

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ekonomi dan bisnis di Indonesia telah memasuki era globalisasi dan modernisasi dimana kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berpengaruh pada bidang kehidupan manusia, tak terkecuali bidang ekonomidan bisnis. Hal tersebut terlihat dari kondisi perekonomian Indonesia yang saat ini masih berada pada fase yang penuh ketidakpastian. Dalam menghadapi kondisi seperti ini, perusahaan dituntut untuk lebih peka dalam menjalankan bisnisnya serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi terhadap sumber daya yang dimiliki agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu sumber daya yang berperan penting dalam membantu kelancaran aktivitas perusahaan adalah informasi.

Informasi memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan. Informasi dianggap sangat penting bagi perusahaan karena dengan adanya informasi maka dapat menambah pengetahuan, mengurangi ketidakpastian dan mengurangi resiko kegagalan serta dapat membantu para pemimpin dalam mengambil suatu kesimpulan dan membantu membuat keputusan yang efektif dan efisien. Perusahaan sangat membutuhkan informasi yang cepat, akurat, relevan, dan tepat waktu. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam penerjemahan suatu informasi yang mempengaruhi kondisi suatu perusahaan.

Informasi yang paling sering dibutuhkan oleh pihak manajemen dalam mendukung pengambilan keputusan dihasilkan dari suatu sistem informasi akuntansi berupa laporan keuangan perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang menghasilkan laporan keuangan untuk pihak manajemen tersebut, dianggap sangat perlu bagi perusahaan. Untuk mempermudah pekerjaan sumber daya manusia serta menghasilkan laporan keuangan yang lebih cepat, akurat, dan relevan bagi perusahaan, sistem informasi akuntansi yang digunakan harus terkomputerisasi karena dengan sistem yang manual sangatlah tidak efektif. Efektif atau tidaknya penggunaan sistem informasi dilihat dari sejauh mana *output* yang dihasilkan telah memenuhi kriteria kualitatif laporan keuangan.

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integarsi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Azhar Susanto, 2013). Sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Efektivitas sistem informasi akuntansi sangat tergantung pada keberhasilan kinerja antara sistem, pemakai (user), dan sponsor. Faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi diharapkan dapat memberikan pengaruh positif yang dapat menunjukkan tingkat keberhasilan sistem dalam menjalankan fungsinya (Onaolapo & Odetayo, 2012) dalam Ratnaningsih dan Suaryana, 2014).

Fenomena pertama terjadi pada Bank Mandiri bulan Mei 2017. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengakui adanya persoalan keamanan dalam sistem Mandiri

Online. Meskibegitu, Ketua OJK Muliaman Haddad meyakini Bank Mandiri telah melakukan langkah cepat dalam mengatasi persoalan yang telah membuat saldo 97 nasabahnya berkurang.

Muliaman mengatakan, pihaknya sudah meminta kepastian dari Bank Mandiri terkait integritas, sebab kepercayaan konsumen harus terus terjaga dengan baik. Dalam penelusuran, beberapa nasabah menemukan uangnya tertransfer ke sejumlah rekening di berbagai bank. Nilai dana yang tertransfer hingga mencapai ratusan juta rupiah. Namun, Bank Mandiri menduga dana nasabah berkurang karena kekeliruan sistem. Artinya, dana nasabah tidak hilang. Bank Mandiri pun meyakinkan saldo nasabah yang terdampak bakal dikembalikan ke besaran semula.

Meski meyakini masalah telah tertangani, Muliaman mengaku belum menerima laporan lengkap mengenai detail persoalan yang terjadi. Maka itu, ia belum bisa memastikan penyebab pasti berkurangnya dana nasabah, apakah karena kekeliruan sistem seperti yang berkali-kali disampaikan Bank Mandiri, atau adanya upaya pembobolan oleh orang tak bertanggung jawab. Sebelumnya, Kepala Departemen Perlindungan Konsumen OJK Anto Prabowo menerangkan duduk persoalannya. Menurut dia, saat melakukan pengawasan reguler, pengawas OJK khusus bidang teknologi informasi telah menemukan adanya masalah pengamanan yang perlu ditingkatkan di sistem Mandiri Online yang menggabungkan *internet* dan *mobile banking*.

