

## **BAB I**

### **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.

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

Menurut Moeheriono (2012:95) 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 sistem suatu organisasi.

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi memberikan pengertian sebagai suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem yang dinyatakan oleh Eliyasa R.R, Elly Halimatusadiah dan Nunung Nurhayati (2015) yang terdiri dari; 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. Menurut Soegiharto (2001) Keberhasilan suatu sistem dapat dikaitkan dengan kinerja yang dimiliki sistem tersebut. Baik buruknya dari suatu kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Fenomena yang sering terjadi yaitu banyaknya pengguna sistem informasi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Salah satunya yaitu pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam penerapan sistem informasi *Rail Ticketing System (RTS)* yang masih belum optimal, hal tersebut tampak dari masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh karyawan akibat penggunaan sistem informasi RTS sebagai sistem *ticketing* dan inventarisasi data pendapatan. Menurut pengguna, masalah utama dalam sistem informasi tersebut adalah jaringan. Seringnya jaringan tersebut tidak stabil sehingga memperlambat karyawan untuk menginput data. Permasalahan tersebut mengakibatkan bertambahnya beban pengorbanan waktu yang harus dikeluarkan karyawan atas suatu pekerjaan. Penambahan beban waktu yang dikeluarkan oleh

pengguna dapat mencapai  $\pm 10$  menit dari waktu semula adalah  $\pm 1$  menit. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi aktifitas kerja karyawan sehingga tidak optimal. Lebih jauh lagi, hal tersebut akan mempengaruhi sistem pelayanan pada PT. KAI (Persero) dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya.

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)

Dari fenomena diatas dapat dilihat bahwa penerapan kinerja sistem di PT KAI belum berhasil tercapai, yaitu dilihat dari kegagalan pada kualitas sistem yang digunakan tidak efisien dan pengendalian ketepatan waktu serta kemudahan akses tidak tercapai sehingga berpengaruh pada informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu dan kepuasan pengguna yang tidak tercapai.

Fenomena PT Kereta Api Indonesia selanjutnya yaitu berdasarkan pada kasus saat menerapkan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang digunakan mengalami kegagalan dikarenakan kesalahan tim teknologi informasi dalam memahami kondisi Sumber Daya Manusia dan infrastrukturnya hingga berakibat ketidakpercayaan Direksi dan pegawai, diperlukan waktu yang cukup untuk menumbuhkan kepercayaan Direksi dan pegawai semua dan itu bukanlah hal yang mudah, selain menghasilkan tingkat kepuasan yang belum optimal sistem informasi yang digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) ini pun belum terintegrasi, dalam artian setiap fungsi organisasi dan sub divisinya bekerja secara terpisah. Hal ini tentunya mengganggu kemampuan perusahaan untuk mencapai tingkat efisiensi yang seharusnya dicapai. Proses yang dijalani memakan waktu yang banyak karena ada beberapa bagian proses yang dikerjakan secara manual. Rumitnya proses transaksi data antar level pun menambah waktu

yang dibutuhkan untuk menutup buku. Pada bagian SDM hal ini mengganggu jalannya proses rekrutmen dan data pegawai yang menimbulkan kesalahan ketika penggajian. Adanya proses yang dilakukan secara manual menghasilkan masalah tersendiri yang mengganggu pihak eksekutif perusahaan dalam menentukan langkah strategik yang harus diambil oleh perusahaan.

<http://www.ciocommunity.org/news-detail/penerapan-Teori-John-P-Kotter-pada-kesuksesan-implementasi-TI-PT-KAI/104>

Dari fenomena diatas dapat dilihat bahwa penerapan kinerja sistem di PT KAI belum berhasil, yaitu dilihat dari kegagalan pada kualitas sistem yang digunakan tidak efisien sehingga berpengaruh pada informasi yang dihasilkan tidak efisien dan memakan waktu serta kepuasan pengguna yang tidak tercapai. Kegagalan tersebut terjadi karena minimnya dukungan manajemen puncak dalam meningkatkan pelatihan kepada para pemakai sistem, perencanaan yang kurang tepat, partisipasi seluruh divisi dalam perusahaan, eksekusi yang lemah hingga terbatasnya Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Pemecahan masalah yang bisa dilakukan ialah meningkatkan kualitas sistem informasi. Sistem informasi merupakan komponen yang penting karena dapat mendukung kegiatan diberbagai fungsi bisnis dalam perusahaan dan bermuara pada peningkatan kinerja sistem perusahaan.

