

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah sistem informasi akuntansi yang baik harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Maka dalam pembahasan kinerja sistem informasi akuntansi juga dibahas mengenai kesuksesan kinerja sebuah sistem informasi.

“Performance is defined as the record of outcome produced on a specified job function or activity during a specified time period” (prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu). Bernardin dan Ressel (1993:378) dalam Achmad S. Ruky (2004)

“Kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.” Moeheriono (2012:95)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja SIA. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu

bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Akan tetapi dalam hal penerapan tidak akan terbebas dari permasalahan seperti para pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem, (DeLone dan Raymond dalam Montazemi, 1988).

Sistem informasi yang efektif berarti sistem informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan para pengguna jasanya (Mulyadi, 1999).

Pendapat para peneliti seperti Baroudi, Olson, dan Ives (1986), Lucas (1975), Robey (1979), Schewe (1976) dalam Tait & Vessey (1988); juga Cerullo (1980), Ginzberg (1981), King & Rodriguez (1978), Lucas (1975, 1978), Zmud (1979), dalam DeLone (1992); dan Montazemi (1988) dalam Acep Komara (2006) sepakat mengarahkan penggunaan sistem (*system use*) sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Para peneliti yang lain seperti Montazemi (1988); atau Bailey & Pearson (1983), Edstrom (1977), Ives, Olson & Baroudi (1983), Pearson (1977), dan Treacy (1985) dalam Tait & Vessey (1988) dalam Acep Komara (2006) menyatakan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) adalah tolok

ukur keberhasilan sistem informasi. Kedua konstruk tersebut (Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna) telah digunakan dalam riset sistem informasi sebagai pengganti (*surrogate*) untuk mengukur kinerja (*performance*) SIA (Montazemi, 1988; Choe, 1996; Soegiharto, 2001, DLone & McLean, 2003).

Pada sistem informasi yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan sistem informasi tersebut seperti fenomena berikut:

Tabel 1.1

Fenomena Kinerja SIA

Kriteria	Sumber	Fenomena
Kinerja SIA	Di posting pada: 14 Mei 2014, Di akses pada: Jumat 1 Mei 2015 Pukul: 03:20 WIB Web. http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/05/14/0936466/Hacker.Kembali.Menyering.Bank	JAKARTA, KOMPAS.com - Di tengah upaya perbankan meningkatkan layanan <i>electronic channel</i> , nasabah harus semakin ekstra waspada atas potensi terjadinya kejahatan di sistem perbankan. Awal pekan ini Bank Mandiri memblokir kartu ATM sebagian nasabah. Mari simak pengalaman Inne Nathalia. "Panik, ATM Mandiri offline," kata Inne, salah satu nasabah yang mengalami pemblokiran kartu. Beruntung, ia mengaktifkan <i>mobile banking</i> dan

		<p>memastikan rekeningnya aman.</p> <p>Nixon Napitupulu, Sekretaris Perusahaan Mandiri, mengakui memblokir 2.000 kartu dari total 11 juta kartu ATM Mandiri. Bank ini mendeteksi sebuah pola kejahatan tengah berlangsung. Atas dasar itu, Mandiri berinisiatif memblokir 2.000 kartu ATM di Jakarta. "Tindakan ini guna melindungi kepentingan nasabah dari penyalahgunaan oleh pihak tidak berwenang," ujar Nixon. Mandiri mengklaim, nasabah tak kehilangan dana.</p> <p>Sejatinnya, <i>hackers</i> terbiasa meretas keamanan sebuah sistem. Jika "hackers putih" mengetahui ada kelemahan di keamanan sistem, mereka akan memberi tahu si empunya sistem. Jika "hackers jahat" mereka langsung membobol.</p> <p>Tengok saja BCA. Bank ini mengungkapkan, setiap hari, sekitar 4.000 hacker berusaha meretas sistem BCA. "Tapi</p>
--	--	---