Masalah tersebut tengah dalam proses perbaikan ketika muncul pengaduan dana hilang dari nasabah. Alhasil, Bank Mandiri menyetop layanan sementara. Namun, layanan sudah kembali normal. Ia pun menyatakan pihaknya bakal memantau perkembangan persoalan antara bank dengan nasabah. Sebab, direksi telah memutuskan untuk mengembalikan kerugian yang dialami nasabah. Di sisi lain, ia menjelaskan, sempat ada beberapa pihak yang mengaku sebagai petugas bank dan meminta *user-id* serta *password* dengan dalih perbaikan sistem baru Bank Mandiri, termasuk meminta *one time password* (OTP) dengan dijanjikan hadiah. Maka itu, OJK meminta agar Bank Mandiri menggalakkan edukasi kepada nasabah atas fitur barunya. Ia pun mengingatkan nasabah agar tidak memberikan *user-id* dan *password* kepada siapapun, termasuk jika ada yang mengaku dari bank.

<https://katadata.co.id>

Dari fenomena yang terjadi pada Bank Mandiri tersebut sistem informasi akuntansinya dinilai kurang efektif hal ini disebabkan karna sistem yang bermasalah sehingga data dan informasi milik nasabah bocor. Salah satu penyebab masalah tersebut adalah kurangnya keamanan sistem pada pihak Bank Mandiri. Selain itu, jika dana nasabah benar-benar hilang maka perusahaan harus mengganti rugi kepada nasabah sehingga perusahaan akan mengalami kerugian akibat dari sistem mandiri *online* yang bermasalah tersebut.

Fenomena selanjutnya terjadi pada PT PLN (Persero) bulan Agustus 2018. Dampak gangguan sistem aplikasi yang dialami pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Khusus (ULK) Tarakan pada 17 dan 18 Juli lalu mulai berangsur normal.

Tak main-main, sebanyak 971 pelanggan yang mengalami gangguan ini dan gagal input ke dalam sistem meteran. Secara bertahap, sekira 400-an pelanggan telah ditangani.

Salah seorang pelanggan di RT 7, Kelurahan Kampung Satu mengaku kebingungan lantaran voucher listrik yang baru ia beli tidak dapat dimasukkan ke dalam kWh meter. Diceritakannya, Senin pagi tepatnya pukul 07.30 wita, ia membeli voucher listrik sebesar Rp 100 ribu. Saat memasukkan digit token, justru gagal. Ia pun segera melaporkan ke petugas PLN untuk mendapatkan penjelasan. Petugas PLN pun menjelaskan bahwa voucher yang pernah ia beli dan tidak bisa digunakan sementara diproses. Nantinya, setelah ditangani petugas PLN, *voucher* listrik yang ia beli pada 17 Juli lalu sekaligus *voucher* yang baru ia beli, dapat dimasukkan ke dalam kWh meter sekaligus.

Saat dikonfirmasi Asisten Pelayanan dan Administrasi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Khusus Atmono Djoko Dwi membenarkan pelanggan yang terkena dampak gangguan sistem aplikasi pada 17 dan 18 Juli lalu, tidak dapat memasukkan *voucher* ke dalam kWh meter. Tetapi ini bukan merupakan gangguan, melainkan proses penormalan dengan mengikuti kode pusat. Djoko melanjutkan, dampak gangguan sistem yang terjadi pada Juli lalu dialami pada kWh meter pada jalur pemasangan 2017 ke bawah yang masih menggunakan kode PT Pelayanan Listrik Nasional (PLN) ke kode nasional atau pusat. Semisal, tarif indeks/tarif/daya lama memiliki kode angka 56, kemudian berubah menjadi angka 03 atau tarif indeks/tarif/daya baru. Otomatis *voucher* tidak dapat dimasukkan

karena kodenya berubah. Agar voucher dapat dimasukkan, maka di-*upgrade* kemudian muncul nomor baru atau *key change token* 1 dan 2.

Adapun kode ini menyesuaikan dengan daya yang ada pada meteran. Tentunya nomornya pun berbeda-beda dari pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya. Sebelumnya gangguan sistem ini hanya dialami pada kWh meter pada jalur pemasangan 2017 ke bawah. Pada kWh meter ini masih menggunakan kode dari PT Pelayanan Listrik Nasional (PLN) sebelum diganti PT PLN (Persero) ULK Tarakan. Djoko mengatakan, sesuai data yang tercatat pada sistem pusat, pelanggan yang terkena dampak tersebut sebanyak 971 pelanggan. Dari total tersebut, ditangani secara bertahap dengan alasan agar tidak terjadi penumpukan.

Beberapa hari kemudian, pihaknya sudah meng-*upgrade* sebanyak 400 pelanggan. Ia mengatakan, ini dilakukan secara bertahap, setidaknya 50 pelanggan per harinya yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. Namun penormalan ini pun ditargetkan per 31 Agustus mendatang permasalahan sudah teratasi dengan tuntas.

