

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu jenis sistem informasi yang diperlukan oleh perusahaan dalam menangani kegiatan operasionalnya sehari-hari untuk menghasilkan informasi-informasi akuntansi serta informasi lainnya mengenai proses bisnis perusahaan yang diperlukan oleh manajemen dan pihak-pihak terkait lainnya sehubungan dengan pengambilan keputusan dan kebijakan-kebijakan lainnya.

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat, misalnya terdapat dalam bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan salah satu pengaruh dari teknologi komunikasi tersebut. Pada bidang akuntansi perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi (SIA). 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 internal dan pihak eksternal. Para pengguna internal meliputi pihak manajemen di tiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional. Berlawanan dengan laporan eksternal, perusahaan memiliki ukuran untuk memenuhi kebutuhan para pengguna internalnya.

Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Selain itu, saat ini banyak perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yaitu terletak saat proses menghasilkan informasi tersebut. Pada proses menghasilkan informasi akuntansi sehari-hari dilaksanakan menurut sistem yang diterapkan pada setiap perusahaan masing-masing dan pelaksanaannya tidak terlepas dari permasalahan, contohnya para pemakai yang belum mengerti cara pengoperasian sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukanpun belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan, dan tidak cocoknya sistem yang digunakan di suatu perusahaan, misalnya pada perusahaan besar tetapi masih menggunakan sistem informasi yang sangat sederhana tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan yang diperlukan perusahaan tersebut.

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan pada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (Delon dan Raymond 1998, dalam Acep Komara 2006).

“Kinerja atau *performance* merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu sistegis suatu organisasi” (Moehariono, 2012:95).

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi memberikan pengertian sebagai suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem yang

terdiri (data, informasi, SDM, alat-alat TI, model akuntansi, dan prosedur) yang saling berintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat, mengolah data menjadi informasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan. (Elliyasa R.R, Ely H dan Nunung Nurayati 2015).

Fenomena yang sering terjadi saat ini yaitu banyaknya pengguna sistem informasi baik itu pengguna internal maupun pengguna eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Sistem informasi akuntansi juga dilaksanakan pada industri perbankan, setiap industri perbankan melaksanakan suatu sistem yang mengatur segala proses akuntansi dalam rangka menghasilkan keluaran yang dapat memberikan informasi kepada para pihak yang berkepentingan.

Seperti fenomena yang terjadi, ketersediaan sistem informasi akuntansi yang memadai sangat dibutuhkan dalam perbankan untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo dan lain-lain. Fenomena PT Bank Tabungan Negara (BTN) kantor cabang Sidoarjo telah mengeluarkan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) atas nama calon pembeli rumah di Perum Millenium Green Puspa Asri (MGPA) milik PT Ganda Prima Perkasa yang diduga penuh rekayasa. Pasalnya, dua SP3K dari Bank BTN cabang Sidoarjo itu diterbitkan dua kali dengan tanggal/bulan/tahun penerbitan dan isi surat berbeda,

tapi dengan rangkaian digit “Nomor Surat” yang sama. Kepala cabang (branch manager) Bank BTN Sidoarjo, Achmad Zuchridin membantah adanya rekayasa dalam pengeluaran SP3K tersebut. Menurutnya, adanya kesamaan rangkaian digit “Nomor Surat” pada dua SP3K terbitan dan isi surat yang berbeda merupakan bagian dari sistem. Kesamaan pada nomor surat pada dua SP3K yang diterbitkan berbeda waktunya serta dengan isi surat yang berbeda pula, itu semua adalah bagian dari sistem kearsipan (surat)/keadministrasian di kami (Bank BTN cabang Sidoarjo). Dan itu tidak bisa dirubah, Bank BTN dalam sistem keadministrasian perbankan (kredit) menggunakan sistem E-Loan, dimana sudah menjadi satu kesatuan sistem yang tidak bisa dirubah sewaktu-waktu. Keluarnya rangkaian “Nomor Surat” di dua SP3K tersebut, adanya kesalahan teknis dalam sistem perbankan dari Bank BTN Sidoarjo.

