

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar. Perkembangan teknologi dan dunia bisnis yang semakin pesat menuntut kesiapan para pelaku bisnis untuk terus beradaptasi. Perkembangan teknologi informasi berdampak signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Dampak yang dirasakan adalah dalam hal penerapan dari proses manual hingga saat ini berubah ke sistem terkomputerisasi dengan *Hardware* dan *Software* yang lebih maju serta SDM yang lebih handal. Disamping itu dampak yang dirasakan dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah peningkatan pengendalian internal sistem serta peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan.

Dalam mencapai keberhasilan, manajemen perusahaan pada saat ini bertanggung jawab tidak hanya pada kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan tetapi meliputi juga kegiatan yang berhubungan dengan lingkungan luar perusahaan. segala faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap pertumbuhan dan tingkat keuntungan perusahaan menjadi perhatian manajemen.

Agar perusahaan efektif menghadapi persaingan yang ketat tersebut dan untuk mengantisipasi kekacauan internal perusahaan, maka diperlukan strategi untuk mengarahkan kegiatan tersebut. Strategi merupakan perencanaan dan pencapaian kearah kegiatan yang efektif dan integratif untuk dapat mencapai

tujuan perusahaan secara keseluruhan. Dalam pemeliharaan strategi dan pengambilan kebijaksanaan agar tidak salah, maka perlu adanya dukungan data yang akurat dan cepat sesuai dengan keadaan yang ada.

Untuk mendapatkan data yang akurat tersebut diperlukan sebuah sistem informasi akuntansi yang terintegritas dari seluruh kegiatan yang ada dalam perusahaan, tidak terintegritasnya data membuat dibutuhkan waktu yang lama dalam memenuhi kebutuhan data yang biasa datangnya mendadak sehingga menghambat keputusan yang akan diambil, padahal data dan informasi adalah suatu sumber daya yang dirasa sangat penting keberadaannya.

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah, menganalisa, dan mengkomunikasikan informasi financial dan pengambilan keputusan yang relevan bagi pihak luar perusahaan atau pihak ekstern dan informasi masa lalu (histories) atau masa depan (future).

Banyak perusahaan di Indonesia, penerapan sistem informasi akuntansi sudah menjadi kebutuhan mutlak. Komponen penting sistem informasi akuntansi dalam perusahaan berpengaruh terhadap kualitas informasi yang diterapkan pada perusahaan jasa. Mereka telah mengubah sistem informasi akuntansinya menjadi terkomputerisasi, sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi saat ini yang serba cepat dan akurat diharapkan akan meningkatkan kompetensi perusahaan dan secara otomatis akan meningkatkan pelayanan. Sebagai contoh adalah perusahaan telekomunikasi dan perusahaan listrik di Indonesia, karena perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan yang terus

menerus terhadap produk.

Efektivitas dari setiap sistem informasi dipengaruhi oleh keterlibatan user/pemakai dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi serta oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh pemakai tersebut. Keterlibatan pemakai (*user involvement*) dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan pemakai dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang akan dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Doll dan Torzadekh (1989) mendefinisikan tingkat keterlibatan pemakai sebagai seberapa banyak partisipasi yang sesungguhnya (*actual*) diberikan oleh pemakai, dan partisipasi yang diinginkan (*desired*) oleh pemakai di dalam aktivitas pengembangan sistem.

Selain itu, kemampuan pengguna sistem juga sangatlah penting untuk dapat menjalankan sistem informasi akuntansi yang tersedia di dalam perusahaan agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya. Kemampuan merujuk pada kepastian individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Itulah penilaian tentang apa yang dapat dilakukan seseorang. Kemampuan untuk melakukan fungsi pekerjaan sambil menerapkan atau menggunakan pengetahuan penting. Kemampuan yang dibuktikan melalui kegiatan atau perilaku yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.

