

BAB I

PENDAHULUAN

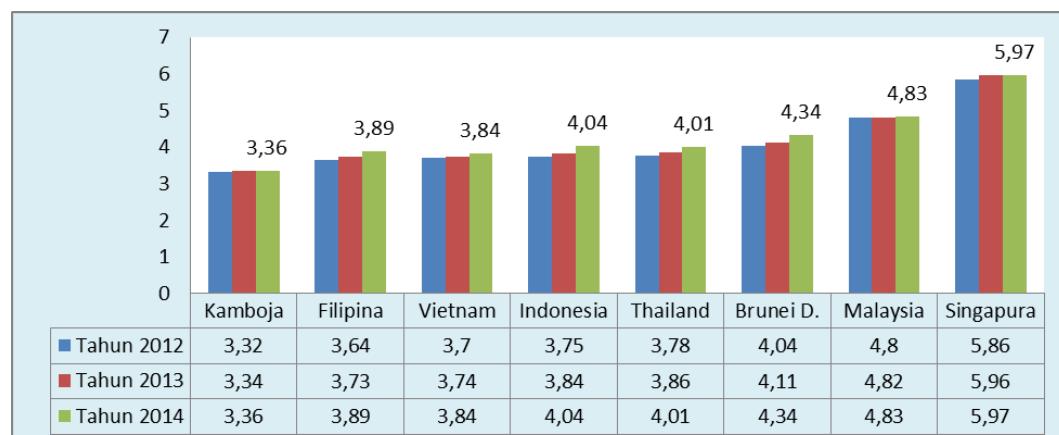
1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi di era digital dalam menghadapi ekonomi global semakin pesat. Hal tersebut bisa dilihat dari adanya pemanfaatan terhadap alat komunikasi seperti; penggunaan komputer, internet, telepon seluler, *e-commerce*, *videoconferencing*, sistem informasi geografis, *remote-sensing*, dan lain-lain. Setiap individu atau organisasi memanfaatkan alat komunikasi tersebut sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan bisnis pada berbagai fungsi dan *level* manajerial, menjadi suatu hal yang sangat penting bagi pengelola bisnis khususnya pada peningkatan kinerja keuangan suatu perusahaan. Teknologi informasi juga berpotensi untuk mengubah sistem ekonomi dan sosial dengan mengurangi jumlah bahan baku dan energi yang digunakan oleh industri, merubah sistem pengolahan data perusahaan, meningkatkan *volume* perdagangan elektronik, serta perubahan lain dalam masyarakat dan ekonomi. (Kazuo Matsushita, 2016).

Pemanfaatan terhadap teknologi informasi tersebut dapat dilihat perkembangannya melalui *World Economic Forum* (WEF). WEF merupakan sebuah yayasan organisasi non-profit yang terdiri dari pelaku bisnis, cendekiawan politikus dan pemimpin masyarakat di dunia. Forum ini tidak hanya berkecimpung di bidang ekonomi, namun juga berkecimpung di masalah penting lainnya seperti lingkungan, kesehatan dan pangan. Anggota WEF mewakili 1.000

perusahaan besar dan 200 perusahaan kelas menengah yang kebanyakan berasal dari negara berkembang. (BBC Indonesia, 2011).

Sebagai forum ekonomi dunia, WFE mengeluarkan laporan yaitu *The Global Information Technology Report*. Laporan tersebut bertujuan untuk mengatasi pertanyaan teknologi digital melalui sistem yang inisiatif pada ekonomi digital dan masyarakat. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk membentuk internet sebagai platform yang benar, terbuka, sebagai penggerak pembangunan ekonomi dan kemandirian sosial. Mendukung forum ekonomi dunia, berkontribusi membuat revolusi *information and communication technologies* secara global, pertumbuhan yang mendukung dan inklusif. (Baller, Soumitra dan Lanvin, 2014)



Sumber: *World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2012-2014*

Gambar 1.1

The Networked Readiness Index (NRI)

Data statistik NRI menunjukkan bahwa kedelapan negara ASEAN, yakni Kamboja, Filipina, Vietnam, Indonesia, Thailand, Brunei Darussalam, Malaysia dan Singapura dari tahun 2012-2014 mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut tidak lain sebagai akibat dari arus teknologi informasi. NRI merupakan

ukuran penilaian yang dilakukan untuk menilai sejauhmana perkembangan yang dilakukan tiap-tiap negara anggota WEF dalam menghadapi isu “*fastest information technologies*”. (Baller, Soumitra dan Lanvin, 2014).

