

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat dibandingkan waktu dulu, misalnya yang terdapat pada bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan salah satu pengaruh dari teknologi komunikasi tersebut. Berbagai macam alat komunikasi sekarang ini sudah banyak macamnya seperti internet, telepon seluler, dan sebagainya. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Pada bidang akuntansi perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi (SIA). Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah merubah pemrosesan data yang semula manual menjadi secara otomatis. Akan tetapi penerapan sistem dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari suatu permasalahan. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Untuk menghindari kegagalan sistem, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas atau keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. (De Lone dan Raymond dikutip oleh Acep Komara, 2005).

Sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi karena sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.

Perusahaan yang memiliki dan menggunakan sistem informasi akuntansi dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaannya guna untuk membantu dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Namun tidak sedikit dari perusahaan-perusahaan itu yang merasa tidak puas dengan kinerja suatu sistem informasi akuntansi yang dimilikinya. Hal itu disebabkan karena pemakai sistem informasi akuntansi tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut, selain itu juga mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan berakibat kinerja sistem informasi tersebut kurang maksimal.

Permasalahan yang sering timbul dalam penerapan sistem informasi yaitu sistem informasi yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan, manfaat yang diperoleh dari sistem informasi tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan untuk perancangan dan pembuatan sistem, sistem yang dibuat tidak sesuai dengan ukuran atau kapasitas perusahaan, 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 yang sederhana juga dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan dan sebaliknya perusahaan yang besar justru menggunakan sistem informasi yang sederhana sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhannya sangat tergantung dari kinerja perusahaan dan manajer perusahaan dalam melaksanakan pertanggungjawabannya. Kinerja mengarah pada tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu.

Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri. Menurut Luciana Spica Amalia dan Irmaya Brilliantien (2007).

Beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi yaitu yang terjadi pada PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai berikut:

Pada saat ini segala sesuatu yang berhubungan dengan pendaftaran pelanggan CDMA Flexi Classy pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Masih menggunakan sistem manual. Saat ini PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Menawarkan dua produk Flexi, yaitu Flexi Trendy dan Flexi Classy. Flexi Trendy adalah produk prabayar yang ditawarkan oleh Telkom, dimana pelanggan dapat membeli nomor perdana di gerai-gerai umum dan dapat langsung mengaktifkan nomor perdana tersebut dengan melakukan registrasi melalui sms yang telah disediakan. Sedangkan CDMA Flexi Classy merupakan

produk Telkom yang berlangganan dimana pelanggan harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dan melengkapi data-data serta persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Telkom. Akan tetapi seiring perkembangan dari sistem informasi yang memiliki prinsip efektif dan efisien, terkadang hal ini sangat menyulitkan pelanggan itu sendiri terutama jika pelanggan membutuhkan waktu secara cepat dan akurat. Banyak hal yang dirugikan dengan adanya sistem manual seperti ini, diantaranya kurang efisien dalam hal waktu terlebih perkembangan pelanggan CDMA Flexi yang sangat pesat dimana banyak terjadi permasalahan dalam pelayanan yang kurang maksimal.

Fenomena selanjutnya pada PT. Telekomunikasi Indonesia adalah Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk cloud-based and server-based managed services, layanan e-Payment dan IT enabler, e-Commerce dan layanan portal lainnya. Telkom IndiHome merupakan salah satu produk Telkom yaitu layanan cepat jaringan internet yang menggunakan jalur Fiber Optic sebagai sarannya (disebut juga FTTH / Fiber To The Home). Bandwidth / lebar data dari produk ini mencapai 100Mbps. Tak hanya melayani jaringan internet saja, Telkom IndiHome juga meliputi TV Kabel (UseeTv) dan juga Line Telepon (Telepon Kabel) yang

disebut sebagai Triple Play (3Play). Semakin meningkatnya jumlah customer Telkom IndiHome diharapkan juga meningkatnya pelayanan dari pihak Telkom dalam penanganan permasalahan yang ada pada customer. Saat ini, untuk pelaporan gangguan pada jaringan Telkom IndiHome masih menggunakan hotline yaitu 147 yang notabene sulit sekali dalam pengaksesannya serta lambannya penanganan.

Di posting pada 25 Januari 2017 di <https://wredabekool.wordpress.com>

Fenomena-fenomena di atas menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi masih belum baik sehingga dibutuhkan kinerja sistem informasi akuntansi yang baik secara kualitas dan kuantitas agar kinerja sistem informasi lebih baik dan sesuai yang di harapkan oleh perusahaan dengan kinerja-kinerja yang memiliki kompetensi, motivasi, kesesuaian peran dan komitmen organisasi yang baik dalam melaksanakan profesinya.

Kapabilitas teknik personal berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan (Yullian, 2011:6).

Kapabilitas personal sangat penting peranannya dalam meningkatkan kinerja SIA. Bahwa kapabilitas personal disini berkaitan dengan kemampuan

yang dimiliki oleh pemakai sistem informasi akuntansi. Ada dua jenis kemampuan teknik yaitu kemampuan spesialis (meliputi teknik desain sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem), dan kemampuan umum (meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan sekitarnya). (Srimindarti dan Puspitasari, 2012).

Selain itu, dukungan dari manajemen puncak sangat penting untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Dikarenakan terdapat hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dengan kinerja sistem informasi akuntansi. (Srimindarti & Puspitasari, 2012).

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Arzia Biwi (2015), Ananta Wikrama Tungga Atmaja (2015), Nyoman Ari Surya Darmawan (2015). Dengan judul pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Meskipun penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, akan tetapi terdapat perbedaan pada lokasi yang diteliti, teknik sampling, dimensi serta indikator penelitian.

Berdasarkan latar belakang di atas dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kapabilitas Personal dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada PT.INTI (Persero))”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas maka penulis merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kapabilitas personal sistem informasi akuntansi pada PT.INTI (Persero).
2. Bagaimana dukungan manajemen puncak sistem informasi akuntansi pada PT.INTI (Persero).
3. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada PT.INTI (Persero).
4. Seberapa besar pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara simultan pada PT.INTI (Persero).
5. Seberapa besar pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara parsial pada PT.INTI (Persero).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dengan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis partisipasi personal pada PT.INTI (Persero)
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dukungan manajemen puncak pada PT.INTI (Persero)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja sistem informasi akuntansi pada PT.INTI (Persero)
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara simultan pada PT.INTI (Persero)
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara parsial pada PT.INTI (Persero)

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memperluas ilmu penelitian, penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, wawasan serta informasi tentang kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan oleh penulis berguna bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, untuk memperoleh gambaran mengenai masalah sistem informasi akuntansi khususnya kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Perusahaan/Intansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau menjadi masukan dan tambahan informasi bagi PT.INTI (Persero) untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam hubungan dengan kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Bagi peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang sistem informasi akuntansi yang sama, yaitu mengenai pengaruh kapabilitas personal dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.5 Lokasi penelitian

Penulis akan melakukan Penelitian pada PT.INTI (Persero). Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan januari 2018 sampai dengan selesai untuk mendapatkan data-data tertulis dan informasi lainnya sebagai bahan penyusun skripsi.