		<p>tidak pernah ada yang berhasil," terang Suwignyo Budiman, Direktur BCA, Selasa (13/5/2014).</p> <p>Suwignyo bilang, BCA kini memiliki unit kerja khusus, yakni enterprise security. Unit ini bertugas membuat strategi pengamanan, pengawasan, hingga perlindungan data di sistem teknologi BCA. Jika sistem lemah, bersiaplah kebobolan. Seperti yang terjadi pada sebuah bank di Solo yang kebobolan sebesar Rp 21 miliar.</p> <p>Maraknya kejahatan melalui internet (cyber crime), menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pengawas perbankan ini meminta bank lebih serius mengembangkan teknologi informasi. OJK menilai, penggunaan teknologi diikuti potensi risiko.</p> <p>"Kami akan menyempurnakan aturan prudensial sejalan dengan kompleksitas sistem keuangan dan industri perbankan," ucap Ketua Dewan Komisioner OJK</p>
--	--	---

	<p>Di posting pada: 09 Desember 2014, Di akses pada: Senin, 19 Januari 2015 Pukul: 03:20 WIB Web.</p>	<p>Muliaman D. Hadad.</p> <p>Catatan Kepolisian RI, tahun 2011, kerugian akibat cyber crime Rp 4 miliar dan 178.800 dollar AS atau 520 kasus. Kerugian naik menjadi Rp 5 miliar dan 56.448 dollar AS atau 600 kasus di 2012. Sementara Januari-Maret 2013, kerugian Rp 1 miliar. Tahun ini, polri mencatat, laporan <i>cyber crime</i> menjadi 3-4 laporan per hari, dibandingkan tahun 2012 yang 2-3 laporan per hari.</p> <p>Kapolri Jenderal Sutarman mengingatkan, perbankan harus tetap berhati-hati. "Jangan sombong merasa punya teknologi canggih. Kenyataannya masih bisa dibobol juga" imbuh Sutarman.</p> <p>Terjadi masalah saldo rekening tabungan nasabah PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) error, ada yang berkurang tapi ada juga yang bertambah. Akibat gangguan ini, ada nasabah yang tidak bisa tarik dan transfer</p>
--	---	---

	http://www.detik.com	<p>uang. Salah satu pembaca detikFinance bernama Pandu Chaidir menceritakan pengalamannya pagi tadi ia berniat menarik uang via ATM, tapi alangkah kagetnya ketika ia melihat saldo rekeningnya terkuras habis. Padahal, kata Pandu sehari sebelumnya ia sudah mengecek saldo terakhir dan masih ada uangnya ia pun langsung mengecek bank swasta tersebut melalui halo BCA. \”penjelasan hanya masalah sistem di internal BCA. Bisa dibayangkan berapa banyak orang yang dirugikan karena gangguan sistem,\” katanya dalam pesan elektronik, Selasa (9/12/2014). Karena tidak bisa tarik uang, ia pun hari ini meminjam uang pihak kantor tempat ia bekerja. \” karena tidak bisa tarik uang di BCA\”ungkapnya. Manajemen bank berkode BBKA itu sudah memberikan penjelasan bahwa ada gangguan teknis di sistem internal. Gangguan ini sedang</p>
--	---	--

	<p>Di posting pada: 10 September 2014</p> <p>Di akses pada : Senin, 26 Januari 2015</p> <p>Web. http://www.Detik.com</p>	<p>ditanggulangi dan semuanya kembali normal esok hari.</p> <p>Terjadi permasalahan transfer iBRI ke Mandiri gagal, namun saldo telah terpotong.</p> <p>Hari senin (01/09) suami saya mentransfer uang sejumlah Rp. 1.700.000 dari iBRI ke rekening mandiri saya dan saldo sudah terpotong. Namun beberapa saat kemudian, suami saya mendapat notifikasi bahwa transfer telah gagal. Hal ini langsung kami laporkan kepada call center BRI. Rabu (3/09) kami menghubungi call center BRI lagi, diinformasikan bahwa sistem sedang diperbaiki dan tidak dapat mengecek laporan sebelumnya. Esok harinya saya kembali menghubungi BRI, diinformasikan bahwa masih dalam proses dan butuh 20 hari kerja. Menurut saya itu adalah waktu yang terlalu lama untuk perbaikan sistem dan sampai dengan surat ini saya kirimkan, belum ada penyelesaian atas permasalahan saya.</p>
--	---	--