Perusahaan telekomunikasi seperti PT INTI (Persero) merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang mampu mendukung berkembangnya dan berhasilnya perekonomian negara. Pada tahun 2009 hingga saat ini produk-produk dikembangkan PT INTI yang berorientasi pada kepuasan

masyarakat, perlunya hubungan langsung antara manager dan karyawan dengan pelanggan, serta meningkatkan kemampuan sistem informasi akuntansi menangani solusi dan layanan jaringan tetap maupun seluler serta mengembangkan produk-produk seperti NMS (*Network Management System*), SLIMS (*Subscriber Line Maintenance System*), VMS (*Video Messaging System*), GPA (Perangkat Pemantau dan Pengontrol), Interface Monitoring System untuk CDMA, dan Sistem Deteksi dan Peringatan Bencana Alam (*Disaster Forecasting and Warning System*). Sehingga dapat dikatakan PT INTI sangat menekankan pada kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada pelanggan, oleh karena itu penerapan sistem informasi akuntansi pada perusahaan jasa telekomunikasi sangatlah penting guna meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas pelayanan yang semakin baik. Berikut akan disajikan pada tabel 1.1 fenomena mengenai sistem informasi akuntansi di PT INTI (Perseo):

**Tabel 1.1**  
**Fenomena Sistem Informasi Akuntansi**

Kriteria	Sumber	Fenomena
Perkembangan jaringan menjadi kendala telekomunikasi segala prospektif, SDM masih lambat dalam menyikapi setiap era perkembangan teknologi dan ilmu	Diposting pada: 17 Juni 2010  ( <a href="http://www.antaraneews.com">www.antaraneews.com</a> )	Fenomena belakangan ini yang terjadi di PT INTI (Perseo) Bandung mengalami penurunan laba. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengelolaan maupun perancangan kinerja manajerial yang masih belum produktif oleh pemimpin manajemen.  Selain itu, dalam pengolahan

<b>Kriteria</b>	<b>Sumber</b>	<b>Fenomena</b>
pengetahuan		<p>kinerja sumber daya manusia pada PT INTI masih lambat dalam menyikapi setiap era perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai cara mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang tersedia di perusahaan, salah satunya dipengaruhi oleh kendala pada program pelatihan atau seminar yang dilakukan oleh karyawan terkadang tidak sesuai dengan <i>job description</i> karyawan sehingga kurang mampu dalam menyikapi perbaikan secara keseluruhan terhadap memberikan kualitas layanan jasa.</p> <p>Perkembangan jaringan menjadi kendala telekomunikasi segala prospektif, selain itu kurangnya kemampuan karyawan terhadap sistem informasi akuntansi mengakibatkan informasi yang dihasilkan masih diragukan keakuratannya sehingga para pelanggan mengalami penurunan atau pemindahan produk yang berdampak pada laba serta</p>

<b>Kriteria</b>	<b>Sumber</b>	<b>Fenomena</b>
		penjualan menurun dan mengalami kalah bersaing dengan jasa telekomunikasi sejenis. Jadi PT INTI (Persero) masih sangat membutuhkan kualitas pelayanan organisasi serta kerjasama dari sumber daya manusia demi meningkatkan kemampuan sistem informasi akuntansi yang akan berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan.

Selain itu, fenomena penerapan sistem informasi juga terjadi pada PT.

Telkom yang akan disajikan pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Fenomena Sistem Informasi Akuntansi**

<b>Kriteria</b>	<b>Sumber</b>	<b>Fenomena</b>
Kesalahan input data pengenaan tarif paket layanan data internet PT Telkomsel	Diposting pada: 15 Oktober 2010  ( <a href="http://trendtek.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/10/10/15/140328-salah-">http://trendtek.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/10/10/15/140328-salah-</a>	Telah terjadi kesalahan input data pengenaan tarif paket layanan data internet. PT Telkomsel dilaporkan melakukan kesalahan menghitung pengenaan tarif paket layanan data internet Telkomsel Flash unlimited.  "Kami mendapat laporan dari konsumen, bahwa ada kesalahan penghitungan 'billing system' (sistem penagihan). Tarif kelebihan kuota pemakaian seharusnya Rp1/kilobite tapi ditagih Rp5/kb," kata anggota Badan regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) Heru Sutadi, di

