

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini terdapat banyak persaingan diantara dunia usaha yang semakin berkembang dengan sangat pesatnya. Perusahaan-perusahaan yang tidak mampu bersaing maka tidak akan dapat bertahan dan bahkan tersingkir dari dunia usaha yang dijalankannya. Hal ini berkaitan dengan salah satu tujuan khusus dan harus diusahakan oleh semua jenis usaha dari setiap perusahaan yaitu meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan untuk jangka waktu yang lama (*going concern*). Perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja sebaik mungkin untuk dapat terus bersaing dan bertahan terhadap serangan perusahaan perusahaan swasta sejenis yang terus bertumbuh dan memiliki sumber dana serta promosi yang gencar

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam suatu perusahaan tersebut. Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan. Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan /program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi (Mahsun et. Al,2011).

Kinerja perusahaan merupakan salah satu indikator yang sangat penting, tidak saja bagi perusahaan tetapi juga bagi investor, kinerja sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk mencapai hasil terbaik dari apa yang telah dicitakan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan perlu menyusun pedoman pengelolaan yang diterapkan secara taat azas, sehingga semua nilai yang dimiliki pihak-pihak yang berkepentingan atas perusahaan dapat digunakan secara optimal dan menghasilkan hubungan ekonomis yang menguntungkan, dengan meningkatkan kinerja perusahaan maka akan menimbulkan dampak positif terhadap produktivitas perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan dapat mencapai efektivitas dan efisiensi yang maksimal, yang berujung pada peningkatan profabilitas perusahaan.

Kinerja juga menunjukkan kemampuan manajemen perusahaan dalam mengelola modalnya. Pengukuran kinerja sebagai tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam perusahaan. Penilaian kinerja perusahaan dapat dinilai dari beberapa faktor baik secara internal maupun secara eksternal. Faktor internal dapat dilihat dari segi persebaran dewan, struktur kepemilikan, maupun analisis rasio. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari inflasi, tingkat suku bunga, maupun tingkat persaingan perusahaan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi angkutan darat. Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele.

Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV.NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Moda transportasi kereta api paling diminati oleh masyarakat. Sebanyak 577.262 orang atau sebesar 2,8 persen masyarakat khususnya di wilayah Jakarta dan sekitarnya menggunakan kereta api setiap hari (Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta 2010 dalam Kompas, 27 Januari 2011). Kereta api dipilih karena bebas dari kemacetan, dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dan murah. Dari segi lingkungan, kereta api adalah moda transportasi yang paling hemat. Kereta api lebih hemat energi 10x lipat dari pesawat terbang. Selain itu, kereta api bisa mengurangi lebih dari 70% bahan bakar yang diperlukan dan bisa mengurangi sampai 85% polusi dibandingkan pesawat terbang (<http://perkeretaapian.dephub.go.id> diakses 29 Oktober 2010).

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek telah mempunyai armada yang terdiri dari beberapa kelas dan fasilitas yang beda antara lain: KA Kelas Ekonomi Non-AC, Kelas Ekonomi AC, dan KA Kelas Ekspres Pakuan. Namun pada kenyataannya strategi ini kurang memuaskan pelanggan dikarenakan beberapa faktor yang mengurangi tidak kepuasan pelanggan seperti ketepatan jadwal kereta api *Commuter Line* yang masih sering terjadi keterlambatan, keamanan dan kenyamanan baik distasiun maupun didalam gerbong, ketersediaan petugas-petugas untuk membantu pelanggan dalam proses pelayanan jasa, juga ketersediaan informasi

dan layanan pendukung lainnya yang belum tersedia. Faktor-faktor ini lah yang dapat menurunkan kinerja pada PT Kereta Api.

Berdasarkan hasil dari fenomena yang terjadi, Sejumlah perjalanan kereta api dari Jakarta menuju Semarang mengalami sejumlah keterlambatan pada Jumat (23/2/2018). Keterlambatan ini berkisar antara dua sampai tiga jam. Berlaku pula untuk rute sebaliknya, yakni Semarang menuju Jakarta. Manager Humas PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daop 4 Semarang mengungkapkan hal terkait keterlambatan ini. "Keterlambatan ini disebabkan oleh curah hujan yang turun cukup tinggi di wilayah Cirebon pada hari ini (23/2/2018) yang mana menyebabkan terjadinya banjir pada jalur rel kereta api di Stasiun Tanjung Stasiun Losari," Lokasi jalur rel tersebut tepatnya berada di Km 185+500 sampai dengan Km 186+600, di mana masuk dalam wilayah kerja PT KAI DAOP 3 Cirebon. Untuk menangani hal tersebut, pihak PT KAI akan menggunakan rekayasa operasi pada rute-rutenya. (www.jateng.tribunnews.com)