<http://surabayametro.blogspot.co.id/2014/05/kacab-bank-btn-sidoarjo-nggak-masalah.html>

Fenomena selanjutnya, Sejatinya nasabah merasa aman dan nyaman ketika menyimpan uangnya di bank. Namun faktanya, kasus bobolnya rekening nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melalui metode skimming atau penggandaan kartu anjungan tunai mandiri (ATM) beberapa waktu lalu, menunjukkan betapa ringkihnya sistem teknologi informasi perbankan nasional. Terlebih, kasus ini bukanlah yang pertama kali terjadi. Modus serupa pernah terungkap pada 2010 di Bali, dan yang terbaru, pengungkapan skimming yang dilakukan 21 warga negara Malaysia, awal Maret kemarin. Ujung-ujungnya dapat ditebak, nasabahlah yang harus menanggung rugi. Bank Mandiri pun dituntut bertanggung jawab atas

hilangnya dana nasabahnya. Menurut Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Sudaryatmo, kasus pembobolan terhadap nasabah Mandiri ini merupakan kesalahan dari sistem ATM bank tersebut. Oleh karena itu, Mandiri perlu bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah tersebut. Pasalnya, YLKI telah banyak menerima laporan dari nasabah perbankan atas kasus yang serupa. Ini lantaran juga masih minimnya perhatian pada aspek perlindungan konsumen. Perbankan seakan tak memikirkan prinsip kehati-hatian. Maka dari itu, pihaknya mendesak agar Otoritas Jasa Keuangan selaku pengawas industri perbankan, mengawasi dengan ketat permasalahan tersebut. Sehingga pihak otoritas tidak hanya melakukan antisipasi saja, namun melakukan pencegahan karena kejadian tersebut telah mengganggu akses keuangan nasabah.

Di kesempatan terpisah, Chief Economist Samuel Sekuritas, Lana Soelistyaningsih mengatakan, munculnya kasus pembobolan dana nasabah di perbankan bukan suatu hal yang baru. Hal ini sudah terjadi berulang kali. Kasus yang mencuat di Bank Mandiri salah satu contoh bukti perhatian dari bank nasional agar mampu melindungi data nasabah. Terutama harus mampu meng-upgrade sistem IT sebagai langkah melindungi dana nasabah. selama ini perbankan terutama bank-bank besar, sudah mendapatkan untung besar dari nasabah. Apabila perbankan tidak melindungi nasabahnya maka akan terjadi krisis kepercayaan publik terhadap perbankan nasional. Peran serta Otoritas Jasa Keuangan, lanjut Lana, juga sangat ditentukan untuk dapat memperhatikan kasus-kasus seperti ini. Karena apabila OJK tidak mampu melindungi masyarakat terhadap kasus-kasus yang menimpa pada industri jasa keuangan akan terus

menciptakan minimnya kepercayaan publik terhadap industri keuangan nasional. Deputi Komisioner OJK, Lucky Fathul pun angkat bicara. Dia mengatakan pihaknya telah melakukan berbagai langkah kebijakan sebagai otoritas pengawasan di bidang perbankan menyikapi terjadinya tindak kejahatan di bidang perbankan yang berpotensi merugikan nasabah dan perbankan beberapa waktu ini. [www.neraca.co.id/article/41552/dana-nasabah-raib-mandiri-harus-bertanggung-jawab](http://www.neraca.co.id/article/41552/dana-nasabah-raib-mandiri-harus-bertanggung-jawab)

Sistem pelindung transaksi internet banking dinilai masih lemah. Kasus pembobolan rekening nasabah melalui *internet* menjadi salah satu cerminan lemahnya sistem pelindung transaksi pada *internet banking*. Bahkan Ketua Lembaga Riset Keamanan Sistem Informasi CissRec Pratama Persadha berpendapat saat ini posisi nasabah dijajah oleh lemahnya perlindungan bagi nasabah. Lebih lanjut dia mengatakan kondisi saat ini, pihak perbankan tidak mengamankan sistem informasi transaksinya. Sehingga, lanjutnya, transaksi *mobile banking* dan *internet banking* yang dilakukan nasabah masih berbentuk teks SMS biasa yang dengan mudah dimodifikasi penjahat. Kondisi tersebut memungkinkan penjahat perbankan untuk mengalihkan nomor rekening tujuan ketika orang melakukan transfer dana.

