

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi mempunyai dampak yang sangat signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis, khususnya dalam pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual digantikan dengan sistem komputer sebagai alat pemrosesan data. Penggunaan teknologi informasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat. Sistem informasi Akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan (Aleqab dan Adel, 2013 dalam Ni Putu Alanita dan I Gusti Agung Suaryana, 2014)

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik (Shahzad et al, 2010 dalam Nunung Ghoniyah dan Masurip,2011).

Kinerja menurut Cushway dalam Gustiyan, 2014 adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Kinerja merupakan keadaan yang harus disampaikan dan diketahui oleh pihak tertentu untuk dapat mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan, sehingga pihak yang memerlukan informasi merasa puas dengan keputusan yang diambil. Menurut Septiningtyas (2010) kinerja individu merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu, dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pengguna sistem salah satunya adalah dengan meningkatkan efektivitas penggunaan SIA. Irwansyah yang dikutip Jumaili (2005) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pengguna sistem. Satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau pelaku bisnis yang menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kerja baik individual maupun organisasi secara keseluruhan. Menurut Alsarayreh et al. (2011) menyatakan bahwa Efektivitas penggunaan SIA merupakan seberapa baik penggunaannya mampu menerapkan aplikasi tersebut secara baik dan mengetahui dengan baik apa saja yang terdapat dalam sistem tersebut dan dapat menerapkannya dengan baik.

Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi juga di butuhkan suatu kepercayaan. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pengguna (pemakai)

sistem informasi akuntansi agar dia merasa bahwa sistem informasi akuntansi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja pengguna sistem dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan. Menurut Shofi, dkk (2016) Kepercayaan terhadap sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kinerja individual. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pengguna sistem informasi akuntansi agar pengguna dapat merasa bahwa dia dapat menggunakan teknologi itu secara efektif dan tepat guna dalam kegiatan operasional perusahaan. Seseorang yang percaya dan yakin bahwa sistem informasi akan memberikan dampak positif untuk pengguna, maka dirinya akan termotivasi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Disini terlihat adanya suatu fenomena yang berkaitan dengan kinerja pengguna sistem muncul sebagai dampak adanya penyesuaian atas sistem informasi terjadi pada BUMN seperti pada fenomena berikut:

PT Jasa Marga (Persero) Tbk membantah adanya berita tersebar di media sosial yang menyatakan pihaknya melakukan penipuan dalam pengisian *E-Toll Card* Bank Mandiri (top up) di Gerbang Tol Pondok Ranji. AVP Corporate Communication Jasa Marga Dwimawan Heru menjelaskan kronologis kejadian yang sebenarnya. Pada 2 Agustus 2017, pengguna jalan tol atas nama Saudara Yohan memasuki GT Pondok Ranji gardu tol nomor 28 dan melakukan *top up* kartu e-Toll Mandiri. Pengisian ulang dilakukan Petugas Pengumpul Tol (Pultol) Siti Badriyah pada kartu e-Toll Mandiri dengan nomor kartu 6032.9810.1440.8280 sebesar Rp 200.000 pada pukul 11.08 WIB, sehingga saldo kartu e-Toll dengan nomor tersebut menjadi Rp 203.400.

