

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada bidang media informasi dan teknologi telah berjalan begitu pesat. Bahkan kemajuan suatu bangsa salah satunya diukur dari seberapa jauh suatu bangsa menguasai kedua bidang tersebut. Hal ini membawa manusia ke arah kehidupan yang baru dengan potensi pemanfaatannya secara luas, yaitu membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat, baik untuk kebutuhan personal, kelompok dan tentunya untuk kepentingan dunia bisnis bahkan bagi organisasi nirlaba.

Dengan adanya kebijakan *Asean Free Trade Area (AFTA) 2015* dan *Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)* sudah di depan mata. Banyak peluang dan tantangan yang akan dihadapi Indonesia menjelang AFTA dan MEA. Era perdagangan kawasan ASEAN (AFTA) yang akan berlangsung mulai 2015, menjadi tantangan serius bagi perusahaan dalam mengoptimalkan sumber daya, kinerja, sistem manajemen, dan teknologi informasi.

Para pemimpin negara-negara ASEAN telah sepakat untuk mentransformasi wilayah ASEAN menjadi kawasan bebas aliran barang, jasa, investasi, permodalan, dan tenaga kerja. MEA menggambarkan adanya perekonomian yang mengglobal di antara negara-negara ASEAN dan MEA dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing ekonomi di kawasan regional

ASEAN. Sedangkan AFTA, sejatinya merupakan kesepakatan diantara negara-negara ASEAN untuk membentuk kawasan bebas perdagangan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan daya saing ekonomi dan bisnis ASEAN di kancah dunia.

Kinerja perusahaan merupakan salah satu indikator yang sangat penting, tidak saja bagi perusahaan tetapi juga bagi investor, kinerja sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk mencapai hasil terbaik dari apa yang telah dicita-citakan perusahaan. Kinerja juga menunjukkan kemampuan manajemen perusahaan dalam mengelola modalnya. Salah satu pendukung Kinerja Perusahaan di era Globalisasi ini adalah Sistem Informasi Akuntansi. Menurut Romney dan Steinbart penerapan teknologi Sistem Informasi Akuntansi di perusahaan dapat memberi nilai tambah bagi pengguna dalam bentuk penyediaan berbagai informasi keuangan untuk kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (kinerja keuangan dan non keuangan). Kebutuhan akan informasi akuntansi yang akurat dan cepat serta perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi yang begitu pesat menuntut lahirnya Sistem Informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi merupakan salah satu bidang teknologi informasi yang didukung dengan kemampuan dan penguasaan dalam bidang Akuntansi. Informasi yang dihasilkan melalui Sistem Informasi Akuntansi kemudian dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang berperan sebagai pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Informasi yang objektif dan berkualitas akan membantu pihak pengambil keputusan manajemen untuk memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang

ada, serta menutup kelemahan dan menetralisasi hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang berkualitas akan menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas juga. Secara umum institusi lingkup pemerintahan Indonesia masih menghadapi permasalahan dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi juga merupakan salah satu penentu keberhasilan manajemen, tersedianya data dan informasi yang akurat untuk dipakai dasar perencanaan, pemantauan, dan evaluasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan. Para manajer menggunakan informasi akuntansi untuk membantu mereka dalam mengevaluasi operasi yang sedang berjalan dan merencanakan operasi yang akan datang. Untuk memperoleh informasi yang berkualitas dan sesuai yang diharapkan maka organisasi memerlukan sistem informasi yang memadai. Informasi jelas sangat berharga dan penting bagi pihak manajemen, karena informasi dipandang sebagai sumber daya yang memberikan banyak manfaat pasti. Jika dikelola dengan semestinya, informasi diharapkan menghasilkan manfaat yang melebihi biaya yang dibutuhkan untuk memproses, menghasilkan dan mengkomunikasikan informasi tersebut.

Fenomena yang terkait dengan penerapan sistem informasi yang dijalankan oleh rumah sakit terkait dengan pelaksanaan BPJS Sejak digulirkan pada awal Januari 2014, program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) menuai banyak pro dan kontra. Program yang dimaksudkan untuk memberikan layanan kesehatan secara terjangkau kepada masyarakat Indonesia ini dinilai belum memberikan hasil yang diharapkan. Masih banyak

muncul keluhan di masyarakat terutama terkait pelayanan yang masih belum optimal dengan sistem BPJS Kesehatan.

“Sebenarnya dengan BPJS semua pihak yang terlibat akan sangat diuntungkan. Namun sayangnya manajemen di rumah sakit masih banyak yang belum didukung oleh sistem teknologi informasi yang baik, andal dan terhubung dengan sistem BPJS Kesehatan. Masih banyak rumah sakit yang melakukan proses administrasi secara manual sehingga memakan waktu pada saat berhubungan dengan BPJS” jelas dr. Nur Abadi, MM, MSi (Ketua Bidang Humas dan Kelembagaan Arsada) dalam siaran persnya. Selama ini menurut Nur Abadi, kendala yang banyak dikeluhkan oleh peserta BPJS Kesehatan adalah masalah pelayanan, iuran, dan mekanisme pendaftaran. Disepanjang tahun 2014 sendiri tercatat ada lebih dari 100 ribu keluhan terkait BPJS. Padahal menurutnya sistem teknologi informasi yang diimplementasikan dengan baik akan sangat membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sistem yang baik, menurut Nur Abadi, bisa memberikan data yang akurat mengenai perawatan pasien, obat dan biaya pelayanan, pendaftaran rawat jalan dan rawat inap serta membantu dokter dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar yang berlaku. Dengan adanya sistem IT yang bagus di rumah sakit, dokter tidak bisa memberikan sembarang obat yang tidak tercantum di dalam formularium imbuah Nur Abadi.