<http://kaltara.prokal.co>

Dari fenomena yang terjadi pada PT PLN (Persero) dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansinya kurang efektif. Hal ini disebabkan karena sistem token yang dipakai tidak praktis dan tidak fleksibel. Kode baru yang diterapkan pada mesin token membuat para konsumen yang menggunakan kebingungan dan berkali-kali gagal. Sedangkan nomor pada *voucher* token hanya dapat di *input*

sebanyak tiga kali. Jika tiga kali gagal maka *vouchertoken* akan hangus. Sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat *vouchertoken*nya hangus. Masalah yang terjadi ini juga menyebabkan pelanggan kesulitan karena masih banyak mesin token yang belum ter-*upgrade* ke kode pusat.

Perusahaan pemerintah (BUMN) merupakan perusahaan yang melayani masyarakat yang memerlukan sistem informasi akuntansi untuk menjalankan proses bisnisnya terutama pada era globalisasi seperti saat ini dimana teknologi sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sebagai perusahaan milik Negara yang memiliki kewajiban melayani dan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat maupun pihak yang memiliki kepentingan maka sangat diperlukan pengembangan sistem informasi akuntansi agar berjalan secara efektif.

Kecanggihan teknologi informasi dan partisipasi manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi (Dwitrayani (2012) dalam Ratnaningsih dan Suaryana, 2014). Akuntansi sebagai bisnis, sistem bahasa dan informasi, harus menyesuaikan diri dengan teknologi baru yang akan disampaikan kepada pengguna laporan keuangan (Sarokolaei et al., 2012).

Peningkatan efektivitas sistem informasi akuntansi memerlukan adanya peran dan partisipasi manajemen dalam mendukung implementasi dan pengembangan sistem informasi akuntansi (Ratnaningsih dan Suaryana, 2014). Kegiatan operasional perusahaan selalu melibatkan peran manajemen di dalamnya.

Manajemen dihadapkan dengan berbagai persoalan organisasi yang memerlukan pengambilan keputusan. Partisipasi manajemen berpengaruh terhadap pengembangan organisasi. Partisipasi manajemen akan mendorong pengguna untuk mengembangkan sikap positif terhadap sistem informasi akuntansi (Ismail, 2009).

Pengetahuan manajer akuntansi terhadap sistem informasi juga merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam aplikasi serta pengembangan sistem informasi akuntansi (Ratnaningsih dan Suaryana, 2014). Hasil penelitian Kouser et al., (2011) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi diantaranya partisipasi manajer pelaksanaan sistem informasi akuntansi dan pengetahuan manajer akuntansi. Menurut Komala (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengetahuan manajer akuntansi berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi dan memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas informasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kadek Indah Ratnaningsih dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana pada tahun 2014 dengan judul Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen dan Pengetahuan Manajer Akuntansi Pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan pengetahuan manajer akuntansi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada efektivitas sistem informasi akuntansi hotel berbintang di Kabupaten Badung.



Ini memberikan bukti bahwa perusahaan yang memiliki kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan pengetahuan manajer yang tinggi akan meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi perusahaan. Walaupun mengacu pada penelitian tersebut, tetapi terdapat perbedaan lokasi penelitian, tahun penelitian, dan teknik sampling. Pertimbangan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen dan pengetahuan manajer akuntansi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT PLN (Persero).

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Pengetahuan Manajer Akuntansi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat).”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perlu adanya batasan ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan agar masalah yang diteliti memperoleh kejelasan dan penelitian lebih terarah, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kecanggihan teknologi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

2. Bagaimana partisipasi manajemen pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
3. Bagaimana pengetahuan manajer akuntansi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
4. Bagaimana efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
5. Seberapa besar pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan pengetahuan manajer akuntansi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi secara simultan dan parsial pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kecanggihan teknologi informasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui partisipasi manajemen pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui pengetahuan manajer akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

5. Untuk mengetahui pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan pengetahuan manajer akuntansi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi secara simultan dan parsial pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan sesungguhnya berkaitan dengan judul yang penulis ambil. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis/Akademis**

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen dan pengetahuan manajer akuntansi terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi.
2. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi, khususnya ilmu akuntansi serta studi literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis/Empiris**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sistem informasi akuntansi khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sistem informasi akuntansi, serta sebagai

salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi perusahaan dalam mengelola, mengevaluasi dan mengembangkan sistem informasi akuntansi yang sedang dijalankan sehingga kedepannya sistem yang ada dapat lebih disempurnakan serta diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

## 3. Bagi Pihak Lain

Masyarakat akademik pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya sebagai bahan referensi dan masukan bagi yang akan melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan topik permasalahan yang ada di dalam skripsi ini.

### **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat yang berlokasi di Jalan Asia Afrika No. 63, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung 40111, untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan yakni pada bulan Oktober 2018.