

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era informasi dan globalisasi saat ini menyebabkan lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat pesat dengan tingkat persaingan yang ketat. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien untuk mempertahankan eksistensinya, sehingga pengetahuan merupakan kekuatan yang sangat penting untuk membantu manajer dalam pengambilan keputusan. Menurut Azhar Susanto (2013:12), perusahaan yang menggunakan informasi secara efektif dapat memperoleh keuntungan diantaranya dalam bentuk kesempatan untuk melakukan sesuatu lebih dulu (lebih cepat), lebih benar (efektif), dan lebih murah (efisien) dibandingkan pesaingnya. Dengan demikian, pengelolaan sistem informasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna bagi perusahaan. Menurut Ceacilia (2012), sistem informasi diciptakan untuk menunjang aktivitas usaha pada semua tingkat organisasi. Efektivitas dan efisiensi serta pengendalian dapat terwujud melalui penggunaan informasi yang berkualitas yang dihasilkan dari

suatu sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang memiliki fungsi penting dalam aktivitas operasional adalah Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

Menurut Romney dan Steinbart yang dialihbahasakan oleh Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriasaki (2006:3), sistem informasi akuntansi terdiri dari lima komponen yaitu orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai fungsi, prosedur-prosedur baik manual maupun yang terotomatisasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi, data-data tentang proses bisnis organisasi, dan perangkat lunak yang dipakai untuk memproses data organisasi, serta infrastruktur teknologi informasi, termasuk computer, peralatan pendukung, dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

Menurut Azhar Susanto (2013:8), SIA dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu penyedia informasi keuangan yang banyak dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Berkembangnya teknologi yang sangat pesat untuk saat ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Dengan menggunakan teknologi komputer, informasi yang disajikan akan menjadi lebih tepat, cepat, dan akurat. Oleh karena itu, dalam aktivitas operasionalnya pihak manajemen membutuhkan informasi-informasi yang berkualitas guna menghasilkan

keputusan-keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan. Salah satu informasi yang dibutuhkan adalah informasi mengenai keuangan yang tertuang melalui laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dan terkendali.

Menurut Azhar Susanto (2013:72), Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan. SIA akan memberikan manfaat apabila menghasilkan kinerja yang baik, yaitu mampu memenuhi kebutuhan para pemakai sistem informasi.

Almilia dan Briliantien (2007), mengemukakan bahwa keberhasilan SIA dapat diukur dari kinerja sistem tersebut dalam perusahaan karena baik buruknya kinerja sebuah Sistem Informasi Akuntansi akan menentukan kepuasan dari *user* dan pemakaian sistem informasi itu sendiri. Proses pengambilan keputusan berbasis sistem informasi masih belum menjadi fokus perhatian sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas penyediaan informasi publik untuk kepentingan masyarakat. Seiring dengan perkembangan waktu, pengukuran kinerja dari segi finansial kurang memadai.

Menurut Lilis Puspitawati (2011:159), kinerja merupakan bagian pendukung dalam kelancaran proses kerja suatu perusahaan. Analisis kinerja digunakan untuk meningkatkan kinerja sistem yang baru sehingga menjadi lebih

efektif. Menurut Komara (2006), penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan pada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem.

Kinerja sistem informasi akuntansi menurut Soegiharto (2001), merupakan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian terhadap kinerja sistem merupakan kepuasan kerja yang didapat pemakai sistem dalam pengoperasian sistem, manfaat yang dirasakan oleh pemakai kaitannya dengan sistem yang digunakan serta frekuensi tingkat pemakai dalam penggunaan sistem. Dengan penerapan sistem informasi akuntansi yang baik dapat memacu perusahaan dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik. Pada sistem yang tersedia tidak semua pihak merasa puas dengan adanya sistem yang berlaku.

Kinerja dari sistem informasi akuntansi yang digunakan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang akan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi. Sunarti Setianingsih (1998), mengatakan fungsi informasi akuntansi dalam suatu perusahaan adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Tetapi peranan yang penting dalam perusahaan tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Jadi peranan manusia dalam sistem informasi sangat vital, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih jauh memperhatikan dan melibatkan faktor manusia. Salah satu sistem informasi

yang memiliki fungsi penting dalam aktivitas operasional adalah sistem informasi akuntansi.

