

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia bisnis tingkat persaingan antar perusahaan semakin ketat. Adanya perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan social ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam bisnis. Perusahaan harus dapat memanfaatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat memenangkan persaingan dan memperoleh profit semaksimal mungkin yang merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Hal ini akan membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin agar dapat memenangkan persaingan.

Perusahaan merupakan salah satu sector yang berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi baik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) sehingga dalam prakteknya perusahaan dituntut untuk mandiri dan professional dalam bidangnya masing-masing. Sementara untuk perusahaan yang sudah besar diharapkan dapat mempertahankannya dan bahkan membuatnya lebih besar lagi. Kondisi perusahaan yang semakin pesat dan berkembang mengakibatkan semakin luas dan kompleksnya masalah yang dihadapi

oleh pimpinan perusahaan, sehingga pimpinan tidak lagi dapat mengawasi dan mengelola secara langsung seluruh aktivitas perusahaan.

Kinerja manajerial merupakan prestasi yang dicapai oleh perusahaan atau organisasi melalui serangkaian proses atau kerangka kerja, yang melibatkan suatu kelompok orang-orang sebagai suatu kesatuan bisnis untuk mencapai tujuan bisnis selama periode tertentu. Untuk dapat meningkatkan kinerja tersebut, maka manajemen perlu memiliki kemampuan untuk melihat dan menggunakan peluang, mengidentifikasi permasalahan dan menyeleksi serta mengimplementasikannya proses adaptasi dengan tepat. Manajemen juga berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup serta mengendalikan perusahaan dalam mengelola perusahaan dan untuk berjalannya suatu kegiatan usaha agar perusahaan tersebut dapat mencapai yang telah ditetapkan.

Kemampuan manajerial dalam mengelola perusahaan untuk menghasilkan laba dalam kegiatan operasionalnya merupakan focus utama dalam penilaian prestasi manajerial perusahaan, karena dari laba perusahaan akan mengetahui kemampuan manajerial perusahaan dalam pemenuhan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait dan juga merupakan elemen penting dalam penciptaan nilai perusahaan yang menunjukkan prospeknya pada masa yang akan datang. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih saja terjadi hasil kinerja manajerial dari bagian atas sampai dengan bagian tingkat bawah banyak sekali pengaruh yang menyebabkan kinerja manajerial tidak sesuai. Seperti halnya pada kasus yang terjadi pada PT. Pos

Indonesia (Persero) khususnya mutu pelayanan pengiriman paket perlu dipertanyakan dan dinilai tidak profesional. Pengiriman paket yang seharusnya sampai dalam jangka waktu empat hari ternyata baru sampai ke alamat tujuan sekitar sembilan hari. Keterlambatan tersebut tentunya merugikan konsumen, biasanya paket koran yang dikirimkan hanya memakan waktu tiga hingga empat hari, tetapi sekarang sudah seminggu belum juga sampai. Padahal masa berlaku Koran hanya seminggu. Ketidaksihprofessional kinerja PT Pos Indonesia ini mengakibatkan kerugian bagi wartawan daerah dan pembaca lantaran masa berlaku Koran sudah kadaluarsa. Biasanya hanya memakan waktu paling lambat empat hari sudah sampai tapi kenyataannya sekarang sudah delapan hari belum juga sampai, sesuai dengan bukti pengiriman paket kilat khusus nomor 13582768831 dengan jenis kiriman Koran dengan berat 2.840 gram tertanggal 30 Juni 2014 sekitar pukul 10.30 WIB.

Ketika ditanyakan apa penyebab keterlambatan ke kantor Pos Plered, pegawai kantor Pos Plered, justru dengan entengnya menjawab bahwa paket yang dimaksud sudah sampai di kantor Pos Jambi sekitar pukul 20.30 WIB pada hari yang sama. Setelah dilakukan pengecekan data di komputer bahwa kiriman tersebut sudah sampai di kantor Pos Jambi, sedangkan menurut salah seorang staffnya mengemukakan bahwa untuk mengecek kiriman paket tersebut silahkan ditanyakan ke pihak terkait yaitu CSO kantor Pos Cangkol, Cirebon yang menangani pengiriman.

Alasan yang dikemukakan pegawai kantor Pos tersebut tentunya tidak masuk akal. Bagaimana mungkin pengiriman dari Cirebon baru sekitar pukul 10.30 WIB,

Senin 30 Juni 2014 sementara jawaban pegawai itu menyatakan bahwa paket tersebut sudah sampai di Jambi pada hari yang sama pukul 20.30 WIB.

