

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Teknologi informasi (TI) telah merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Perkembangan dunia teknologi informasi yang semakin pesat membuat perubahan terhadap cara kerja setiap individu maupun organisasi yang awalnya manual menjadi lebih canggih. Informasi merupakan komponen utama yang paling penting dalam dunia bisnis sebagai dasar pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi adalah informasi akuntansi, sehingga peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer.

Sistem Informasi yang diperlukan dalam sebuah instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya adalah Sistem Informasi pembayaran pajak kendaraan, karena pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan salah satu syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (good government) dan pemerintahan yang bersih (clean government) serta terwujudnya transparansi dan

akuntabilitas telah menjadi ajang persaingan peningkatan pelayanan antar instansi dan sebagai pedoman dalam pengembangan telah diatur dalam intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Konsep e-government dapat di-artikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pe-layanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Dengan e-government maka memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi baru antara pemerintah daerah yang satu dengan yang lainnya, antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, antara pemerintah dengan masyarakat, dan antara pemerintah dengan dunia usaha.

Sistem digital government di Indonesia saat ini juga sudah banyak diterapkan dalam pelayanan di tingkat daerah salah satunya adalah Provinsi Jawa Barat. Saat ini berdasarkan data yang diperoleh dari (<http://www.spbe.go.id>) indeks sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) Jawa Barat berada pada kategori baik dan memenuhi syarat dengan memperoleh indeks 2,6 di Indonesia dan berada pada level yang cukup baik, hal ini didorong dengan digitalisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam menghadirkan layanan berbasis elektronik.

Pemerintah daerah dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Bab I UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pemangku kebijakan (stakeholders) pada lembaga pelayanan Samsat terdiri dari beberapa unsur yang sangat berbeda dalam tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta budaya organisasinya namun mampu bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam suatu sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas. Stakeholders tersebut adalah: 1) Kepolisian Daerah (Polda), yang berwenang di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (fungsi security); 2) Dinas Pendapatan Propinsi, yang berwenang di bidang pemungutan PKB dan BBN-KB (fungsi tax collection); dan 3) PT. Jasa Raharja (Persero), yang berwenang di bidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (fungsi assurance).

Tujuan pelaporan keuangan pemerintah yaitu menyajikan informasi yang bermanfaat bagi para pengguna dalam menilai akuntabilitas dan membuat keputusan, baik keputusan ekonomi, sosial, maupun politik. Pengambilan keputusan dalam pemerintah tentunya didasarkan atas informasi-informasi relevan yang diperoleh pemerintah. Begitu pula dengan kebijakan keuangan yang diambil oleh pemerintah, yang seharusnya didasarkan atas informasi akuntansi atau laporan keuangan yang telah dibuat oleh pemerintahan yang bersangkutan.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang terdiri dari formula, catatan dan laporan yang telah disusun sedemikian rupa dan menghasilkan suatu informasi keuangan yang dibutuhkan. Manajemen perusahaan dapat melihat keuangan dengan jelas melalui sistem tersebut. Selain

itu, manajemen juga dapat mengontrol kinerja dari sistem yang digunakan. Sistem informasi akuntansi sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak di bidang apapun karena mengandung sebuah proses untuk melaporkan kondisi keuangan perusahaan secara akurat dan benar untuk semua pihak yang membutuhkan (Mardia, Tanjung, & Karim, 2021).

Efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target organisasi /perusahaan dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber data yang diatur untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik.

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dikatakan baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan pemakai oleh faktor-faktor yang meliputi dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, dan kecanggihan teknologi. Akan tetapi pada kenyataan yang ada dalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan, yaitu pertama, sering terjadi human error seperti terjadi kesalahan staf dalam menyalin dan mengisi data. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap narasumber pada SAMSAT Cirebon Kabupaten Sumber yaitu Iwan Setiawan yang merupakan staff pelayanan pajak kendaraan bermotor, bahwa sering kali terjadi kesalahan dalam menjalankan sistem informasi yang berakibat pada keakurasian suatu laporan. Kesalahan yang biasa terjadi adalah para pemakai masih sering kesulitan dalam menggunakan program tersebut sehingga para pemakai masih sering melakukan pencatatan secara manual, kendala selanjutnya yang dialami

adalah ketika *server down* membuat pekerjaan tidak bekerja dengan baik, dan hasilnya kualitas sistem informasi yang dihasilkan kurang relevan dan tidak tepat waktu.

