

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, berkembangnya kegiatan suatu perusahaan membuat perusahaan dituntut untuk terus-menerus mempersiapkan, mengantisipasi, dan menyesuaikan diri dengan perubahan terutama salah satunya pada kualitas sistem informasi akuntansi. Dalam dunia kerja saat ini telah mengalami perubahan, baik dalam organisasi bisnis, institusi, pendidikan, maupun institusi pemerintahan. Perubahan sangat berkaitan dengan teknologi informasi yang sangat berkembang serta sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi. Peran informasi begitu tinggi bagi organisasi maka organisasi menjadi sangat tergantung kepada kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang berkualitas dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi (SIA) yang mengoptimalkan operasi sistem akuntansinya, karena sistem informasi akuntansi yang berkualitas akan dijadikan manager untuk pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengendalian. Dan juga sistem informasi akuntansi yang berkualitas akan menghasilkan manajemen bisnis yang berkualitas.

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 eksternal dan internal. Pihak internal yang berkepentingan dalam penggunaan informasi

keuangan terdiri dari para manajer dan karyawan. Sedangkan pengguna eksternal meliputi pihak-pihak yang berkepentingan diluar perusahaan seperti pemegang saham, investor, kreditur, pemerintah, pelanggan, pemasok dan pesaing.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna bagi perusahaan. Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja SIA.

Dengan sistem informasi akuntansi, informasi menjadi sebuah data andal sebagai aset perusahaan. Sistem informasi akuntansi berperan sebagai struktur penopang langkah-langkah untuk membuat laporan keuangan. Jika semakin disiplin para pengusaha membuat laporan per-harian, per-minggu, per-bulan serta per-tahun maka semakin baik pula laporan keuangan yang dihasilkan. Informasi yang bersifat jangka panjang merupakan data dasar organisasi yang penting dan efektif, sistem informasi jangka panjang berguna untuk kesuksesan organisasi, karena performa organisasi tidak dapat untuk menaksir kesuksesan perusahaan tanpa alat bantu untuk memonitor, maka dari itu manager memerlukan sistem informasi akuntansi sebagai alat bantu. Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi disebut sebagai alat pembuat keputusan manager, dan itu dibuat untuk membantu manager, jika manager tidak menggunakannya, suatu informasi maka tidak mempunyai nilai yang berguna (tidak berkualitas). Suatu data informasi dinyatakan tidak berguna jika tidak memiliki kualitas. Kualitas suatu sistem

informasi akuntansi yang baik dapat diukur dari efektivitas, efisiensi, tepat waktu, integrasi, dan *accessibility*.

Fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan kualitas sistem informasi akuntansi yaitu terjadi di PT KAI yaitu sistem pemesanan tiket di PT Kereta Api Indonesia (KAI) mengalami gangguan. Hal ini terpantau dari linimasa di media sosial twitter, sejumlah calon penumpang mengaku tak dapat memesan tiket kereta secara online. Selain tak bisa melakukan pemesanan tiket akibat terganggunya sistem online, calon penumpang yang sudah memiliki kode booking tiket juga tak dapat mencetak tiket. Kesulitan pemesanan tiket ini terjadi tak hanya di website PT Kereta Api Indonesia, tapi juga aplikasi KAI Acces serta outlet penjualan online lainnya seperti traveloka. Informasi yang diperoleh kumparan ([kumparan.com](http://m.kumparan.com)), membenarkan adanya gangguan sistem ticketing atau disebut dengan *Rail Ticketing System* milik PT KAI. Gangguan itu terjadi pada Minggu (7/1) sejak sekitar pukul 18.00 WIB. (<http://m.kumparan.com>, 7 Januari 2018)