Selanjutnya, petugas tersebut mentransaksikan kartu tersebut dengan melakukan *tapping* di *reader*, sesuai tarif yang berlaku di ruas tersebut yaitu sebesar Rp 12.500,- sehingga sisa saldo di kartu *e-Toll* tersebut menjadi Rp 190.900,-. Kartu yang telah diisi ulang dan ditransaksikan serta struk diserahkan petugas Pultol kami kepada Saudara Yohan. "Semua kejadian terkait kegiatan *top up* dan *tapping* transaksi dapat dibuktikan langsung melalui rekaman Close Circuit Television (CCTV) serta dokumen histori transaksi yang ada di sistem kami. Transaksi yang dilakukan di GT Pondok Ranji tersebut merupakan transaksi normal dan terekam semuanya dalam sistem kami," jelas Heru kepada wartawan, Sabtu (5/8/2017). Kemudian, pada pukul 13.50 WIB, Saudara Yohan kembali ke GT Pondok Ranji dan mengklaim petugas Pultol Jasa Marga tidak melakukan *top up* kartu *e-Toll* sesuai dengan nominal yang diminta, dengan menunjukkan sisa saldo dalam kartu *e-Toll* sebesar Rp 29.200. Petugas Kepala Shift yang bertugas saat itu, Agus, menemui pengguna jalan dan melakukan verifikasi atas keluhan pengguna jalan. "Berdasarkan hasil penelusuran di sistem transaksi, nomor kartu *E-Toll Card* yang diklaim oleh pengguna jalan berbeda dengan nomor *E-Toll Card* yang sebelumnya di-*top up*," tambah Heru. *E-Toll Card* yang diklaim pengguna jalan dengan nomor 6032.9810.3193.1561 digunakan untuk transaksi di GT Meruya pada pukul 12.57 WIB sebesar Rp 9.500 dengan sisa saldo setelah transaksi Rp 32.200. Artinya saldo awal kartu tersebut sebelum transaksi adalah Rp 41.700. Setelah itu pengguna jalan tol kembali melakukan *tapping* kartu yang sama di GT Pondok Ranji, sehingga saldo berkurang kembali menjadi Rp 29.200. Selanjutnya Kepala Gerbang GT Pondok Ranji, Firmansyah, memperlihatkan

rekaman CCTV kepada Saudara Yohan.. Pihak PT Jasa Marga Tbk menegaskan, Petugas Pultol Jasa Marga telah melakukan *top up* sesuai prosedur serta kartu *e-Toll* yang di-*top up* di GT Pondok Ranji dan kartu *E-Toll* yang dikomplain oleh pengguna jalan merupakan dua kartu yang berbeda. (Ilyas Istianur Praditya 05 Agustus 2017 15:30)

Selain itu fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) sebagai salah satu BUMN yang sangat berpengaruh di Indonesia. PT PLN (Persero) sedang gencar-gencarnya mensosialisasikan program pemasangan KWH meteran listrik sistem Pulsa (pra bayar). Setiap permohonan pemasangan listrik baru hanya tersedia satu pilihan, yaitu Listrik pra bayar. Meteran lama konvensional (pasca bayar) perlahan-lahan akan diganti dengan Pra bayar. Masyarakat dianjurkan bermigrasi dari sistem lama beralih ke Listrik sistem pulsa. Namun ternyata sistem pra bayar ini bukannya mempermudah, tapi lebih mempersulit. Berikut ini masalah dilapangan yang diketahui terjadi di daerah Bintaro dan Rempoa, beberapa konsumen melaporkan kerusakan meteran listriknya. KWH meter tidak bisa di isi pulsa.

Setelah melaporkan ke kantor PLN, akhirnya petugas resmi datang kelokasi untuk membantu mengisi pulsa karena KWH meteran listrik error. Hal ini sangat merepotkan karena setiap pengisian pulsa harus memanggil petugas PLN, apalagi kalau pulsa habis tengah malam. Penjelasan dari seorang ahlinya adalah sistem pulsa ini terlalu canggih dan KWH meteran terlalu sensitif. Dengan standar pengamanan yang sangat tinggi. Setiap situasi yang dianggap oleh sistem sebagai keadaan

abnormal maka sistem langsung error Kalau meteran sudah error maka pengisian pulsa listrik tidak bisa dilakukan sendiri , melainkan harus telpon petugas resmi.

Meteran sistem lama konvensional hanya dilengkapi dengan metode pengamanan standar, artinya apabila terjadi kosleting listrik maka saklar MCB di meteran depan rumah akan turun dan listrik langsung mati sampai ditemukan sumber masalah baru nyala lagi. Tapi kalau KWH baru Meteran pra bayar metode pengamanannya lebih rumit lagi. Selain metode diatas, Ada lagi tambahan sistem pengamanan Apabila terjadi peristiwa yang didefenisikan oleh Meteran sebagai situasi “abnormal” maka Meteran langsung macet alias error. Listrik tetap nyala sesuai sisa pulsa yang ada, tapi pengisian pulsa akan macet, tidak bisa dilakukan sendiri sampai petugas PLN datang membantu. (Kompasiana 28 Desember 2012 10:01 Diperbarui: 24 Juni 2015 18:54)

Fenomena di atas menggambarkan bahwa kinerja pengguna sistem kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pengguna sistem yang belum optimal sehingga masih terjadinya kesalahan *top-up E-toll card* yang dilakukan oleh petugas Pultol Jasa Marga, menyebabkan pengguna sistem mengalami kerugian finansial, Selain itu kurangnya keahlian dari pengguna sistem menggunakan sistem informasi akuntansi yang menyebabkan pengguna sistem mengalami kesulitan dalam penggunaannya.