Fenomena yang sering terjadi adalah sistem informasi akuntansi yang belum bisa berjalan dengan efektif sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi tersebut justru menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi.

35 nasabah di Bank BRI cabang Mataram telah kehilangan dana tabungannya, terjadi pada bulan oktober 2016 . Rekening nasabah BRI tersebut dibobol dengan teknik skimming. Skimming merupakan tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara ilegal. Hal ini disebabkan karena keamanan sistem di bank BRI cabang Mataram kurang baik. Kejadian ini mengakibatkan sistem informasi akuntansi tidak dapat berjalan dengan baik karena pengendalian internal yang seharusnya dapat mengendalikan dan memeriksa kewanasan sistem yang dimiliki dinilai kurang berperan dalam tugasnya sehingga efektivitas mengenai kewanasan sistem informasi akuntansi dalam Bank BRI ini dikatakan kurang efektif. Efektivitas dalam perbankan sebaiknya dapat membantu pihak bank menjaga aset bank sehingga kejadian pembobolan rekening tidak akan dialami oleh 35 nasabah Bank BRI cabang Mataram. Namun Bank BRI sudah melakukan langkah pencegahan pembobolan dana nasabah dengan mengecek rutin seluruh mesin ATM maupun mesin transaksi lainnya yang rentan aktivitas

skinner. ( [www.m.tempo.co](http://www.m.tempo.co), di Akses Pada Tanggal 13 Oktober 2023 pukul 20.10 WIB ).

Sistem informasi akuntansi PT Pelindo Jasa Maritim dan seluruh anak perusahaannya mengalami gangguan pada sebagian aplikasi sejak Jumat, 1 September 2023. Sistem operasional dan portal layanan pelanggan, termasuk *billing system*-nya mengalami gangguan sistem informasi, namun Hal tersebut telah berhasil diatasi secara bertahap sejak hari Sabtu, 2 September 2023. Pada akhir pekan lalu, layanan dilakukan secara kombinasi manual dan sistem, dengan tetap berpedoman pada tata kelola perusahaan yang baik. Sehingga laporan yang diinput menggunakan 2 cara (manual dan sistem) menjadikan pegawai harus melakukan *double check* dalam melakukan laporan keuangan. Tim IT Pelindo dikerahkan dalam upaya investigasi untuk menemukan penyebab dari gangguan ini agar permasalahan serupa dapat dihindari pada waktu mendatang. ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), di Akses Pada Tanggal 13 Oktober 2023 pukul 20.10 WIB).

Pelayanan SAMSAT keliling di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur mengalami gangguan pada Selasa, 15 November 2022 sekitar pukul 10.00 Wita. Kondisi ini menyebabkan sejumlah warga yang mengantre untuk membayar pajak membatalkan antreannya. Untuk sementara kata Rizky, warga yang ingin membayar pajak bisa langsung saja pergi ke Kantor Koramil di Jalan KS Tubun Banjarmasin Selatan, atau bisa langsung datang ke Masjid Raya Sabilal Muhtadin. Adapun untuk Pelayanan Samsat Keliling yang gangguan atau error hanya terjadi

di SAMSAT keliling di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Namun pelayanan kembali berlangsung dari pukul 12.00 Wita karena sudah tidak gangguan lagi. ( [www.banjarmasin.tribunnews.com](http://www.banjarmasin.tribunnews.com), di Akses Pada Tanggal 13 April 2024 pukul 06.35 WIB ).