Dengan sistem teknologi informasi yang andal, dokter bisa melakukan pencatatan kegiatan pelayanan melalui sistem. Dengan demikian, dokter tersebut bisa langsung mengetahui berapa pasien yang dilayani dalam satu hari dan apa

saja obat atau pelayanan yang diberikan kepada pasien. Informasi yang sama juga bisa langsung diketahui oleh manajemen rumah sakit melalui sistem yang ada. Jika seluruh sistem teknologi informasi dijalankan dengan benar, rumah sakit bisa menghindari kasus penipuan atau fraud dan ini akan sangat menguntungkan bagi pemerintah dan masyarakat.

Fenomena lain dalam kasus PT Bank Century Tbk yang menunjukkan bahwa bank sentral tidak memberikan informasi yang transparan, akurat dan tepat waktu kepada Komite Stabilitas Sistem Keuangan (KSSK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Selain itu informasi tentang kondisi CAR (Rasio Kecukupan Modal) Bank Century tidak aktual, sehingga keputusan yang diambil tentang besaran dana untuk bailout berbeda, dari semula Rp 689 miliar menjadi Rp 6,7 triliun (Anggota Pansus Century, Aziz Syamsuddin, 2010). Dalam fenomena yang kedua dapat dilihat bahwa informasi yang tidak actual mengindikasikan ada kesalahan dalam sistem informasi akuntansi manajemen pada Bank Century, sehingga menimbulkan masalah pengambilan keputusan.

Suatu sistem informasi akuntansi yang berkualitas memiliki empat dimensi kualitas informasi yaitu *akurat*, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersebut benar benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada. *Relevan*, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan. *Tepat waktu*, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan. *Lengkap*, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan tersebut telah selengkap yang diinginkan dan dibutuhkan. Laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi harus

berkualitas dan datanya dapat diandalkan.

DeLone dan McLane (1992) dalam Istianingsih Utami (2009) menyampaikan taksonomi mengenai enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah kualitas informasi (information quality) , kualitas sistem informasi (system quality), intensitas penggunaan sistem informasi (system use), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (end user satisfaction), dampak individual (individual impact), dan dampak organisasional (organizational impact). Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLane (1992) dalam organisasi sector swasta di Kuwait yang dilakukan oleh Subramanian (2005) dalam Gowinda (2010) menunjukan hasil bahwa hanya terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna, antara pengguna sistem dan individual impact, kualitas informasi dan kualitas sistem dan antara kepuasan pengguna dengan kualitas sistem. Studi empiris dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1995) dalam Gowinda (2010) yang meneliti kesuksesan Departemental Accounting System (DAS). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan sebuah respon untuk tiga tipe aspirasi sebuah sistem informasi; kualitas informasi, kualitas sistem dan kegunaan. Hasil empiris juga menyediakan dukungan substansial untuk pengguna sebagai sebuah pengukuran kesuksesan sistem informasi dan dari pentingnya dalam persepsi pengguna dari kegunaan sistem informasi. Penelitian di Indonesia atas instrument kepuasan pengguna sistem informasi juga dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009), dengan menggunakan variabel kualitas layanan sistem informasi, kualitas sistem

informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas layanan sistem informasi, kualitas sistem informasi, kualitas informasi berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

“Pengguna sistem informasi puas dan intensitas penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan yang diambil dalam rangka pengelolaan perusahaan pun tepat. Tindakan yang tepat tercermin dalam keputusan yang diambil. Ketepatan pengambilan keputusan akan menyebabkan organisasi yang efektif”. (Chuck Ch Law & Eric Wt Ngai, 2007; John Kay Kenagy, 2007; Sang M lee el al, 2007; Ahmed Almorshidy, 2004; Yaakov Weber & Nava Pliskin, 1996) dalam Heni Nurani Hartikayanti (2011).

Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya fenomena berdasarkan penelitian sebelumnya disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan penelitian sebelumnya

No	Nama Peneliti	Tahun	Kualitas Sistem Informasi	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan
1	Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo	2015	√	√	√
2	Putri Krisna Nurhapsari	2013	√	√	√
3	Amin Nursudi, Sudarno	2013	√	√	√
4	Bondan Dwi Iranto dan Indira Januarti	2012	√	√	x
5	Heni Nurani Hartikayanti	2011	√	√	√
6	Istinianingsih dan Utami	2009	√	√	√
7	Wiwik Utami	2008	√	√	√

Berdasarkan penelitian sebelumnya, menurut Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo, Putri Krisna Nurhapsari, Amin Nursudi dan Sudarmo, Heni Nurani

Hartikayanti, Wiwik Utami, Istinianingsih dan Utami bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem. Namun menurut penelitian Bondan Dwi Irianto dan Indira Januarti, kualitas layanan sistem informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi, dan dari tiga variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi secara signifikan adalah kualitas sistem informasi akuntansi manajemen yang dihasilkan oleh sistem.

