

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan sistem informasi dan teknologi saat ini, membuat perkembangan dibidang sistem informasi sangat mempengaruhi kinerja perusahaan atau instansi secara keseluruhan. Informasi merupakan output dari suatu sistem informasi. Guna memperoleh informasi, maka diperlukan data karena merupakan input dari suatu sistem. Data diperoleh dari transaksi atau kegiatan yang terjadi dalam perusahaan. Sistem informasi semakin dibutuhkan, baik untuk membantu manajemen dalam menjalankan fungsinya maupun untuk kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Selain itu, saat ini banyak perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yaitu terletak saat proses menghasilkan informasi tersebut. Pada proses menghasilkan informasi akuntansi sehari-hari dilaksanakan menurut sistem yang diterapkan pada setiap perusahaan masing-masing dan pelaksanaannya tidak terlepas dari permasalahan, contohnya para pemakai yang belum mengerti cara pengoperasian sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukanpun belum maksimal sesuai dengan yang

diharapkan, dan tidak cocoknya sistem yang digunakan di suatu perusahaan, misalnya pada perusahaan besar tetapi masih menggunakan sistem informasi yang sangat sederhana tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan yang diperlukan perusahaan tersebut.

Di setiap kabupaten dan kota di wilayah Negara Republik Indonesia terdapat sebuah instansi pemerintah yang bernama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap), salah satunya di pemerintahan daerah kabupaten Majalengka, dimana instansi ini bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, pendaftaran kendaraan baru (membuat STNK), pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK setelah 5 tahun, balik nama, mutasi kendaraan dari luar daerah, mutasi kendaraan keluar daerah, pendaftaran ganti nomor kendaraan, pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak atau hilang dan pendaftaran kendaraan bermotor rubah bentuk.

SAMSAT sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keterangan tertulis Korlantas Polri yang diterima detikcom, kegagalan cukup banyak terjadi. Kegagalan itu di antaranya karena data kendaraan yang dimasukkan belum update di Bapenda (badan pendapatan daerah), sehingga Bapenda tidak bisa memberikan info besaran pajak dan SWDKLLJ. Selain itu, kegagalan bisa terjadi karena norma standar prosedur yang ditetapkan Bapenda provinsi ada perbedaan. Terkadang kegagalan disebabkan norma standar prosedur tidak terpenuhi, misalnya belum

jatuh tempo atau lewat masa tempo pajak, STNK sudah memasuki masa perpanjangan/5 tahunan.

Kegagalan berikutnya bisa jadi karena pengguna salah memasukkan kode bayar dan/atau kode bayar telah melebihi tenggat waktu 2 jam (*time out*). Kegagalan lain yang bersifat umum adalah terkait jaringan yang lemot atau terputus serta adanya norma standar prosedur yang belum sepenuhnya tercatat dan ternotifikasi pada sistem. Misalnya waktu-waktu *time of day* atau waktu istirahat dan/atau perawatan system, waktu konsultasi laporan, dan sebagainya. Dalam konteks ini, Polri menyampaikan bahwa memang dalam membangun sistem tidak mungkin bisa langsung sempurna, apalagi ketika melibatkan banyak sub-sub *system*.

Selain masalah yang dialami oleh SAMSAT, kegagalan sistem juga dialami oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada awal pelaksanaannya di tahun 2014. Djoko Suwono yang pada saat itu menjabat sebagai anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) mengakui bahwa server dan sistem IT yang dimiliki BPJS Kesehatan perlu dievaluasi terutama untuk mengakomodasi jumlah peserta karena kapasitasnya belum memadai. Sistem Jaminan Sosial di Indonesia pada saat itu juga belum terintegrasi, dalam artian masing-masing penyelenggara (BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan) memiliki sistem sendiri-sendiri yang menyebabkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi tersendat, contohnya antara lain proses registrasi peserta terhambat, pencatatan pengumpulan iuran tidak *valid*, sehingga berdampak

kepada kecepatan dan ketepatan layanan klaim, dan pembayaran kepada penyedia layanan kesehatan terlambat. Djoko juga menambahkan, teknologi sistem informasi memang merupakan bagian yang vital dalam menyukseskan program JKN. (www.antaralampung.com).

Suatu perusahaan penting menilai kinerja sistem informasi akuntansi untuk membantu keberhasilan perkembangan sistem informasi akuntansi itu sendiri, sehingga mampu memberikan nilai tambah. Menurut Agustin (2010) dalam Utama dan Suardikha (2014) penilaian terhadap kinerja sistem informasi akuntansi merupakan hal yang penting sehingga pengungkapan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi perlu dilakukan secara cepat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah kualitas sumber daya manusia. Menurut Sumarsono (2010:4) kualitas sumber daya manusia merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang yang ditentukan oleh tingkat pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan kejujuran. Kinerja sistem informasi akuntansi akan lebih tinggi apabila kualitas sumber daya manusia dengan program pelatihan dan pendidikan karyawan diterapkan. Program pelatihan dan pendidikan akan membuat karyawan merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem yang telah dikuasai dengan baik dan lancar,

sehingga dapat membantu penggunaan sistem dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan (Nunung Wulansari, 2019) dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini keterlibatan pemakai, kemampuan pengguna, formalisasi pengembangan dan program pelatihan dan pendidikan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel keterlibatan pemakai, kemampuan pengguna, formalisasi pengembangan dan program pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang dilakukan (Puteri Zahra Bella Patria, 2020) dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan keahlian pemakai. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan keahlian pemakai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari (Puteri Zahra Bella Patria, 2020). Persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya adalah menggunakan variabel dependen kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pemilihan sampel. Penelitian ini memilih Instansi Pemerintahan yaitu SAMSAT (Sistem

Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap) Kabupaten Majalengka yang melibatkan keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak dan keahlian pemakai pada SAMSAT Majalengka.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti kinerja sistem informasi akuntansi dari sisi keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak dan keahlian pemakai pada perusahaan dan menjadikannya bahan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, dan Keahlian Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keterlibatan pemakai sistem aplikasi pada SAMSAT Majalengka ?
2. Bagaimana dukungan manajemen puncak pada SAMSAT Majalengka ?
3. Bagaimana keahlian pemakai sistem aplikasi pada SAMSAT Majalengka ?
4. Bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka ?
5. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka ?

6. Seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka ?
7. Seberapa besar pengaruh keahlian pemakai sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka ?
8. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai sistem aplikasi, dukungan manajemen puncak, dan keahlian pemakai sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka secara simultan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan identifikasi masalah tersebut diatas, maka penelitian ini untuk mempelajari dan menilai pengaruh keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan keahlian pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui keterlibatan pemakai sistem aplikasi pada SAMSAT Majalengka.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui dukungan manajemen puncak pada SAMSAT Majalengka.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui keahlian pemakai sistem aplikasi pada SAMSAT Majalengka.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka.

5. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh keterlibatan pemakai sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh keahlian pemakai sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka.
8. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh keterlibatan pemakai sistem aplikasi, dukungan manajemen puncak, keahlian pemakao sistem aplikasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Majalengka secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan memberikan dasar mengenai pentingnya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Bank BPR Majalengka, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian dalam bidang sistem informas akuntansi selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai faktor-faktor perkembangan dan penilaian kinerja khususnya sistem informasi akuntansi.

b. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sehubungan dengan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi baik secara teoritis maupun secara praktis.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap) Kabupaten Majalengka yang berlokasi di Jalan KH. Abdul Halim No.88, Sidamukti, Munjul Kec. Majalengka Kab. Majalengka. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti, maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditetapkan.