

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini perkembangan terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi sangat pesat hal ini mendorong perusahaan untuk dapat berpikir lebih kreatif dalam memanfaatkan perkembangan teknologi, perusahaan akan selalu dituntut untuk terus berinovasi guna mengimbangi kemajuan teknologi tersebut. Keberhasilan dalam mewujudkan tujuan merupakan sebuah prestasi bagi manajemen. Dalam mewujudkan tujuan tersebut diperlukan sistem informasi yang baik untuk membantu manajemen mengambil keputusan-keputusan penting bagi perusahaan.

Setiap perusahaan memerlukan data yang bersifat autentik dari setiap tingkatan manajemennya. Data tersebut dikumpulkan, dan diolah dalam sebuah sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang sangat penting bagi suatu perusahaan adalah Sistem Informasi Akuntansi. Sistem ini mengolah data serta mengumpulkan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan segala kegiatan yang terdiri dari pencatatan serta pelaporan yang berkaitan dengan pencatatan akuntansi (Romney dan Steinbart, 2006:266). Sementara itu, instansi yang kompetitif dituntut untuk memanfaatkan kemampuan semaksimal mungkin agar mampu memperlihatkan kemampuannya. Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif, sistem informasi akuntansi menjadi penunjang atau alat penting yang berkaitan dengan adanya

perkembangan pada bidang teknologi (Bodnar dan Hopwood, 2006:178). Untuk itu, dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan agar tidak tersisih dari lingkungannya, perusahaan dapat menerapkan dan juga menggunakan sistem informasi akuntansi yang berkualitas (Azhar Susanto, 2013: 376).

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub-unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Azhar Susanto, 2013:14). Proses pengambilan keputusan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan. Apabila informasi akuntansi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka pihak perusahaan dalam hal ini koperasi akan membuat keputusan yang kurang tepat dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Hal ini senada dengan (Baltzan, 2012:209) mengatakan bahwa informasi akuntansi yang tidak berkualitas akan menggiring Pengguna membuat keputusan yang salah, sehingga informasi tersebut sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan tidak bisa dijadikan sebagai alat kontrol.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki peran yang penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi, perusahaan bisa melakukan semua kegiatannya dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu *output* dari Sistem Informasi Akuntansi juga dapat di pertanggungjawabkan dalam pengambilan sebuah keputusan. Oleh karena itu jika Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan tidak berjalan dengan baik, maka semua akan terhambat. Tidak hanya itu, dalam menjalankan perusahaan juga perlu melakukan administrasi

keuangan yang baik, Sistem Informasi Akuntansi di kombinasikan dengan administrasi keuangan yang baik pastinya akan menghasilkan hasil yang lebih baik.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik akan berperan penting bagi setiap jenis perusahaan, terlebih perusahaan – perusahaan yang melibatkan berbagai sektor dalam operasionalnya. Sebagai contoh adalah Rumah Sakit yang mana dalam operasionalnya akan melibatkan berbagai sektor dari mulai sektor administrasi sampai dengan sektor non-administrasi yang mana semuanya akan terlibat dalam pemberian informasi akuntansi. Oleh karena itu untuk mendapatkan informasi akuntansi yang baik perlu adanya Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik dengan berbagai faktor pendukungnya.

Rumah sakit merupakan organisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan bagi masyarakat maka rumah sakit membutuhkan Sistem Informasi Akuntansi. Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai organisasi dengan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Dengan adanya sistem informasi akuntansi maka operasional rumah sakit menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan pengendalian internal rumah sakit.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Rumah Sakit tentunya perlu didukung dengan adanya Sistem Informasi Rumah Sakit. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian pada RSUD Kota Bandung mengingat RSUD Kota Bandung merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang menjadikan Sistem

Informasi Rumah Sakit merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mendukung Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

Adapula fenomena yang terjadi yaitu, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo) menyebut dua rumah sakit di Jakarta menjadi korban serangan siber *ransomware WannaCry*, yang juga melanda dunia. Dua rumah sakit yang dimaksud adalah Rumah Sakit Harapan Kita dan Rumah Sakit Dharmais. Ransomware yang menyerang kedua rumah sakit itu, berjenis *malicious Software* atau *malware* yang menyerang komputer korban dengan cara mengunci komputer atau mengenkripsi semua data yang ada sehingga tidak bisa diakses kembali. *Ransomware* itu mengunci semua data dan mengganggu sistem teknologi informasi yang menyimpan seluruh data kesehatan pasien juga catatan pembayaran rumah sakit. Oleh karena itu, serangan tersebut pun turut mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang ada di kedua rumah sakit tersebut. (Lesthia Kertopati (13 Mei 2017) Dua Rumah Sakit di Jakarta kena Serangan Ransomware WannaCity. Diambil dari <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170513191519-192-214642/dua-rumah-sakit-di-jakarta-kena-serangan-ransomware-wannacry> )