Teknologi informasi dengan alur kerja yang baik akan menghasilkan informasi yang sangat penting bagi perusahaan. Dengan begitu perlu adanya perlakuan khusus terhadap teknologi informasi untuk menjaga kelestariannya. Teknologi informasi digital melahirkan dinamika ekonomi dan lingkungan sosial baru yang perlu dikelola, jika perubahan terhadap teknologi informasi dari industri dan masyarakat memberikan keuntungan jangka panjang dan berbasis luas. Keberhasilan terhadap sistem tersebut akan mengubah gaya kepemimpinan, pemerintahan, dan perilaku personal. (Baller, Soumitra dan Lanvin, 2014).

Teknologi informasi yang baik pada dasarnya akan memberikan informasi secara tepat waktu dan kemudahan untuk mengolah, mengelola, serta menyajikan informasi keuangan atas dukungan sistem informasi. Sistem informasi juga harus menghasilkan suatu nilai yang berharga dan dapat diproses secara baik menggunakan alur kerja yang terkoordinasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memanfaatkan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien agar tetap unggul dalam persaingan, dalam hal ini para pengguna sistem informasi harus dapat menyesuaikan diri terhadap kemajuan arus teknologi informasi. (Werner Hopf, 2016).

Peran Sistem Informasi di perusahaan dianggap penting karena mampu menangkap, menciptakan, dan memanipulasi suatu informasi. Dengan adanya sistem informasi, kebutuhan-kebutuhan terhadap pentingnya akan informasi dapat

terpenuhi, yaitu kebutuhan untuk melakukan kegiatan organisasi, baik kegiatan internal maupun pun eksternal yang berkaitan dengan kegiatan bisnis perusahaan. (Ray J. Paul, 2010).

Sistem informasi yang terdapat di perusahaan diharapkan dapat membantu para pengguna sistem untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam pengambilan keputusan bisnis. Informasi akuntansi merupakan bagian terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh manajemen. Informasi akuntansi yang terintegrasi dan terkendali mampu menghasilkan laporan keuangan yang tepat dan bermanfaat bagi pihak manajemen untuk pengambilan keputusan. (Achmad Solechan dan Ira Setiawati, 2009).

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. (De Lone dan Raymond dalam Acep Komara, 2006).

Terdapat beberapa cara dalam memandang keberhasilan penerapan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil apabila 3 (tiga) kondisi ini terpenuhi, diantaranya; penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, dan kepuasan pengguna informasi meningkat. (Tait dan Vessey dalam Acep Komara, 2006).

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat tergantung dari kinerja perusahaan dan manager perusahaan di dalam melaksanakan pertanggungjawabannya. Kinerja tersebut mengarah pada tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu. (As'ad dalam Ida Ayu dan Agus Suprayetno, 2008).

Penyampaian informasi akuntansi yang tepat dan akurat dibutuhkan suatu sistem yang dinamakan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi, telah mengubah data akuntansi dari pemrosesan data secara manual menjadi otomatis. Akan tetapi dalam penerapannya tidak akan terhindar dari permasalahan seperti para pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak maksimal sesuai yang diharapkan. Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri. (Luciana dan Irmaya, 2007).