Bagaimana tanggapan pihak CSO kantor Pos Cangkol Cirebon, menurut salah seorang staffnya, pihaknya akan mencari tahu sebabnya keterlambatan paket tersebut. Namun hingga (8/7/2014) melalui sms dia mengatakan bahwa pengiriman paket tersebut baru sampai Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat. Atas keterlambatan ini pihaknya meminta maaf dan paket tersebut akan segera di antar ke alamat yang dituju.

Pada sore harinya penerima paket Wartawan Koran Aksi wilayah liputan Tanjung Jabung Barat mengabarkan bahwa koran baru sampai dirumahnya. Selasa (8/7/2014). Atas keterlambatan tersebut dirinya mengalami kerugian lantaran masa berlaku koran yang di edarkannya sudah habis, papar Wartawan Koran Aksi.

Menyikapi keterlambatan tersebut menunjukkan bahwa kinerja manajerial PT Pos Indonesia (Persero) masih tergolong belum profesional lantaran masi merugikan konsumen. (Sumber: <http://www.aksinews.com/2014/07/kinerja-pt-pos-indonesia-persero.html/m=1>)

Selanjutnya terjadi penurunan dalam kinerja manajerial, baik dalam perusahaan. Untuk mengetahui kinerja manajerial apa saja yang harus diperhatikan berikut adalah beberapa fenomena yang ada di Indonesia, diantaranya adalah sebagai berikut : Keterlambatan ratusan penerbangan maskapai Lion Air membuat geram

Kementrian Perhubungan (Kemenhub). Kemenhub memberi sanksi kepada maskapai tersebut dengan membekukan slot penerbangan selama 21 hari. Sanksi untuk Lion Air akan akan terus dikenakan hingga permasalahan keterlambatan penerbangan maskapai itu dibenahi. Sebelumnya, puluhan jadwal penerbangan Lion Air mengalami keterlambatan atau delay dan mengakibatkan ribuan calon penumpang harus menunggu dan terlantar hingga belasan jam di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara dan bandara lainnya. Peristiwa ini memicu keterlambatan sebanyak 567 penerbangan Lion Air. Mengenai hasil investigasi internal terkait kasus delay parah, Direktur Operasi Lion Air Kapten Daniel Putut belum bisa memberi keterangan resmi. (<http://m.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/15/02/27/nkf71y-sembilan-slotlion-air-dibekukan#>)

Dari fenomena yang telah penulis narasikan diatas, dapat dilihat bahwa terjadi kelalaian dalam penyalahgunaan sistem informasi yang dilakukan oleh karyawan dari masing masing perusahaan tersebut. Sehingga terjadi keterlambatan dari jadwal yang seharusnya. Dikarenakan kelalaian petugas atau karyawan tersebut berdampak pada kinerja dari perusahaan tersebut tidak sesuai daripada semestinya, mengakibatkan tidak tercapaian tujuan dari perusahaan tersebut. Terjadi keterlambatan pengiriman paket dari PT Pos Persero Indonesia, berawal dari tidak profesional pencapaian informasi terhadap konsumen yang tidak valid sehingga informasi sampai tidaknya paket masih tidak pasti sehingga terjadi keterlambatan sampainya paket tersebut. Dan keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air yang mengakibatkan atau memicu

terjadinya keterlambatan 567 penumpang Lion Air sehingga terjadi delay yang cukup parah. Akibat kejadian ini Kemenhub memberi sanksi kepada maskapai tersebut dengan membekukan slot penerbangan selama 21 hari

Fenomena yang terjadi lainnya terhadap penyimpangan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan kinerja manajerial pada perusahaan perbankan Citibank pada bulan april 2011 lalu, apa jadinya sebuah bank besar didunia, bagian dari citigrup dengan peringkat 12 (pada tahun 2011) di fortune 500 terbukti kehilangan ijin usahanya di Indonesia. Adapun kasus yang pertama adalah kasus kematian satu nasabahnya, Irzen Octa tersebut masuk pada kategori kolektibilitas dua yaitu tahap perhatian khusus. Yang seharusnya dalam standar penugasan penagihan hutang menggunakan jasa debt collector adalah pada nasabah di level kolektibilitas empat (diragukan) atau lima (macet), dalam hal ini Citibank melakukan kelalaian dalam mengikuti prosedur penugasan debt collector.