Hal serupa pula terjadi pada berbagai rumah sakit di Amerika Serikat, Ransomware melumpuhkan aktivitas *Universal Health Service* (UHS), sebuah jaringan rumah sakit besar dengan lebih dari 400 fasilitas kesehatan di beberapa negara, oleh karena itu serangan tersebut mematikan jaringan digital pada beberapa Rumah Sakit di Amerika Serikat. Hal tentunya akan sangat mengganggu Sistem yang berjalan pada Rumah Sakit, baik untuk aktivitas medis maupun untuk aktivitas

administrasi. (Rachmatunnisa (29 September 2020) Serangan Ransomware Lumpukan Rumah Sakit di AS. Diambil dari <http://inet.detik.com/security/d-5192312/serangan-ransomware-lumpuhkan-rumah-sakit-di-as>)

Berdasarkan beberapa fenomena diatas, Banyak faktor yang yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi khususnya pada Rumah Sakit. Penggunaan teknologi yang digunakan oleh perusahaan khususnya dalam Penggunaan *Software* dalam mendukung keseluruhan masih belum dimanfaatkan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kesalahan yang terjadi ada di database maupun di dalam *Software* yang dipakai oleh perusahaan. Pemanfaatan dalam komponen teknologi informasi yang berbasis komputer, termasuk di dalamnya ada: perangkat keras komputer, perangkat lunak, data dan komunikasi data (Jogiyanto, 2009:3). Teknologi yang semakin berkembang tentu saja akan meningkatkan pengolahan data yang awalnya dilakukan secara manual, sekarang dilakukan secara terkomputerisasi.

*Software* merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi dengan data yang diprogram, disimpan, dan diformat secara digital dengan fungsi tertentu. Perangkat ini sendiri tidak memiliki bentuk fisik, Anda bisa mengoperasikannya lewat perangkat komputer. Untuk pembuatannya sendiri, perangkat ini memerlukan bahasa pemrograman yang ditulis oleh seorang pemrogram/orang yang ahli akan bidang tersebut. Selanjutnya, perangkat tersebut dikompilasikan memakai aplikasi komputer agar dapat menjadi kode yang bisa dikenali oleh mesin *hardware*/ perangkat keras.

Teknologi yang canggih dari perangkat keras akan berfungsi bila instruksi – instruksi tersebut telah diberikan kepadanya. Instruksi – instruksi tersebut disebut

*Software* (Jogiyanto, 2009:126). Selain itu Perangkat lunak adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain, dan cara Penggunaan (Rosa & Shalahuddin, 2018:2). Fungsi *Software* dalam mendukung terciptanya kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik tentunya sangat penting. Hal tersebut dikarenakan *Software* yang notabene bagian dari komponen Teknologi Informasi akan mempermudah seseorang dalam memberikan informasi yang akurat dan cepat. Akan tetapi, *Software* ini sendiri dapat menjadi *boomerang* apabila kualitas *Software* yang digunakan kurang baik dalam mendukung terciptanya kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik, hal tersebut dikarenakan suatu teknologi apabila tidak di rancang dengan baik akan seringkali terjadi kendala yang mengakibatkan penghambatan untuk terciptanya kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengatasi setiap rintangan yang akan dihadapi. Perusahaan yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya melalui konsistensi menghasilkan kinerja terbaik. Adapun salah satu faktor yang dianggap paling potensial dalam penyediaan keunggulan kompetitif bagi perusahaan adalah sumber daya manusia (Suwatno & Priansa, 2011:195). Dalam mendukung teknologi informasi yang baik khususnya *Software* yang digunakan maka diperlukan kompetensi Pengguna sistem yang mempunyai. Hal tersebut dikarenakan seorang Pengguna sistem merupakan bagian dari sumber daya manusia yang mengelola langsung hal – hal yang kaitannya pada komputerisasi, sehingga kompetensi Pengguna sangat berpengaruh pada operasionalisasi *Software*. Memiliki kualitas *Software* yang

baik dan dapat efektif Penggunaannya diperlukan Pengguna sistem yang dapat berperan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu kompetensi Pengguna sistem yang mempunyai merupakan salah satu aspek yang dapat mendukung terciptanya kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik, berbanding terbalik apabila kompetensi Pengguna sistem yang tidak mempunyai dapat menyebabkan kesalahan kesalahan penginputan ataupun hal lainnya yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