Fenomena kedua yang ditemukan, Sejumlah enam Kereta Api jurusan Semarang Solo terpaksa mengalihkan jalur atau mencari jalur lain karena terjadi tanah longsor di KM 61+7/8 Gundih Karangsono Purwodadi. Longsor terjadi sejak Sabtu (17/2/2018) pukul 05.20. Namun hingga pukul 08.00 jalur tersebut belum dapat dilalui. "Diperkirakan perbaikan jalur tersebut membutuhkan waktu perbaikan selama 48 jam sejak kejadian". Pihak PT KAI Daop 4 terus berusaha agar proses perbaikan dipercepat. pola memutar tersebut yakni rute dari Semarang- Brumbung- Kedungjati-Gundih- Solo Balapan, berubah menjadi Semarang-Brumbung-Gambringan-Gundih-Solo Balapan (dan sebaliknya). Ada

enam kereta api yang mengalami operasi jalan memutar. "Keenam Kereta tersebut yaitu KA Majapahit relasi Malang-Pasarsenen, KA Brantas relasi Malang-Pasarsenen, KA Matarmaja relasi Malang-Pasarsenen, KA Kalijaga relasi Solobalapan-Semarang Poncol, dan KA Kalijaga relasi Semarang Poncol-Solo Balapan". Pihak PT KAI menuturkan pola operasi memutar menyebabkan perjalanan kereta api yang melintas di wilayah tersebut mengalami keterlambatan. Rata-rata keterlambatan terjadi sekitar 1,5 hingga dua jam. (www.jateng.tribunnews.com)

Fenomena selanjutnya (28/3/2016), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengkritik layanan yang diberikan oleh Damri sebagai armada bus yang memonopoli Bandara Soekarno-Hatta. Monopoli Damri kerap membuat pelayanan dari manajemen tidak jelas. Pihak Damri hanya menaikkan tarif secara regular, buruknya pelayanan bus Damri berdampak langsung terhadap citra pelayanan Bandara Soekarno-Hatta. Berikut ini beberapa permasalahan utama performa pelayanan bus Damri ke Bandara Soetta antara lain, jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tidak jelas, sistem *ticketing* yang masih manual, dan patut diduga ada "permainan". sopir Damri masih bermental "sopir angkot", bus berangkat menunggu penumpang penuh, kondisi kabin bus yang kotor, kumal, dan terkesan kumuh karena tidak ada bedanya dengan bus kota. Keluhan konsumen selanjutnya terkait *free Wi-Fi* yang buruk karena selalu dimatikan, akses *hot line service* yang tidak jelas karena hanya berupa nomor HP yang jika ditelepon tidak diangkat. Lalu adanya sopir tembak yang tidak tahu jalan, tidak mempunyai mekanisme penanganan pengaduan,

misalnya jika barang konsumen tertinggal, dan bus mogok di jalan, penumpang disuruh turun, tanpa pertanggung jawaban yang jelas.

(<http://industri.bisnis.com/read/20160328/98/532102/>)

Sistem Informasi Akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan. Bagi suatu perusahaan sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Melihat peran informasi yang begitu penting bagi perusahaan maka perusahaan menjadi sangat tergantung kepada sistem informasi akuntansi.

Penerapan sistem informasi akuntansi tidak saja dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas informasi yang dihasilkan untuk pengambilan keputusan yang berkualitas, akan tetapi juga akan meningkatkan kualitas kinerja organisasi tersebut.

Pengertian sistem informasi akuntansi itu sendiri adalah suatu sistem pengolahan data akuntansi yang merupakan koordinasi dari manusia, alat, dan metode yang berinteraksi secara harmonis dalam suatu wadah organisasi yang terstruktur untuk menghasilkan informasi akuntansi keuangan dan informasi manajemen yang berstruktur pula Azhar Susanto (2013:12).

Informasi yang objektif dan berkualitas akan membantu pihak pengambil keputusan manajemen untuk memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralisasi hambatan

strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Sistem informasi akuntansi dikatakan efektif apabila informasi yang dibutuhkan pengguna sistem terpenuhi dan sistem informasi akuntansi dikatakan efisien apabila sistem tersebut dapat menghasilkan informasi yang tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pekerjaannya.

Kualitas sistem informasi akuntansi yang berkualitas dihasilkan oleh sistem informasi yang mengoptimalkan operasi sistem akuntansinya, karena sistem informasi akuntansi yang berkualitas akan dijadikan manager untuk pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengendalian. Dan juga sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan manajemen bisnis yang berkualitas. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui informasi tersebut pada saat informasi diperlukan secara lengkap mencerminkan situasi dan kondisi yang ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif.

Menurut Azhar Susanto, (2008:26) kualitas sistem informasi adalah sistem informasi yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *hardware, software, barinware, prosedur, database*, dan jaringan komunikasi data.

Untuk mengintegrasikan sistem informasi yang satu dengan sistem informasi lainnya yang terdapat dalam perusahaan agar tercapainya efektifitas serta pengendalian yang baik, maka perusahaan perusahaan diperlukan strategi dalam menentukan sistem yang baik dalam perusahaan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Dian Urna Fasihat (2014) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan”. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN.”** (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung).

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis akan membahas mengenai pengaruh kualitas sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja perusahaan dengan rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Bagaimana Kinerja Perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang serta identifikasi masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui Kinerja Perusahaan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini memberikan kegunaan dalam dua sudut pandang, yaitu kegunaan teoritis dan empiris:

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis

Dengan penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memperkaya pengetahuan yang berhubungan dengan ilmu akuntansi khususnya mengenai sistem informasi akuntansi dan pengaruh Kualitas nya terhadap kinerja perusahaan. Selain itu juga penelitian ini diharapkan

dapat mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi dan pengaruh kualitasnya terhadap kinerja perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan memberikan deskripsi mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan, sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan tambahan wawasan dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan juga dapat dijadikan referensi dan penelitian selanjutnya yang sejenis khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1, Braga, Sumur Bandung, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung Jawa Barat 40111. Untuk Memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka peneliti melaksanakan penelitian pada waktu-waktu tertentu sesuai dengan keperluan data yang dibutuhkan.