Seperti pada kasus sistem yang diterapkan di PT PLN (Persero), adanya keterlambatan dalam penyampaian informasi berdampak pada kinerja sistem informasi perusahaan, itu terjadi pada tanggal 22 dan 23 Oktober 2012, di mana serikat pekerja PT PLN (Persero) P3B Sumatera melalui DPD (Dewan Pimpinan Daerah) melaksanakan RAPIMDA (Rapat Pimpinan Daerah) yang bertempat di Pekanbaru, rapat yang berlangsung selama 2 hari tersebut bertujuan untuk membahas masalah perubahan sistem yang terjadi pada PT PLN. Pada sistem informasi yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan adanya sistem informasi. Serikat Pekerja (SP) PT PLN di Sumatera merasa tidak sesuai dengan sistem baru yang telah diterapkan, di mana perubahan sistem pembayaran manual

ke sistem pembayaran *online*. Selama ini sistem pembayaran gaji, bonus terlebih SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) dilakukan secara manual melalui *approval* lewat secarik kertas, namun sejak *launching* ERP (*Enterprise Resource Planning*) Juni 2012, sistem pembayaran berubah ke sistem *online*. Sistem pembayaran *online* ini sendiri dinilai pelaksanaannya merugikan sebagian besar pegawai. Hal ini dikarenakan banyaknya pegawai tidak dilibatkan dalam proses pengembangan sistem yang baru sehingga para pegawai kurang memahami dan sulit untuk mengoperasikan sistem *online* yang diterapkan tersebut. Dengan adanya hal tersebut mengakibatkan keterlambatan dalam penyampaian informasi, juga berdampak pada penurunan kinerja sistem informasi akuntansi. banyak pegawai merasa resah dengan sistem pembayaran *online* ini, sehingga membuat Serikat Pekerja berinisiatif mencari solusi terbaik dan mengatasi masalah tersebut. Atas dasar pembayaran SPPD yang dinilai merupakan hak pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban perusahaan, PT PLN (Persero) P3BS (Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban Sumatera) sering mengalami keterlambatan sehingga perusahaan berhutang kepada pegawai, disamping itu restitusi biaya pengobatan mengalami keterlambatan juga. (P3B Sumatera, 2012).

Melihat fenomena yang diterapkan di PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo), pada sistem informasi yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan adanya sistem informasi, itu terjadi pada Minggu 15 Mei 2016, di mana sejumlah pelaku usaha dan pelayaran di Kawasan Timur Indonesia mengeluhkan sistem pelayanan Inaport yang diterapkan di Pelabuhan Makassar karena dianggap gagal.

Ketua DPC Asosiasi Pelaku Pelayaran Nasional (INSA) Makassar, Dr Hamka meminta agar ujicoba sistem Inaport dilakukan di pelabuhan yang memiliki pelayaran atau call kapal kecil, seperti Kendari, Palu, atau Ambon. Hamka mengatakan bahwa, “uji coba sistem pada pelabuhan utama mempunyai dampak besar pada pelaku pelayaran seperti adanya keterlambatan (*congesty*).” Keterlambatan yang terjadi bisa mencapai 12 jam dengan jangka waktu seperti itu akan membuat rugi para pelaku pelayaran. Ujicoba Inaport fokus pada dokumen kapal sedangkan Isport mengatur sistem pembayaran pelayanan kapal dan bisa merugikan pelaku jasa pelayaran. Jika salah satunya ada yang bermasalah, maka seluruh sistem akan terhambat. Melihat hal tersebut sistem ini sebaiknya dilakukan pada pelabuhan kecil terlebih dahulu. Apabila dipaksakan terus maka akan menjadi masalah nasional di tengah gencarnya pemerintah menepis isu “*Dwelling Time*” atau waktu tunggu kapal dan barang. Akibat dari adanya keterlambatan selama 12 jam tersebut, pelaku pelayaran bisa menanggung kerugian senilai Rp 18 juta per hari untuk operasional satu unit kapal. (Hasanuddin, 2016).

Kasus kegagalan sistem lain terjadi pada Citibank, Senin 5 April 2011, di mana terjadi pembobolan dana nasabah oleh pegawai karyawannya sendiri merupakan bukti gagalnya bank asing menegakkan Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan. Gubernur Bank Indonesia Darmin Nasution mengatakan bahwa, “kasus pembobolan dana nasabah di Citibank oleh pegawainya sendiri merupakan bukti gagalnya bank asing itu menegakkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.” Beberapa kelemahan pelaksanaan SOP