Tetapi masih banyak fenomena yang terjadi dalam kinerja sistem informasi akuntansi di perusahaan yang belum efektif. Salah satu contoh kasus 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 penggunaan teknologi yang optimal. PT Jasa Marga 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 *Electronic Toll Pass (e-Toll Pass)* dinilai gagal. Penyebabnya adalah gerbang khusus *e-toll card* ternyata proses transaksinya lebih lama dibandingkan yg 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/read/2012/03/21/134500/1873331/5/2/keluhan-masyarakat-soal-e-toll-card-pt-jasa-marga>).

Dari fenomena di atas menyiratkan perlunya pengembangan dan pengawasan sistem informasi akuntansi pada PT Jasa Marga dan pada organisasi

sektor publik lainnya, agar tetap sesuai dengan tujuan perusahaan. Sehingga kinerja perusahaan dapat terus berkembang di masa yang akan datang. Banyak penelitian yang membuktikan bahwa faktor individu atau perilaku berpengaruh terhadap keberhasilan teknologi informasi karena tanggapan *user* terhadap sistem sangatlah berpengaruh terhadap keberhasilan sistem tersebut. Ketidakpuasan pengguna seringkali menimbulkan masalah dan penolakan bagi sistem baru.

Informasi akuntansi yang dihasilkan saat ini tidak hanya sekedar laporan keuangan tetapi semua informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi juga harus mendukung peningkatan produktivitas, efisiensi dan pengendalian yang merupakan hal penting dalam menghadapi persaingan. Bagi pimpinan perusahaan, informasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan perannya sebagai pengambil keputusan akhir dalam perusahaan. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi yang dilaksanakan dalam perusahaan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga laporan keuangan yang dibuat berdasarkan informasi yang dihasilkan mengenai keadaan perusahaan dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan baik oleh pihak-pihak yang berkepentingan, baik dari pihak *ekstern* (kantor pajak, *investor*, *kreditor*) maupun *intern* perusahaan (terutama manajemen).

Fenomena yang terjadi dalam kualitas informasi akuntansi di PT.KAI Surabaya mengenai bagaimana seharusnya pengawasan sistem akuntansi yang efektif dapat dibangun. PT KAI memiliki laporan keuangan yang rumit. Hal ini karena terdapat ratusan stasiun, puluhan depo dan gudang yang seluruhnya

memiliki laporan keuangan yang terpisah, sehingga berpotensi menyebabkan masalah maupun perbedaan pendapat di kemudian hari. Hal ini ditambah lagi dengan kenyataan bahwa baru sebagian kecil proses akuntansi dilaksanakan dengan komputer. Sebenarnya sistem akuntansi PT. KAI cukup modern untuk penyusunan laporan keuangan dan informasi manajemen, namun karena kedua hal tersebut diatas maka sistem akuntansi tersebut tidak dapat berfungsi dengan baik. Kenyataan lain yang turut mendorong terjadinya kasus laporan keuangan PT. Kereta Api adalah bahwa proses akuntansi dan laporan keuangan adalah hanya urusan bagian akuntansi, unit lain kurang terlibat dan tidak memiliki *sense of belonging*, sehingga hal ini jelas menyulitkan bagi bagian akuntansi dan informasi akuntansi yang didapat bisa jadi tidak berkualitas.

(<http://www.detik.com/doc/2010/22547071/Pembahasan-Kasus-Pt-Kai-Indonesia>)

Dari fenomena di atas menyiratkan perlunya pengembangan dan pengawasan sistem informasi akuntansi pada PT. KAI dan pada organisasi sektor publik lainnya, agar tetap sesuai dengan tujuan perusahaan. Sehingga dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas.

Banyak perusahaan yang memakai sistem informasi akuntansi dalam operasi perusahaannya namun implementasi sistem informasi akuntansi tersebut tidak memuaskan, seperti pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut sehingga implementasi sistem informasi tersebut tidak maksimal; sistem informasi yang ada tidak sesuai dengan sistem yang beroperasi diperusahaan; biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan sistem informasi lebih besar dari pada manfaat yang didapat; sistem yang dibuat tidak sesuai dengan

ukuran perusahaan dilihat dari operasi perusahaan tersebut, seperti sistem informasi yang ada terlalu canggih untuk perusahaan yang kecil sehingga perusahaan dapat mengalami kerugian karena biaya yang dikeluarkan sangat besar dimana sebenarnya dengan sistem informasi yang sederhana juga dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan atau sebaliknya perusahaan yang besar menggunakan sistem informasi yang sederhana sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan.