Kriteria	Sumber	Fenomena
	hitung-tarif-flash-telkomsel-diadukan-ke-brti)	<p>Jakarta, Kamis.</p> <p>Heru menuturkan, kesalahan penagihan terjadi setiap bulan. Adapun paket layanan internet Telkomsel Flash pascabayar (kartu Halo), yaitu Paket Basic dengan tarif Rp125.000 per bulan, dengan kuota 500 MB dan kelebihan kuota Rp 1 per kb. Paket Advance Rp225.000/bulan dengan kuota 1,2 GB dan kelebihan kuota Rp1/kb, dan Paket Pro dengan tarif Rp400.000/bulan, kuota 3 GB kelebihan kuota Rp1/kb.</p> <p>Namun, pada praktiknya pentarifan dikenakan sebesar Rp 5/kb setiap kelebihan kuota, untuk semua paket layanan. "Ini jelas merugikan konsumen," ujar Heru.</p> <p>Untuk itu, ia mengutarakan, Telkomsel diminta menyelesaikan masalah tersebut dengan seluruh pelanggannya yang merasa dirugikan. "BRTI akan memanggil manajemen Telkomsel guna memberi klarifikasi," tegas Heru.</p> <p>GM Corporate Communication of Telkomsel Ricardo Indra, mengatakan pihaknya mengakui telah terjadi kesalahan penagihan. "Kami berterimakasih atas informasi dari pelanggan terkait kelebihan penagihan pelanggan kartu HALO yang berlangganan Telkomsel Flash paket volume based yang kami</p>

Kriteria	Sumber	Fenomena
		<p>terima sejak bulan lalu," ujar Indra.</p> <p>Untuk itu, ditambahkan Indra, Telkomsel telah melakukan pengecekan dan telah menerapkan solusi pada sistem penagihan tersebut. "Kami selanjutnya akan melakukan "refund" (pengembalian dana), berupa pengurangan tagihan atas setiap pemakaian pelanggan," ujarnya.</p> <p>Sesungguhnya, komplain dari pelanggan juga pernah dialami operator anak perusahaan PT Telkom ini. Tercatat, pada Oktober 2009 Telkomsel juga terkena kasus pemotongan "bandwith" pelanggan Telkomsel Flash.</p> <p>Telkomsel menuai protes karena secara sepihak menurunkan kuota bandwidth, atau tidak sesuai dengan yang seharusnya didapatkan pelanggan.</p>

Selanjutnya fenomena yang terjadi pada PT PLN (Persero) akan disajikan pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**

**Fenomena Sistem Informasi Akuntansi**

Kriteria	Sumber	Fenomena
Sering mengalami keterlambatan pembayaran gaji, sehingga perusahaan berhutang kepada pegawai, sekaligus	Diposting pada: 8 Mei 2013	Para pekerja PLN yang tergabung dalam serikat pekerja (SP) PLN di Sumatera yang merasa tidak sesuai dengan sistem baru yang telah diterapkan yaitu perubahan sistem

Kriteria	Sumber	Fenomena
<p>juga restitusi biaya pengobatan sering mengalami keterlambatan juga.</p>	<p>(<a href="http://www.pln.co.id/p3bs/?p=490">http://www.pln.co.id/p3bs/?p=490</a> )</p>	<p>pembayaran manual ke sistem online.</p> <p>Hal itu disebabkan karena pemakai sistem informasi akuntansi tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut, selain itu juga mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan berakibat pada sistem informasi akuntansi tersebut kurang optimal. Sistem informasi yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga kualitas informasi yang disajikan masih diragukan tingkat akurasinya.</p> <p>Selama ini sistem pembayaran gaji, bonus terlebih SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) dilakukan secara manual melalui approval lewat secarik kertas, namun sejak launching nya ERP bulan 1 Juli 2012 sistem pembayaran khususnya SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) berubah ke sistem online. Sistem pembayaran online ini sendiri dinilai pelaksanaannya merugikan sebagian besar pegawai PLN.</p>

<b>Kriteria</b>	<b>Sumber</b>	<b>Fenomena</b>
		<p>Banyak pegawai yang merasa resah dengan sistem pembayaran online ini, sehingga membuat Serikat Pekerja berinisiatif mencari solusi terbaik dan mengatasi masalah tersebut. Atas dasar pembayaran SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) yang dinilai merupakan hak pegawai dalam menjalankan tugas kewajiban dalam perusahaan PT PLN P3BS (Penyaluran dan Pusat Pengaturan Bebas Sumatera). Sering mengalami keterlambatan sehingga perusahaan berhutang kepada pegawai, sekaligus juga restitusi biaya pengobatan sering mengalami keterlambatan juga.</p> <p>Banyak komentar dan pendapat yang berbeda dalam keputusan, ada yang mengutarakan pendapat bahwa mereka setelah 1 minggu sampai 2 minggu belum juga menerima imbalan SPPD setelah tugas SPPD dilaksanakan, ada juga yang mengeluh mengenai pembayaran biaya pengobatan yang terlalu lamban dan prosedur yang bertele-tele.</p>

Hal ini menunjukkan bahwa PT PLN masih belum efektif dalam pengimplementasian sistem informasi akuntansinya karena masih banyak karyawan yang gagap teknologi, oleh karena itu seharusnya PT PLN memberikan pelatihan atau seminar khusus untuk membimbing para karyawan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi sehingga dapat meningkatkan minat karyawan untuk mengoperasikan sistem informasi akuntansi dan meningkatkan kemampuan pengguna yang akan berdampak positif terhadap sistem informasi akuntansi agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas dan meningkatkan kualitas layanan jasa listrik kepada khalayak masyarakat.