dimaksud antara lain, tidak dilakukannya *check* dan *recheck* terhadap penanganan transaksi, kurangnya pengawasan oleh supervisor terhadap bawahan, kurang ketatnya sistem pengawasan internal terhadap kegiatan operasional citigold, unsur kelalaian dan kekuranghati-hatian nasabah, tercermin dari praktek-praktek seperti: nasabah menitipkan blanko kosong (formulir transfer/pemindahbukuan/tarik tunai) yang telah ditandatanganinya kepada petugas bank, praktek memberikan password PIN ATM kepada petugas bank. Secara spesifik termuat ketentuan PBI dan SE BI tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan menggunakan Kartu (APMK) telah menjelaskan prinsip-prinsip dasar kegiatan penagihan hutang kartu kredit, yang pelaksanaannya tidak boleh bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku. Lebih lanjut pada ketentuan yang sama diatur secara jelas bahwa meskipun bank menyerahkan pelaksanaan penagihan kartu kredit kepada pihak ketiga (dalam hal ini *Debt Collector*), perlu adanya perjanjian kerjasama klausula tentang tanggung jawab Penerbit terhadap segala akibat hukum yang timbul dari kerjasama dengan pihak lain tersebut. (Burhani, 2011).

Kasus kegagalan sistem lain terjadi di PT Pos Indonesia (Persero), yaitu pada laporan tahunan 2014. Di mana terdapat temuan-temuan yang merugikan sampai dengan triwulan IV tahun 2013 didominasi kecurangan dalam transaksi Giro *Online* (GOL) yang di lakukan oleh Kepala Kantor Pos. Selain dalam transaksi GOL juga terjadi dalam transaksi *System Online Payment Point* (SOPP). Kecurangan tersebut terjadi karena masih lemahnya pengendalian dalam aplikasi dan sistem dalam kedua transaksi tersebut. Penyebab temuan tersebut dikarenakan

lemahnya waskat, kelemahan perencanaan, kebijakan, kelemahan prosedur, kelemahan pembinaan personil, kelemahan pencatatan, dan pelaporan. Komite audit menyarankan agar semua kepala Area 1 s/d 11 untuk dilakukan pelatihan pemahaman bisnis perusahaan dengan *market oriented* sebagai satu upaya untuk meningkatkan pendapatan PT Pos Indonesia (Persero) di tahun 2014 dan kedepannya. (Laporan Tahunan PT Pos Indonesia, 2014).

Kasus kegagalan sistem lain terjadi di Indonesia, Minggu 6 November 2016, di mana era digital membuat miliaran perangkat saling terhubung, secara bersamaan akan melahirkan ancaman keamanan informasi bagi masyarakat, baik individu maupun korporasi. Riset menyebutkan, kompensasi yang harus dibayar perusahaan di *level enterprise* pasca serangan *cyber* mencapai nilai rata-rata USD 551.000 per kejadian dan USD 38.000 untuk level UKM. Menurut penelitian Indonesia *Security Incident Response Team on Internet Infrastructure* (Id-SIRTII), Indonesia masih menjadi target serangan *cyber* favorit, dengan sekitar 89 juta serangan yang terjadi selama semester pertama tahun ini, yang didominasi oleh serangan *malware* sebanyak 46,3 juta serangan. Dari riset yang sama, ditemukan 6.000 insiden *website* yang berhasil dibobol *hacker* dan hampir 16.000 celah keamanan ditemukan pada sistem *website* di Indonesia. Direktur Virtus Technology Indonesia, Christian Atmadjaja mengatakan bahwa, “bagi perusahaan yang sudah memprioritaskan keamanan data di strategi digital mereka, tantangan selanjutnya adalah kesulitan menentukan teknologi yang tepat dan keterbatasan tenaga ahli di bidang keamanan TI.” Menurut *Checkpoint Security Report 2016*, “82 persen dari perusahaan mengakses sebuah *website* yang berbahaya atau