Selain *Software* dan Pengguna sistem, manajer puncak juga memegang peranan penting dalam menunjang kualitas SIA. Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi yang bertanggungjawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan karyawan (Kushadiyanti, 2010). Oleh karena itu, dukungan dari manajemen puncak merupakan suatu hal yang sangat penting dalam terciptanya kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang baik. Menurut Darma, J., Susanto, A., Mulyani, S., Suprijadi, J. (2018). Dukungan Manajemen Puncak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.. Hal tersebut dapat terwujud apabila manajemen puncak dapat mendukung dalam penyediaan sumber daya manusia, *Software*, *hardware*, dan dana sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut merupakan satu kesatuan yang perlu dipenuhi oleh manajemen puncak karena manajemen puncak merupakan bagian yang menjadi penentu kebijakan di sebuah perusahaan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh dilakukan oleh Bakri (2016) yang berjudul *Effect Of The Use Of Information Technology And Organization Cultural Of The Quality Accounting Information System*. Variabel yang diteliti oleh peneliti sebelumnya adalah *Information Technology* ( $x_1$ ), *Organizational Cultural* ( $x_2$ ), dan *Quality Accounting Information System*( $y$ ). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bakri (2016), menyatakan bahwa Penggunaan teknologi informasi dapat mempengaruhi kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Ketika Teknologi Informasi digabungkan dengan Sistem Informasi Akuntansi, kegiatan yang lebih lengkap, dan kegiatan utama tidak akan terhapus.

Selain itu Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh dilakukan oleh Marjulin (2018) yang berjudul *Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Survei Bumh di Aceh* Variabel yang diteliti oleh peneliti sebelumnya adalah kompetensi Pengguna ( $x_1$ ), dan kualitas sistem informasi akuntansi ( $y$ ). Dalam penelitiannya menyatakan terdapat pengaruh kompetensi Pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Secara garis besar belum sepenuhnya berkualitas sistem informasi akuntansi pada BUMN di kota Bandung disebabkan karena kompetensi Pengguna sistem informasi pada BUMN di kota Bandung masih ada yang belum memadai baik dari sudut pandang pengetahuan dan keahlian.

Dan yang terakhir penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh dilakukan oleh Darma, J., Susanto, A., Mulyani, S.,



Suprijadi, J. (2018) *The Role of Top Management Support in the Quality of Financial Accounting Information System* dengan variable yang di teliti adalah *Top Management Support* ( $x_1$ ) *Quality of Financial Accounting Information System* ( $y$ ). Dalam penelitian tersebut menyatakan Hasil pengujian hipotesis menunjukkan dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi keuangan. Hasil ini dapat diartikan bahwa dukungan manajemen puncak berperan peranan penting untuk mewujudkan kualitas sistem informasi akuntansi keuangan.

Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut karena dari hasil pengamatan, Rumah Sakit Swasta yang notabene memiliki sistem tersendiri dapat mewakili masalah pokok dalam penelitian ini dan mampu mewakili instansi lain.

Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SOFTWARE, KOMPETENSI PENGGUNA, DAN TOP MANAGEMENT SUPPORT TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti berkaitan dengan topik yaitu pengaruh

Kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan penerapan pengendalian internal terhadap kualitas Sistem Informasi Akuntansi, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *Software* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
2. Bagaimana kompetensi Pengguna pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
3. Bagaimana *Top Management Support* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
4. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* secara parsial terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* secara simultan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan masalah yang telah ditetapkan sesuai dengan penjelasan sebelumnya, maka dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas *Software* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi Pengguna pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *Top Management Support* pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem informasi akuntansi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* secara parsial terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* secara simultan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa memberikan informasi yang dapat dikembangkan dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Setidaknya sebuah penelitian harus dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang sistem informasi akuntansi tentang pengaruh *Software*, kompetensi Pengguna, dan penerapan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

#### 1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini sebagai perantara untuk menambah wawasan dan referensi serta kemampuan dalam menganalisis suatu masalah yang benar-benar terjadi tentang pengaruh Kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

#### 2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau masukan bagi Rumah Sakit mengenai masalah yang berhubungan dengan Kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi.

#### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan topik yang dibahas yaitu, pengaruh kualitas *Software*, kompetensi Pengguna, dan *Top Management Support* terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

#### 4. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

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

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah yang terletak di Jl. Rumah Sakit No.22, Pakemitan, Kec. Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 45474. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022 hingga penelitian ini selesai.