Fenomena berikutnya terkait dengan kualitas sistem informasi akuntansi terjadi di PT Jasa Marga. Sebagai perusahaan BUMN yang berwenang untuk mengelola jalan tol, memberikan fasilitas jalan bebas hambatan dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui pengguna teknologi yang optimal. *E-Toll Card* adalah kerjasama antara PT Jasa Marga sebagai operator dan PT Telkom (Persero) sebagai provider yang bekerja sama dengan Bank Mandiri kini telah meluncurkan *Electronic Toll Pass (e-Toll Pass)* guna membantu para pengguna jalan tol untuk semakin mempermudah ketika melewati loket pembayaran tol. Sehingga transaksi di pintu loket pembayaran tol dapat lebih efektif dan efisien dalam menghemat

waktu. Namun pada penerapannya program dari *e-Toll* tersebut dinilai gagal. Penyebabnya adalah gerbang khusus *e-toll card* ternyata proses transaksinya lebih lama dibandingkan yang konvensional, mesin pembaca kartu sepertinya tidak berfungsi dengan baik dan cepat dimana *customer* harus mencoba berulang kali baru bisa diproses, serta mesin pencetak struk yang sering kehabisan kertas sehingga *customer* jadi menunggu untuk bukti struk. (<http://finance.detik.com>)

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat di era globalisasi ini. Hal tersebut tidak hanya membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan, tetapi juga telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis. Perkembangan yang telah terjadi menunjukkan bahwa teknologi sistem informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi perusahaan atau organisasi, melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk menunjukkan kerja entitas perusahaan atau organisasi tersebut. Ini dikarenakan salah satu cara agar suatu organisasi atau perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi yang baik, sehingga tidak sedikit organisasi atau perusahaan yang mengeluarkan dana yang begitu besar dalam investasi sistem informasi tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi bersifat positif dan berbanding lurus. Artinya, semakin baik pemanfaatan teknologi informasi akan diikuti semakin baiknya kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan (Chevy Ramadhan, 2016). Sehingga pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam menghasilkan sistem informasi

akuntansi yang berkualitas karena pemanfaatan teknologi informasi selalu dikaitkan dengan penggunaan teknologi komputer dan teknologi lain yang digunakan untuk memproses informasi. Sistem informasi akuntansi akan semakin berkualitas apabila terdapat sistem yang memadai di dalam perusahaan. Pemanfaatan teknologi informasi adalah manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

Selain pemanfaatan teknologi informasi, hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk menghasilkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas adalah kompetensi pengguna. Karena pengguna merupakan orang yang mengoperasikan setiap teknologi informasi yang ada di perusahaan yang nantinya akan menghasilkan informasi yang berkualitas. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Tissya Chayatunnufus (2015) menyatakan bahwa kompetensi pengguna memberikan pengaruh yang kuat terhadap penerapan sistem informasi akuntansi, dimana semakin baik kompetensi pengguna akan membuat penerapan sistem informasi akuntansi juga semakin berkualitas. Ina Respati (2015) menyatakan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi jika karyawannya memiliki kemampuan spesialisasi daripada

kemampuan umum. Kompetensi pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan seseorang yang berkaitan dengan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik untuk melakukan pekerjaannya.

Siti Kurnia Rahayu (2011) mengungkapkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi dengan pemutakhiran setiap komponen sistem informasi pada pokoknya merupakan upaya peningkatan integrasi setiap komponen sistem informasi akuntansi pada organisasi.

Marshall B.Romney dan Paul John Steinbart dalam Ina Respati (2015) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi berfungsi di dalam organisasi, maka harus didesain dengan mencerminkan nilai-nilai dari budaya organisasi. Maka dari itu, budaya organisasi berpengaruh kedalam sistem informasi akuntansi.

Budaya organisasi mempunyai pengertian yang beraneka ragam walaupun masing-masing definisi memiliki inti yang sama, seperti Green Berg & Baron, 2003 dalam Sudarmanto (2014:165) mengemukakan bahwa Budaya Organisasi adalah kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan bersama yang dirasakan oleh anggota organisasi.