malicious, 88 persen perusahaan mengalami insiden kehilangan data, 89 persen perusahaan mengunduh *malicious file*.” Pencurian data yang terjadi, menurut riset Ponemon Institute, “menimbulkan kerugian hingga rata-rata USD 4 juta per kejadian, dengan rincian kerugian sekitar USD 158 per data atau informasi rahasia yang dicuri. Faktor utama penyebab hilangnya data adalah serangan *cyber* 48 persen, diikuti oleh kegagalan program dan sistem 27 persen, dan *human error* 25 persen.” (Mamduh, 2016).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi telah banyak dilakukan dalam beberapa penelitian sebelumnya yaitu diantaranya seperti keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, kapabilitas personal Sistem Informasi Akuntansi, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, formalisasi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, pelatihan dan pendidikan pengguna dan kinerja Sistem Informasi Akuntansi, komite pengendalian Sistem Informasi Akuntansi dan lokasi departemen Sistem Informasi Akuntansi (Acep Komara, 2006).

Penelitian (Soegiharto dalam Acep Komara 2006) mendapatkan hasil bahwa satu-satunya hubungan yang positif signifikan adalah antara Keterlibatan Pengguna dengan Penggunaan Sistem. Variabel-variabel lainnya tidak menunjukkan hubungan dengan kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Pengujian perbedaan tingkat kinerja Sistem Informasi Akuntansi antara perusahaan yang memiliki dengan yang tidak memiliki pendidikan dan pelatihan pengguna.

Berdasarkan penelitian Acep Komara (2006), diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel keterlibatan, kapabilitas dan dukungan top manajemen terhadap penggunaan sistem.

Pelatihan biasanya dilaksanakan pada saat para pekerja memiliki keahlian yang kurang atau pada saat suatu organisasi mengubah sistem dan perlu belajar tentang keahlian baru. Dengan pelatihan dan pendidikan, pemakai bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kerja. Kegiatan pelatihan ditunjukkan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan penggunaan sistem (Montazemi dalam Acep Komara 2006).

Pelatihan dan pendidikan pengguna diukur dengan pertanyaan apakah terdapat pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan atau departemen (Soegiharto dalam Acep Komara 2006).

Menurut Igbaria, Guimareas dan Davis dalam Sadat Amrul dan Ahyadi (2005), Keahlian itu sendiri sering dikaitkan dengan *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (keterampilan). Karena orang akan baru dikatakan ahli bila didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. Keahlian pemakai adalah tingkat pengalaman dan keterampilan yang diperoleh pemakai dalam hal penggunaan komputer dan pengembangannya. Tidak semua pemakai sama dalam hal kemampuannya berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem. Tingkat keahlian intuisi dalam pengembangan sistem sangatlah penting. Keahlian pemakai bertambah seiring

degan upaya/usaha pengembangan dan seiring latihan mempersiapkan kemampuan para pemakai dalam melaksanakan tugas yang mereka peroleh.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, meskipun mengacu pada penelitian Acep Komara (2006), tetapi penulis akan meneliti 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi yaitu partisipasi pemakai, pelatihan pemakai dan keahlian pemakai. Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Partisipasi, Pelatihan dan Keahlian Pemakai Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana partisipasi pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
2. Bagaimana pelatihan pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
3. Bagaimana keahlian pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
4. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh partisipasi pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

6. Seberapa besar pengaruh pelatihan pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
7. Seberapa besar pengaruh keahlian pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
8. Seberapa besar pengaruh partisipasi, pelatihan dan keahlian pemakai sistem informasi secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui partisipasi pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
2. Untuk mengetahui pelatihan pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
3. Untuk mengetahui keahlian pemakai sistem informasi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
4. Untuk mengetahui kinerja sistem informasi akuntansi di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh partisipasi pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh partisipasi, pelatihan dan keahlian pemakai sistem informasi secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA
2. Dapat menambah pengetahuan mengenai kinerja SIA dan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti partisipasi pemakai sistem informasi, pelatihan pemakai sistem informasi dan keahlian pemakai sistem informasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kinerja sistem informasi akuntansi dan faktor yang mempengaruhinya seperti partisipasi

pemakai sistem informasi, pelatihan pemakai sistem informasi dan keahlian pemakai sistem informasi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan untuk mengambil keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kinerja khususnya sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 1 Bandung yang berlokasi di jalan Cilaki No. 73 Bandung 40115.