Efektivitas kinerja sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang telah banyak dilakukan dalam penelitian sebelumnya, diantaranya seperti keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi, kapabilitas personal sistem informasi akuntansi, dukungan top manajemen, pelatihan dan pendidikan pengguna dan kinerja sistem informasi akuntansi (Acep Komara, 2005).

Berdasarkan penelitian Acep Komara (2005) diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel keterlibatan, kapabilitas dan dukungan top manajemen terhadap pengguna sistem. Hal tersebut menunjukkan hasil yang sebagian mendukung dan sebagian kontradiktif dengan peneliti sebelumnya.

Menurut Stephen P. Robbins (2009) dalam Diana Angelica bahwa “Semakin kompleks suatu pekerjaan dalam hal tuntutan pemrosesan informasi, semakin banyak kemampuan yang akan dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan berhasil. Dengan demikian kinerja akan meningkat bila terdapat kesesuaian kemampuan pekerjaan yang tinggi.”

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:16) “Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan.”

Training and education to employees is needed so that employees are more skilled in using the new system, so that the training and education programs that will provide benefits to employees and users of the system in

running the operations of the compan. Development of the system in general would be better, if the team members are trained in advance (Wilkinson 2000:557).

pendidikan dan Pelatihan diukur dengan pertanyaan apakah terdapat pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan sistem informasi yang disediakan oleh perusahaan atau departemen (Soegiharto 2001, dalam Acep Komara, 2005).

Dari beberapa perbedaan pendapat hasil penelitian terdahulu maka, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemampuan pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Acep Komara,(2005) yang meneliti mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, namun peneliti hanya mengambil dua faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yaitu: kemampuan, pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi, pengembangan dari penelitian sebelumnya adalah variabel pendidikan dan pelatihan dijadikan variabel terpisah. Dan lokasi penelitian yaitu: PT. BRI (Persero) Tbk.(Kantor Cabang Setiabudi, jl. dr. Setiabudhi No. 170 F-G) di kota Bandung pada tahun 2015.

Alasan peneliti mengambil sampel tersebut adalah karena dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena perbankan

merupakan perusahaan jasa yang selalu mementingkan kepuasan penggunanya. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengelolaan data, sistem informasi yang ada pada perbankan juga dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perbankan, dari sistem informasi akuntansi yang digunakan, maka akan diketahui apakah sistem yang dibangun sudah baik atau belum.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan, Pendidikan dan Pelatihan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kemampuan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
2. Bagaimana pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
3. Bagaimana pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
4. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung

5. Seberapa besar pengaruh kemampuan, pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi baik secara parsial maupun simultan pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kemampuan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
2. Untuk mengetahui pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
3. Untuk mengetahui pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
4. Untuk mengetahui kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan, program pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi baik secara parsial maupun simultan pada PT. BRI (Persero) Tbk. di kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA.
2. Dapat menambah pengetahuan mengenai kinerja SIA yang dipengaruhi faktor-faktor seperti kemampuan, pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kinerja sistem informasi akuntansi yang dipengaruhi faktor-faktor seperti kemampuan, pendidikan dan pelatihan pemakai sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan untuk pengambilan keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kinerja khususnya sistem informasi akuntansi dan meminimalikan terjadinya kegagalan dalam penerapan sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan bidang kajian sistem informasi akuntansi.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada PT. BRI (Persero) Tbk. (Kantor Cabang Setiabudi, jl. dr. Setiabudhi No. 170 F-G) di kota Bandung.