Dilansir dalam berita bahwa PT. Kereta Api Indonesia, perusahaan Kereta api terbesar di Indonesia, secara resmi mengimplementasikan solusi SAP ERP (*Enterprise Resource Planning*). Untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah sistem pelaporan di berbagai unit kerja di Kantor Pusat, Daerah Operasi, serta Divisi

Regional, PT. Kereta Api Indonesia (KAI) bekerjasama dengan PT.Telkom Indonesia memulai pengaplikasian program yang berbasis teknologi informasi. Program SAP ini implementasinya dimulai pada tanggal 1 Juni 2010, dari hal teknis hingga yang terkait masalah sumber daya manusia untuk mengoperasikan programnya. (Detik.com 14 juni 2010)

Pada sistem informasi yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan sistem informasi tersebut berdasarkan kasus yang dialami PT Kereta Api Indonesia pada 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. Managing Direktor HCM & IT, M.Kuncoro mengungkapkan bahwa 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. (Detik.com 14 juni 2010)

Dengan adanya implementasi SAP ERP setiap tugas pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat, namun kenyataannya masih terjadi kendala yang disebabkan oleh minimnya dukungan manajemen puncak dalam meningkatkan pelatihan kepada para pemakai sistem terkait sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mengalami kegagalan untuk mengoperasikan program.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Novia Fabiola Panggeso (2014) Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank SULSELBAR di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan teknologi SIA dan kepercayaan teknologi SIA. Hasil Uji F terlihat bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Uji t menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 atau 1,2% untuk efektivitas penggunaan teknologi SIA dan 0,000 atau 0% untuk kepercayaan teknologi SIA.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vincentia Kristiani (2013) penelitian tersebut membahas mengenai Pengaruh Efektivitas dan Kepercayaan atas

penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap kinerja pengguna Sistem pada Hotel-hotel berbintang di Yogyakarta. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara efektivitas dan kepercayaan atas sistem informasi akuntansi secara bersama-sama terhadap kinerja pengguna sistem. Sedangkan penulis melakukan penelitian pada PT KAI Kota Bandung. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik dan meneliti kembali penelitian dengan judul: **“PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KEPERCAYAAN ATAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA PENGGUNA SISTEM” (Survey Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang penelitian yang dikemukakan sebelumnya serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas atas penggunaan Sistem informasi akuntansi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
2. Bagaimana Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi Akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
3. Bagaimana Kinerja pengguna sistem pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh Efektivitas atas penggunaan Sistem informasi akuntansi terhadap kinerja pengguna sistem pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi akuntansi terhadap kinerja pengguna sistem pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh Efektivitas dan Kepercayaan atas penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja pengguna sistem secara simultan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ni adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas atas penggunaan Sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi Akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja pengguna sistem pada PT PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar pengaruh Efektivitas atas penggunaan Sistem informasi akuntansi terhadap kinerja penggunaan Sistem pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar pengaruh Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi akuntansi terhadap kinerja pengguna sistem pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar pengaruh Efektivitas dan Kepercayaan atas penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja pengguna sistem secara simultan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan akan didapat oleh penulis sebagai kegunaan teoritis dan kegunaan 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 Efektivitas dan Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi Akuntansi terhadap kinerja pengguna Sistem.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan antara teori tentang kinerja pengguna sistem dengan Efektivitas dan Kepercayaan atas pengguna Sistem informasi Akuntansi.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis tentang kinerja pengguna sistem dan faktor yang mempengaruhinya, seperti Efektivitas dan Kepercayaan atas penggunaan Sistem informasi Akuntansi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan untuk pengambilan keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kinerja khususnya pengguna Sistem.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, inspirasi serta dijadikan bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis dalam bidang Sistem informasi Akuntansi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian PT Kereta Api Indonesia (Persero) Jl.Perintis Kemerdekaan No 1, Braga, Sumur Bandung, Babakan

Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai obyek yang diteliti, penulis melakukan penelitian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) tersebut.