

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Penerapan teknologi informasi telah banyak membantu tercapainya efektifitas suatu sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis (Mulyadi, 2016).

Penerapan teknologi informasi merupakan salah satu elemen yang mendukung sistem informasi akuntansi pada perusahaan. Romney dan Steinbart (2014:17) menyatakan pada perusahaan-perusahaan saat ini penerapan sistem informasi akuntansi menjadi hal yang wajib dilakukan untuk mendapat nilai tambah sebagai berikut: meningkatkan kualitas, meningkatkan efisiensi perusahaan, mendistribusikan pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pemakaian, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan dengan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pemakai, maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan sistem. Kepuasan pemakai sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang atas sebuah

sistem informasi dengan hasil yang diperolehnya, karena pemakai turut berpartisipasi dalam penerapan sistem informasi. Kepuasan menunjukan kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009:78).

Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan pemakai dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan partisipasinya yang diberikannya selama penerapan sistem, Lau (2014). Menurut Tjiptono (2003) dalam Lau (2014) kepuasan mendorong timbulnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai.

Fenomena yang sering muncul saat ini yaitu banyaknya penggunaan sistem informasi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah diterapkan oleh perusahaan, sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi tersebut justru menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi.

Berikut contoh kongkrit yang terjadi di 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 program.

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 stratejik 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.(M.Kuncoro;2010).

Fenomena kedua pengguna sistem informasi akuntansi yang merasa tidak puas pernah dirasakan oleh para pengguna sistem informasi pada PT Pos Indonesia (persero). Sebelum PT Pos Indonesia (Persero) mengganti sistem jaringan informasi keuangan menjadi *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan alat berbasis *System Application & Product* (SAP) yang sekarang dioperasikan setelah baru mulai dioperasikan pada Januari 2013, kinerja PT Pos Indonesia sebelum penggantian sistem tersebut dinilai sangat lamban. Direktur Utama PT Pos, I Ketut Mardjana mengakui penggantian sistem tersebut, merupakan salah satu upaya melakukan pembenahan perbaikan kinerja PT Pos Indonesia. Menurutnya selama 13 tahun terakhir, PT Pos Indonesia telah menggunakan sistem informasi keuangan yang dibangun dari kalangan intern dan sistem tersebut dinilai belum maksimal. Sebelum menggunakan SAP sistemnya masih parsial, sehingga untuk melihat transaksi keuangan pada semua kantor Pos di seluruh Indonesia diperlukan waktu selama berbulan-bulan. (I Ketut Mardjana;2013).

Penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia sebelum penggantian tersebut tidak sesuai dengan kegiatan PT Pos Indonesia yang luas dimana PT Pos Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia dan sistem lama tersebut dinilai tidak dapat memuaskan penggunaanya karena sistem informasi akuntansi tersebut menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi. Sistem informasi tersebut masih lambat dan tidak berkualitas

sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan proses kerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi seharusnya dapat mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi. Ketidaksesuaian dengan luasnya kegiatan dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi itulah yang membuat sistem informasi PT Pos Indonesia (Persero) yang lama tidak memuaskan para pengguna.

Penerapan aplikasi sistem informasi akuntansi yang digunakan ini memanfaatkan komputer dan jaringan internet. Idealnya aplikasi sistem informasi akuntansi tersebut merupakan suatu aplikasi yang membantu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan mampu memenuhi tujuan yaitu dapat menambah nilai suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu dan efisien. Akan tetapi penerapan sistem informasi akuntansi itu sendiri tidak lepas dari suatu permasalahan, menurut Raymond (1998) dan DeLone (1992) dalam Acep Komara (2006), penerapan suatu sistem dalam perusahaan selalu diharapkan pada dua hal, yaitu keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Jika perusahaan tidak mendapatkan keberhasilan sistem, maka tidak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi bahkan bisa menyebabkan penurunan kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan tersebut.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, dapat ditelaah bahwa ketidaksesuaian sistem informasi dengan luasnya kegiatan atau ketidaksesuaian antara sistem informasi akuntansi dengan proses bisnis dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai sehingga membuat para pemakai merasa tidak puas. Selain itu,

penerapan sistem informasi yang baru masih memperoleh hasil yang kurang efektif yang menyebabkan ketidakpuasan bagi para pemakai sehingga menimbulkan berbagai kerugian yang harus dialami oleh perusahaan. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut (penelitian janson, 1996; licas, *et al.*, 1998 dalam Istianingsih, 2008).

Dalam penerapan sistem informasi, faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem informasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar terhindar dari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang diterapkan (*resistance to change*). Menurut Szajna dan Scammel (1993) dalam Lau (2004) keberhasilan penerapan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara analis sistem, pemakai, sponsor dan *customer*. Untuk menghindari adanya (*resistance to change*), maka diperlukan adanya partisipasi pemakai (Saleem, 1996 dalam Lau, 2014).

Menurut Lau (2014) bahwa dengan adanya partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan realistis terhadap kemampuan sistem. Melalui partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi, pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang diterapkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarah dan menjaga perilaku manusia yang ditujukan oleh, direktur presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak sangat penting implementasi suatu sistem, terutama dalam situasi inovasi dikarenakan adanya manajer terkait sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru. Dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang penting dalam penerapan teknologi informasi dan ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (Fetri, 2009).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Fariyana Kusumawati (2007) yang meneliti mengenai “Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi”. Hasil penelitian Fariyana Kusumawati (2007) secara keseluruhan menunjukkan bahwa Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Fariyana Kusumawati (2007) terletak pada pengukuran dimensinya pada masing-masing variabel, fokus penelitian pada satu BUMN di kota Bandung yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam**

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi” (Studi kasus pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat)

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Lemahnya Partisipasi Pemakai pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
2. Lemahnya Dukungan Manajemen Puncak pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
3. Lemahnya Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka beberapa pokok masalah yang akan diteliti, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Partisipasi Pemakai pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
2. Bagaimana Dukungan Manajemen Puncak pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
3. Bagaimana Kepuasan Pemakai dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat

4. Seberapa besar Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
5. Seberapa besar Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat
6. Seberapa besar Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana partisipasi pemakai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana dukungan manajemen puncak pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademik

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

(1) Bagi Akademik

Menjadi dokumen ilmiah yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan untuk pengembangan ilmu sistem informasi akuntansi (SIA).

(2) Bagi Penelitian Lain

Bagi pihak yang lain yang berminat dengan masalah partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak dalam penerapan sistem

informasi akuntansi, peneliti ini menjadi bahan masukan bagi penelitian dan pengembangan selanjutnya.

(3) Bagi Pembaca

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu sistem informasi akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris

(1) Bagi Pihak Perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pemikiran dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan partisipasi pemakai dalam penerapan sistem informasi akuntansi, kepuasan pemakai dan dukungan manajemen puncak yang berguna bagi perusahaan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan.

(2) Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan, serta dijadikan sebagai bahan perbandingan penelitian bagi penelitian yang memiliki objek penelitian yang sama.

(3) Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan gambaran tentang aplikasi ilmu

teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya tentang seberapa besar partisipasi pemakai dan dukungan manajemen puncak dalam penerapan sistem informasi akuntansi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Asia Afrika No 63 Bandung. Adapun waktu penelitian yang akan penulis lakukan yaitu pada bulan Mei 2018 sampai dengan selesai.