Tabel 1.2. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pengambilan keputusan manajemen berdasarkan penelitian sebelumnya.

No	Nama Peneliti	Tahun	Kepuasan Pengguna Sistem	Intensitas Penggunaan Sistem
1	Heni Nurani Hartikayanti	2011	√	√
2	Aggourman dan Robson	2006	√	√
3	Roldan & Leal	2003	√	√

Belum banyak peneliti yang meneliti terkait kinerja pengambilan keputusan manajemen. Sedangkan berdasarkan penelitian. Namun dari sedikit penelitian yang ada antara lain hasil penelitian dari Heni Nurani Hartikayanti, Roldan & Leal (2003) dan Agourram & Robson (2006), menyatakan kepuasan dan intensitas penggunaan sistem informasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pengambilan keputusan manajemen, hal ini sejalan dengan konsep yang telah diteliti oleh De Lone & Mc Lean (2003).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Heni Nurani Hartikayanti (2011), tentang **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Informasi Akuntansi Manajemen dan Pelayanan Sistem Informasi terhadap Intensitas Penggunaan dan**

Kepuasan Pengguna serta Dampaknya terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen Operasional” (Studi pada Rumah Sakit Pemerintah).

Pada penelitian tersebut mengisyaratkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi manajemen, kualitas informasi akuntansi manajemen dan kualitas pelayanan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang telah dibangun dan dikembangkan di rumah sakit. Pengaruh ketiga variabel ini cukup besar sehingga para manajer akan menggunakan sistem informasi dalam rangka melaksanakan tugasnya sehari-hari. Berdasarkan hasil uji statistik maka dapat diketahui bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang paling tinggi dibandingkan dengan kontribusi dari dua variabel independen lainnya. Sementara besar pengaruh dari kualitas informasi merupakan pengaruh yang terkecil. Hal ini memberikan makna bahwa kepuasan pengguna sistem informasi pada rumah sakit yang telah menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum lebih besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi sistem informasi rumah sakit. Disisi lain, kondisi ini memperlihatkan pula bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh pemrosesan data bukanlah hal yang mutlak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian sebelumnya mengambil lokasi penelitian pada rumah sakit pemerintah, pada peneliti ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Rumah Zakat Bandung, fungsi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah seluruh jajaran manajemen organisasi tidak hanya manajer operasional, seperti pada penelitian sebelumnya. Alasan Rumah Zakat Bandung sebagai lokasi penelitian adalah

karena yayasan ini memiliki teknologi sistem informasi akuntansi manajemen yang terintegrasi dalam proses bisnisnya dan masuk dalam 5 besar LAZ tingkat Nasional.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi manajemen di Rumah Zakat Bandung
2. Bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen di Rumah Zakat Bandung.
3. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.
4. Bagaimana kinerja pengambilan keputusan manajemen Rumah Zakat Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.

6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.
7. Seberapa besar dampak kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pengambilan keputusan di Rumah Zakat Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang serta identifikasi masalah tersebut diatas, penelitian ini dimaksudkan untuk mencoba mempelajari dan menilai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Pengambilan Keputusan Manajemen. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi manajemen di Rumah Zakat Bandung
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen di Rumah Zakat Bandung.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.
4. Untuk mengetahui kinerja pengambilan keputusan manajemen di Rumah Zakat Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.

6. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Zakat Bandung.
7. Untuk mengetahui seberapa dampak kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja pengambilan keputusan di Rumah Zakat Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi dan menambah kajian ilmu dalam bidang studi yang dipelajari khususnya dalam bidang studi yang membahas kualitas sistem informasi akuntansi manajemen, kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen, kepuasan pengguna sistem informasi dan kinerja pengambilan keputusan manajemen.
2. Memberikan sumbangan pemikiran yang positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi perusahaan dimana penulis melakukan penelitian, bagi masyarakat terutama pihak-pihak lain yang memerlukan.

1. Bagi perusahaan

Memberikan tambahan pengetahuan mengenai kualitas sistem informasi

akuntansi manajemen, kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen, kepuasan pengguna sistem informasi dan kinerja pengambilan keputusan manajemen di perusahaan /organisasi.

2. Bagi penulis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi manajemen dan kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan dampaknya terhadap kinerja pengambilan keputusan manajemen pada Rumah Zakat Bandung, selain itu sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi maupun bahan kajian bagi penelitian selanjutnya, khususnya mengenai kualitas sistem informasi akuntansi manajemen, kualitas pelayanan sistem informasi akuntansi manajemen, kepuasan pengguna sistem informasi dan kinerja pengambilan keputusan manajemen.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Yayasan Rumah Zakat Kantor Pusat, Jalan Turangga nomor 25C, Kota Bandung, yang akan dilaksanakan sejak bulan Oktober 2015 sampai dengan selesai.