Menurut Azhar Susanto (2013:254), partisipasi pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer. Partisipasi pemakai sistem informasi digunakan untuk menunjukkan aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2005:17), partisipasi *user* terkait dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem memiliki dua karakteristik yaitu kepentingan dan relevansi personal. Tjhai Fung Jen (2002), dalam penelitiannya mengemukakan pengaruh partisipasi *user* dalam pengembangan sistem dipahami sebagai faktor kritis dalam mencapai kesuksesan sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

Sistem informasi yang diperlukan tentunya juga harus mampu menangkap permintaan-permintaan *user* atas informasi yang diperlukan, agar menghasilkan informasi yang berkualitas. Menurut Azhar Susanto (2013:11),

semakin baik kualitas informasi dimiliki oleh suatu organisasi maka akan semakin baik pulalah komunikasi yang terjadi didalamnya. Dengan membaiknya kualitas komunikasi dalam suatu organisasi maka semakin baik pula integritas organisasi tersebut. Kriteria-kriteria kualitas informasi yang diperlukan yaitu informasi harus dapat dipercaya (*reliable*), akurat (*accuracy*) dan tepat waktu (*timely*). Oleh karena itu, apabila adanya keusangan dari sistem informasi (khususnya informasi akuntansi), maka harus segera diadakan modifikasi atau pengembangan terhadap sistem informasi tersebut secara umum, dicapai melalui beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem.

Partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi diyakini beberapa peneliti mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja SIA. Soegiharto (2001), Tjhai Fung Jen (2002) dan Komara (2005) menyatakan bahwa tanpa adanya partisipasi pengguna suatu sistem belum dapat dikatakan sempurna, selain itu semakin besar partisipasi pengguna dalam pengembangan SI, maka kinerja SIA yang ada akan semakin meningkat. Namun tidak semua penelitian yang mendukung bahwa partisipasi pengguna memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja SIA. Yunita Nurhayanti (2010), Martha Suhardiyah (2014) dan R. Bambang (2014) menemukan hasil penelitian bahwa partisipasi *user* tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian terkait dengan pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja SIA saat ini masih

menunjukkan perbedaan antara peneliti satu dengan peneliti lainnya. Hal ini yang menjadi alasan penulis tertarik untuk menguji dan melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan topik ini. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muchamad Sidik (2014) mengenai pengaruh partisipasi pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi, yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup besar dari partisipasi pengguna terhadap sistem informasi akuntansi dan pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi. Artinya bahwa partisipasi pengguna akan menghasilkan kinerja sistem informasi akuntansi yang terintegrasi sehingga menciptakan kualitas informasi akuntansi yang optimal. Selain itu secara parsial maupun simultan partisipasi pengguna dan kinerja sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pengembangan mengenai Partisipasi Pengguna yang berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dan implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi. Maka penulis menyusun penelitian ini dalam sebuah skripsi dengan judul:

“PENGARUH PARTISIPASI PENGGUNA TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI.”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi pengguna di PT. Jasa Marga.
2. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi di PT. Jasa Marga.
3. Bagaimana kualitas informasi akuntansi di PT. Jasa Marga.
4. Seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di PT Jasa Marga.
5. Seberapa besar pengaruh kinerja sistem informasi akuntansi pada kualitas informasi akuntansi di PT Jasa Marga.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja system informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui partisipasi pengguna di PT. Jasa Marga.
2. Untuk mengetahui kinerja sistem informasi akuntansi di PT. Jasa Marga.
3. Untuk mengetahui kualitas informasi akuntansi di PT. Jasa Marga.
4. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di PT Jasa Marga.

5. Untuk mengetahui pengaruh kinerja sistem informasi akuntansi pada kualitas informasi akuntansi di PT Jasa Marga.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi, mengenai pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kinerja sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi, serta faktor yang mempengaruhinya yaitu partisipasi pengguna dan juga sebagai alat untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.

2. Bagi Perusahaan yang Bersangkutan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan dalam pengembangan dan penilaian kinerja sistem informasi akuntansi

yang menghasilkan kualitas informasi akuntansi untuk mengambil keputusan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis khususnya yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi yang berlokasi di Plaza Tol Pasteur Jl. Djunjunan No.257 Bandung 40164. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2015.