Menurut Pratama, dengan perbankan menggunakan sistem Enkripsi, penjahat akan lebih sulit untuk membaca nomor tujuan rekening yang akan menerima dana transfer. Alhasil, kasus pembobolan rekening nasabah pun akan semakin berkurang karena telah diantisipasi dengan sistem tersebut. Sebelumnya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan pembobolan rekening nasabah yang

terjadi pada *internet banking* telah merugikan Rp5 miliar. Deputi Komisioner Bidang Pengawas Perbankan OJK Irwan Lubis menyebutkan, kasus yang terjadi merupakan kasus phishing.

<http://economy.okezone.com/read/2015/04/25/457/1139866/waspadailemahnya-sistem-mobile-dan-internet-banking>).

Tjhai Fung jen (2002) dalam Luciana Spica Almilia (2007) menyatakan ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi diantaranya keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SI, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah SI dan lokasi departemen SI.

Menurut Agnes Elvira (2009) dikatakan bahwa manusia sebagai pelaksana sistem merupakan unsur pokok untuk dapat berjalannya suatu sistem dengan baik. Banyaknya pendapat yang menunjukkan pentingnya peran user mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan baik teknik maupun keterlibatan user dalam pelaksanaan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

Teknik personal seorang user dapat dilihat dari keahlian user tersebut menggunakan dan mengaplikasikan sebuah sistem yang ada di dalam perusahaan kedalam pekerjaannya. Kemampuan teknik personal user menjadi dasar bagi user tersebut untuk mengoperasikan sistem yang ada. Semakin baik teknik yang dimiliki oleh user semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

Perkembangan teknologi telah banyak membantu meningkatkan kinerja sistem Informasi Akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai

salah satu bentuk teknologi informasi telah merubah pemrosesan data yang semula manual menjadi secara otomatis. Akan tetapi dalam hal penerapan tidak akan terbebas dari permasalahan seperti para pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang di lakukan tidak akan maksimal sesuai yang di harapkan (Astuti 2013).

Dalam suatu perusahaan dukungan dari manajemen puncak sangat diperlukan. Dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengorganisasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Manajemen puncak menjamin penekanan tujuan perusahaan daripada aspek teknis lainnya. Dukungan atasan diartikan sebagai keterlibatan manajer dalam kemajuan proyek dan menyediakan sumber daya yang diperlukan (Chenhall 2004 dalam Wildoms 2015).

Dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh keterlibatan pengguna, kemampuan teknik pengguna, dan dukungan top manajemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi salah satunya hasil penelitian:

Penelitian oleh Nanda Yogita Fani (2015) dengan judul : Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai, dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi studi empiris pada PT PLN (persero) area Bali Utara (kantor pusat). Menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai, dan dukungan manajemen



puncak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian selanjutnya oleh Dermawan Hendra P (2014) Analisis keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Jateng cabang unggaran menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Pertimbangan ini yang mendorong peneliti untuk replikasi dari dua penelitian diatas, penelitian yang penulis lakukan berjudul pengaruh keterlibatan pengguna, kemampuan teknik pengguna, dan dukungan top manajemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung, sehingga akan menimbulkan perbedaan yaitu tempat penelitian dan tahun yang berbeda .

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul penelitian mengenai :

**“PENGARUH PARTISIPASI PENGGUNA SISTEM, KEMAMPUAN TEKNIK PENGGUNA SISTEM, DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SURVEY PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) DI KOTA BANDUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi pengguna sistem pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
2. Bagaimana kemampuan teknik pengguna sistem pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
3. Bagaimana dukungan manajemen puncak pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
4. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna sistem, kemampuan teknik pengguna sistem dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara parsial maupun simultan pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana partisipasi pengguna sistem pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan teknik pengguna sistem pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana dukungan manajemen puncak pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.

4. Untuk mengetahui bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna sistem, kemampuan teknik pengguna sistem dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara parsial maupun simultan pada Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan serta mampu meningkatkan pemahaman terkait pengaruh partisipasi pengguna sistem, kemampuan teknik pengguna sistem dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, serta sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.

## **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu masukan terhadap perusahaan dalam mengelola, mengevaluasi dan mengembangkan sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam perusahaan.

## **3. Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan bagi para pembaca khususnya sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi.

### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau teori-teori dalam memperkaya wawasan konsep mengenai sistem informasi akuntansi terutama faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

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

Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu Bank Tabungan Negara (BTN) di kota Bandung.