Penerapan pengendalian internal juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Pengendalian internal dibutuhkan sebagai pedoman atau batasan-batasan yang diterapkan oleh pihak perusahaan untuk meminimalkan risiko-risiko yang mungkin terjadi terkait dengan

penggunaan sistem informasi akuntansi untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. (Putu Mega Selvy, 2012)

Pengendalian internal merupakan proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan organisasi. Penerapan pengendalian internal yang efektif dapat memungkinkan manajemen siap menghadapi perubahan ekonomi yang cepat, persaingan, serta restrukturisasi untuk kemajuan yang akan datang. Pengendalian internal dilakukan karena untuk memberikan jaminan yang realistis bahwa tujuan setiap aktivitas perusahaan akan dicapai serta menghilangkan risiko yang tidak diinginkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi adalah pemanfaatan teknologi informasi (Chevy, 2016); (Mardia, 2013); (Monika, 2013). Faktor yang kedua adalah kompetensi pengguna (Chevy, 2016); (Ina Respati, 2015); (Winda, 2014). Faktor yang ketiga adalah budaya organisasi (Faiz Said Bachmid, 2016). Faktor yang keempat adalah pengendalian internal (Chevy,2016); (Winda, 2014); (Putu Mega Selvy,2012).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Chevy Ramadhan (2016) mengenai “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pengguna, dan Penerapan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi”. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya ialah lokasi penelitian dan jumlah variabel independen. Peneliti sebelumnya melakukan penelitian di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang sedangkan penulis melakukan penelitian di

BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan. Peneliti sebelumnya melakukan penelitian dengan tiga variabel independen yaitu pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pengguna, dan penerapan pengendalian internal. Sedangkan penulis melakukan penelitian dengan menambahkan satu variabel independen sehingga terdapat empat variabel independen yaitu pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pengguna, budaya organisasi, dan penerapan pengendalian internal. Dan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Faiz Said Bachmid (2016) mengenai “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi”. Perbedaan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Faiz Said Bachmid (2016) adalah dalam variabel independen, dimana Faiz Said Bachmid hanya meneliti mengenai budaya organisasi sedangkan penulis tidak hanya meneliti mengenai budaya organisasi melainkan meneliti pula mengenai pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pengguna, dan penerapan pengendalian internal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pengguna, Budaya Organisasi, dan Penerapan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survey pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan.
2. Bagaimana Kompetensi Pengguna pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan.
3. Bagaimana Budaya Organisasi pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan.
4. Bagaimana Penerapan Pengendalian Internal pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan.
5. Bagaimana Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan.
6. Seberapa besar Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pengguna, Budaya Organisasi, dan Penerapan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan secara parsial.
7. Seberapa besar Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pengguna, Budaya Organisasi, dan Penerapan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemanfaatan

Teknologi Informasi, Kompetensi Pengguna, Budaya Organisasi, dan Penerapan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan teknologi informasi pada BUMN sektor transportasi & pergudangan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi pengguna pada BUMN sektor transportasi & pergudangan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis budaya organisasi pada BUMN sektor transportasi & pergudangan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan pengendalian internal pada BUMN sektor transportasi & pergudangan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem informasi akuntansi pada BUMN sektor transportasi & pergudangan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pengguna, budaya organisasi, dan penerapan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada BUMN sektor transportasi & pergudangan secara parsial.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pengguna, budaya organisasi, dan penerapan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada BUMN sektor transportasi & pergudangan secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan dibidang akuntansi khususnya pada materi Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan perkembangan sistem informasi akuntansi baik secara teoritis maupun secara praktis. Selain itu dapat menambah wawasan dan pengalaman serta menjadi sarana untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan membandingkannya dengan keadaan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Bagi manajemen BUMN Sektor Industri Pengolahan, hasil penelitian diharapkan bermanfaat sebagai masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tiga Perusahaan BUMN Sektor Transportasi & Pergudangan yaitu PT Kereta Api Indonesia Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung. PT Pos Indonesia Jalan Asia Afrika No.49 Bandung. PT Jasa Marga Jalan Dr. Djundjuran No.257 Bandung.