengguna dan Kompetensi Pengguna Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”**

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Keterlibatan Pengguna di PT Securindo Packatama Indonesia.
2. Bagaimana Kompetensi pengguna di PT Securindo Packatama Indonesia
3. Bagaimana Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Securindo Packatama Indonesia.
4. Seberapa besar pengaruh Keterlibatan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Securindo Packatama Indonesia.
5. Seberapa besar pengaruh Kompetensi Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Securindo Packatama Indonesia.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Identifikasi Masalah, maka tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Keterlibatan Pengguna di PT Securindo Packatama Indonesia.
2. Untuk mengetahui Kompetensi Pengguna di PT Securindo Packatama Indonesia.
3. Untuk mengetahui Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Securindo Packatama Indonesia.
4. Untuk mengetahui seberapa besar Keterlibatan Pengguna dan Kompetensi Pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi di PT Securindo Packatama Indonesia.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi, mengenai pengaruh partisipasi pengguna dan kompetensi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) baik secara teoritis maupun secara praktis. Selain itu dapat menambah wawasan dan pengalaman serta menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan membandingkannya dengan keadaan di lapangan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Bagi manajemen PT Securindo Packatama Indonesia hasil penelitian diharapkan bermanfaat sebagai masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan mengenai faktor-faktor perkembangan dan penilaian kinerja khususnya Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

#### **c. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT Securindo Packatama Indonesia yang berlokasi di Komplek Ruko Paskal Hyper Square Blok D59-60 Jalan Pasirkaliki No. 25-27 Bandung 40181.