Dari berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem informasi menjadi hal yang sangat krusial bagi kinerja sebuah organisasi. Faktor penyebab fenomena tersebut adalah kecanggihan teknologi informasi yang belum dapat memadai, pegawai yang belum menguasai teknologi informasi dan kurangnya dukungan manajemen puncak.

Sistem Informasi Akuntansi dibutuhkan untuk mengumpulkan data dan mengolahnya sehingga menjadi Informasi yang diperlukan sebagai alat bantu pimpinan perusahaan dalam melakukan pengawasan kerja serta pengambilan keputusan. Untuk memperoleh informasi yang sah dan tepat diperlukan kerja sama yang baik antara sesama pihak yang berkepentingan. Informasi yang dihasilkan akan menjadi tolak ukur yang digunakan oleh manajemen untuk mengetahui secara pasti keadaan perusahaan, sehingga perencanaan-perencanaan perusahaan dimasa mendatang lebih mudah disusun. Berhasil tidaknya suatu perencanaan ada kaitanya dengan keakuratan informasi yang diterima (Febriyanti, 2018).

Demikian juga SAMSAT Cirebon Kabupaten Sumber memerlukan suatu sistem informasi akuntansi yang berkualitas dan efektif sehingga dapat mencapai

penerimaan pajak kendaraan bermotor yang maksimal dan tercapainya tujuan organisasi.

Tingkat efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) suatu perusahaan dapat dinilai dari penerapan sistem informasi akuntansi pada perusahaan. Dengan penerapan sistem informasi akuntansi yang baik, pengolahan data menjadi informasi menjadi lebih efektif. Efektif tidaknya sistem informasi akuntansi dinilai dari aspek variasi laporan, waktu, keamanan data, relevansi, kenyamanan fisik, ketelitian, dan teknologi informasi (Saputra dan Yadnyana, 2015).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan kesatuan dari berbagai unsur yang bekerja satu sama lain sehingga data dapat diolah dan menghasilkan informasi keuangan (Susanto, 2013). Agar menghasilkan informasi berkualitas, diperlukan kualitas sistem informasi yang tepat waktu, fleksibel, efisien dan mudah diakses. Menurut Meiryani (2018), SIA yang berkualitas adalah sistem yang handal, efisien, efektif, mudah digunakan dan mudah dipelajari.

Faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi adalah teknologi informasi. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis sekaligus menjadi tempat pengumpulan data yang akurat bagi sistem informasi (TMBooks, 2015: 3). Dengan teknologi informasi, sistem informasi dapat dirancang dengan lebih baik lagi sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan serta menyaring dan meringkas informasi secara efektif (Romney dan Steinbart, 2017: 4).

Menurut Purba dkk (2020), kecanggihan teknologi informasi merupakan hubungan yang saling ketergantungan antara teknologi informasi dan manajemen perusahaan atau organisasi untuk membantu menghasilkan informasi dan keputusan yang akurat dan berkualitas. Namun demikian, kecanggihan teknologi informasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya (Fani dkk, 2015). Maka dari itu, faktor lain yang memengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi yakni partisipasi manajemen.

Kemajuan dalam bidang teknologi telah mengubah cara orang dalam melaksanakan semua aktifitasnya. Perkembangan sistem teknologi informasi berdampak pada sistem informasi akuntansi dalam organisasi bisnis dari pemrosesan data pada sistem manual ke sistem komputer secara efektif dan efisien, Jumaili (2005) dalam Mahadinata et. al. (2016).

Perusahaan yang menghasilkan informasi yang tepat waktu dan berkualitas membutuhkan sistem berupa teknologi informasi yang canggih. Kecanggihan teknologi informasi tersebut memberikan kemudahan bagi para pengguna teknologi dalam implementasi. Perusahaan yang memiliki sistem informasi akuntansi dengan teknologi informasi yang canggih mampu memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya sehingga menunjukkan efektivitas sistem informasi akuntansi pada perusahaan tersebut (Pontonuwu, Elim, & Suwetja, 2017). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang

dilakukan oleh (Ratu, Nurul, & Cynthia, 2021), (Ahmad, Novi, & Maulina, 2022), (Andi, Desinta, & Mimelientesa 2022), (Ayu, Edy, & Lisa, 2021), yang menyatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi adalah kompetensi pengguna. Kompetensi dari pengguna sistem informasi perlu diperhatikan karena pengguna sistem adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan satu kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif (McLeod dan Schell, 2009: 97-101).