Kedua adalah kasus pembobolan uang nasabah yang dilakukan oleh manajer Citibank, Melinda Dee yang menyebabkan runtuhnya kepercayaan masyarakat pada Citibank yang dianggap mempunyai kualitas kinerja yang ketat. Sebagai bank besar sedunia, seharusnya Citibank mampu mengendalikan SOP kinerja perbankannya dengan pengendalian yang tinggi. (Sumber: <http://www.aksinews.com/2014/07/kinerja-pt-pos-indonesia-persero.html?m=1>)

Dari fenomena yang telah dipaparkan, untuk mengatasi persoalan atau masalah yang dapat menjamin tidaknya suatu perusahaan berlangsung dengan baik, maka manajerial perusahaan harus mampu menciptakan suatu kualitas system yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas perusahaan. Dengan kata lain manajerial perusahaan harus memiliki strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi pasarnya. Tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya ingin menulis berkaitan dengan factor kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang merupakan suatu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tersebut dalam rangka membangun suatu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang berkualitas sehingga dapat memberikan peningkatan terhadap kinerja manajerial perusahaan secara optimal.

Dalam perusahaan mengenai kualitas sistem informasi akuntansi tentu akan berbeda-beda. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa factor yang dapat mempengaruhi persepsi seorang manajer meliputi kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi pada perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, kualitas sistem yang baik, serta kualitas informasi yang baik dan lengkap, maka diharapkan manajer dalam suatu perusahaan memiliki persepsi yang baik atas pemahaman dan penggunaan informasi akuntansi yang dapat dijadikan sarana sebagai penunjang keberhasilan usahanya.

Penelitian ini Merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Agus Widarsono (2007) yang berjudul “ Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Manajerial Survey Pada Perusahaan Go-Publik di Jawa Barat”. Perbedaan dengan penelitian terdahulu mengambil populasi pada Perusahaan Go-Publik di Jawa Barat sedangkan penelitian ini mengambil populasi PT Pos Indonesia (Persero) di Bandung.

Berdasarkan uraian di atas kiranya penting untuk diadakan penelitian, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP MANAJERIAL (STUDI PADA PT POS (PERSERO) INDONESIA)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Dalam setiap penelitian, permasalahan adalah hal yang paling utama untuk diidentifikasi, karena permasalahan yang diangkat dalam penelitian akan menentukan tujuan penelitian. Agar tidak terjadi ketidakjelasan dalam pemahaman terhadap tujuan penelitian, maka permasalahan perlu dirumuskan secara jelas dalam bentuk kalimat yang lugas dan tegas, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pos Indonesia (Persero)
2. Bagaimana Kinerja Manajerial pada PT Pos Indonesia (Persero)



3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Sistem informasi Akuntansi terhadap Kinerja Manajerial pada PT Pos Indonesia (Persero)

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

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang dapat mempengaruhi terhadap kinerja manajerial, dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pos Indonesia (Persero)
2. Mengetahui Kinerja Manajerial di PT Pos Indonesia (Persero)
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Manajerial Perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero)

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

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

#### 1. Kegunaan bagi penulis

- a) Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan tentang aplikasi ilmu dan teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebernarnya dan mencoba untuk mengembangkan pemahaman tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dalam kaitannya dengan kinerja manajerial.
- b) Sebagai suatu sarana untuk menambah khsanah keilmuan, khususnya dalam menambah wawasan untuk menyikapi isu-isu terkini dalam pengembangan akuntansi itu sendiri.
- c) Sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian siding sarja strata satu ekonomi pada program studi akuntansi fakultas ekonomi Universitas Pasundan.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan perusahaan sebagai bahan perbandingan dan perbaikan

terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA), sehingga terciptanya suatu kinerja manajerial yang akan berjalan secara baik, efektif dan efisien.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Memperoleh masukan tentang informasi mengenai kualifikasi sarjana yang dibutuhkan dunia kerja dalam rangka peningkatan mutu tenaga lulusannya serta sebagai alat evaluasi terhadap kurikulum yang digunakan

### 4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

## **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama berkaitan untuk memperluas ilmu ekonomi, serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya pengaruh kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap kinerja manajerial perusahaan.

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

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) yang merupakan perusahaan BUMN yang berlokasi di Jalan Cilaki no 73 Bandung. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2016 s/d sekarang 2016