Fenomena penerapan sistem informasi akuntansi dipercaya dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan sehingga perusahaan yang tidak mengikuti perkembangan teknologi yang modern dengan menerapkan sistem informasi akuntansi akan mengakibatkan data keuangan mereka tidak relevan karena dilakukan dengan pencatatan seadanya. Sementara sistem informasi akuntansi secara luas tidak hanya menyediakan sistem pencatatan, tetapi merupakan sistem yang digunakan untuk mengolah informasi keuangan sehingga menghasilkan data yang kompeten dan kritis serta dapat dianalisis lebih lanjut untuk pengembangan perusahaan kedepannya, tetapi dalam pengadopsian sistem informasi akuntansi tersebut tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas dalam proses pengembangan sistemnya agar dapat berjalan dengan baik.

Sistem informasi akuntansi merupakan hal yang menarik untuk dibahas, sehingga sudah banyak peneliti yang melakukan penelitian. Siti Suharni (2011)

melakukan penelitian pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dengan hasil keterlibatan pemakai dan kemampuan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian lain dilakukan oleh Gusti Bara Tarimushela (2012) yang menyatakan bahwa keterlibatan pemakai, kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Lebih lanjut Siska Amelia (2013) menyatakan bahwa kemampuan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi

Penelitian ini merupakan replikasi gabungan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siska Amelia (2013) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Dan Implikasinya Pada Kualitas Informasi (Survei pada lima Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1)” dengan Siti Suharni (2011) yang berjudul “Pengaruh Keterlibatan Pemakai dan Kemampuan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Survei pada Sekretariat Daerah dan BKD Kabupaten Ngawi).” Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya bahwa penelitian ini membahas pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi, data tahun penelitian dan jenis perusahaan yang diteliti. Penulis tertarik meneliti perusahaan jasa karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada industri jasa, sistem informasi akuntansi merupakan faktor penting yang harus diterapkan pada perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis.

Berdasarkan penjelasan, fenomena serta penelitian terdahuluyang telah dilakukan maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai keterlibatan pemakai, kemampuan pengguna, sistem informasi akuntansi serta kualitas informasi. Oleh karena itu, penulis menentukan judul **“Pengaruh Keterlibatan Pemakai dan Kemampuan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi (Studi empiris pada PT INTI Bandung)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengemukakan beberapa identifikasi masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem di PT INTI (Persero) Bandung.
2. Bagaimana kemampuan pengguna sistem di PT INTI (Persero) Bandung.
3. Bagaimana sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
4. Bagaimana kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai terhadap sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.

8. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem di PT INTI (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui kemampuan pengguna di PT.INTI (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
4. Untuk mengetahui kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh keterlibatan pemakai terhadap sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi di PT INTI (Persero) Bandung.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu kegunaan secara praktis dan kegunaan secara teoritis yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat atau kegunaan yang dapat diperoleh antara lain:

#### **1. Bagi Penulis**

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang dan untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai metode penelitian yang menyangkut masalah sistem informasi akuntansi secara umum.
- c. Hasil penelitian ini juga akan melatih kemampuan teknik analitis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam melakukan pendekatan terhadap suatu masalah, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak lain yang meneliti dengan kajian yang sama yaitu

keterlibatan pemakai sistem, kemampuan pengguna sistem, sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi suatu perusahaan.

3. Bagi Instansi

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai keterlibatan pemakai sistem, kemampuan pengguna sistem, sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi di PT INTI(Persero) Bandung
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menghimpun informasi sebagai bahan sumbangan pemikiran untuk dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi guna meningkatkan kualitas informasi suatu sistem informasi akuntansi.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran awam mengenai pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi.

#### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperbanyak pengetahuan yang berhubungan dengan keterlibatan pemakai, kemampuan pengguna, sistem informasi akuntansi, dan kualitas informasi di PT INTI (Persero). Serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai dan kemampuan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi di PT INTI (Persero) Bandung.