Partisipasi pengguna merupakan salah satu hal penting dalam pengembangan kinerja sistem informasi akuntansi, menurut Azhar susanto (2013:269) menerangkan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi bahwa Kebutuhan pemakai, pemakai adalah orang dalam

perusahaan. Analisis sistem adalah orang diluar perusahaan. Sistem informasi dikembangkan bukan untuk pembuat sistem tapi untuk pemakai agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pemakai dan yang tahu kebutuhan pemakai adalah pemakai sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun memberikan jaminan berhasil. Sedangkan Acep Komara (2005) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja keberhasilan sistem informasi akuntansi yaitu partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi, kemampuan pemakai sistem akuntansi, ukuran organisasi, program pelatihan dan pendidikan. Dan 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.

Komitmen organisasi juga menjadi salah satu hal penting dalam keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi, sebagaimana yang dinyatakan oleh Menurut Larsen (2003) dalam Adli Anwar (2012), ada beberapa faktor penentu (*antecedent*) sistem informasi akuntansi, salah satunya adalah komitmen organisasional yang diartikan sebagai keterikatan seseorang untuk selalu bekerja pada sebuah perusahaan. Tingkat komitmen organisasional yang dimiliki manajer dan karyawan dapat mendorong berjalannya sistem informasi akuntansi di perusahaan, dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi, komitmen organisasional adalah faktor utama dan sangat

penting, karena inti dari komitmen organisasi adalah keterikatan dan loyalitas seorang karyawan kepada perusahaan yang akan mendorong mereka untuk selalu bekerja dalam berbagai kondisi perusahaan. Kemudian Saunders and Jones (1992) dalam Adli Anwar (2012) mengatakan bahwa komitmen organisasi sebagai faktor organisasi yang sangat penting untuk keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi disamping faktor lain seperti: integrasi SIA dengan perencanaan perusahaan, kualitas output SIA, efisiensi operasi SIA, sikap pemakai/manajemen, kompetensi staf pelaksana SIA, dan lain-lain. Hal ini dibuktikan serta didukung oleh hasil penelitian, antara lain: Adli Anwar (2012), Febrina (2013) dan Kusumah (2013).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Putu Yoga Artanaya & I Ketut Yadnyana (2016) dengan judul “Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Dengan Kemampuan Pemakai Sebagai Variabel Moderisasi”. Adapun perbedaan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putu Yoga Artanaya & I Ketut Yadnyana adalah pada lokasi penelitiannya yaitu pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Timur. Sedangkan penulis melakukan penelitian pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul skripsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: **“PENGARUH PARTISIPASI PENGGUNA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SURVEY PADA BUMN SEKTOR TRANSPORTASI DAN PERGUDANGAN DI KOTA BANDUNG)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunannya maka yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi pengguna pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
2. Bagaimana komitmen organisasi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna dan komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang serta identifikasi masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh partisipasi pengguna dan komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui partisipasi pengguna pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh partisipasi pengguna dan komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan memperhatikan tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini memberikan kegunaan dalam dua sudut pandang, yaitu kegunaan teoritis dan praktis.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan penelitian adalah untuk memperluas ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya pengaruh partisipasi pengguna dan komitmen organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Kegunaan bagi penulis

Penelitian ini dapat menjelaskan mengapa faktor partisipasi pengguna, komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dan untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam dari teori yang telah diperoleh dengan kenyataan yang terjadi dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Pasundan

## 2. Kegunaan bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan perusahaan khususnya mengenai kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan. Dan diharapkan juga dapat memberikan sumbangan penelitian dalam menilai dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

## 3. Kegunaan bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi.

### **1.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan BUMN sektor Transportasi dan Pergudangan di Kota Bandung yang terdiri dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung dan PT. Pos Indonesia (Persero) Jalan Cilaki No. 73 Bandung.