Kompetensi pengguna merupakan kemampuan personal yang tinggi dapat memacu pengguna untuk memakai system informasi akuntansi sehingga kinerja system informasi akuntansi menjadi efektif. Pemakai system informasi yang memiliki teknik baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan system informasi akuntansi. kemampuan teknik pengguna yaitu: “Kemampuan teknik pengguna merupakan rata-rata pendidikan dari seseorang.”

Kompetensi pengguna sangat dibutuhkan karena kemampuan personal akan menunjukkan sejauh mana kualitas pribadi seseorang dalam menguasai teknik pengelolaan sistem akuntansi yang dikembangkan (Adisanjaya, Wahyuni, & Purnamawati, 2017). Efektivitas sistem informasi akuntansi pada perusahaan bergantung pada seberapa baik pengguna mampu menerapkan aplikasi tersebut. Setiap karyawan harus mampu menguasai penggunaan sistem agar dapat

memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat mengurangi kesalahan matematik, serta menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk (Kusumawati & Ayu, 2019). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Andi, Desinta, & Mimelientesa 2022), (R. Enough Bhaktiar & Yuliani, 2022), (Camelia L. Numberi, 2022) Kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif pada efektivitas sistem informasi akuntansi.

Dukungan manajemen puncak juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, karena sistem yang dipilih oleh manajemen puncak pasti bertujuan untuk memajukan perusahaan. Menurut Juliansyah (2019) budaya organisasi memiliki peran yang sangat penting karena dalam budaya organisasi memiliki nilai-nilai positif yang mampu membuat karyawan berkerja sama dengan baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi , Anita, Sunarti, 2021), (Wahyu, Murniati, & Sigid, 2020), (Ayu, Edy, & Lisa, 2021), yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Menurut Pradani dkk (2017), partisipasi manajemen dalam mendukung berjalannya sistem informasi akuntansi agar berjalan efektif sangat dibutuhkan. Dengan partisipasi manajemen yang tinggi, maka dukungan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pun akan tinggi. Keterlibatan manajemen sangat diperlukan untuk mendukung semua kegiatan dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi akuntansi. Dukungan partisipasi manajemen

tersebut merupakan pedoman perihal komitmen dan dukungan atas seluruh sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan (Lisnawati dkk, 2017).

Pengembangan sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan yaitu dalam menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. penggunaan sistem informasi akuntansi dapat mengurangi biaya informasi, meningkatkan kualitas informasi, dan meningkatkan ketepatan dalam mengambil keputusan. output dari sistem informasi akuntansi ini berupa informasi yang berguna dalam mengukur kinerja keuangan dan menghasilkan laporan keuangan perusahaan yang akurat. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut , maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KECANGGIHAN TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI PENGGUNA, DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang penulis telah uraikan diatas, maka rumusan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana kecanggihan teknologi informasi pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana kompetensi pengguna pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?

3. Bagaimana dukungan manajemen puncak pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
4. Bagaimana efektivitas sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
5. Seberapa besar pengaruh kecanggihan teknologi, kompetensi pengguna, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
6. Seberapa besar pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
7. Seberapa besar pengaruh kompetensi pengguna terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?
8. Seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dengan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kecanggihan teknologi informasi pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui kompetensi pengguna pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui dukungan manajemen puncak pada SAMSAT Sumber

Kabupaten Cirebon.

4. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi akuntansi pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kompetensi pengguna, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap besarnya sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pengguna terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Kegunaan teoritis yang ingin dicapai dari penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan ilmu untuk menambah wawasan tentang ilmu sistem informasi akuntansi. Penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam kajian sistem informasi akuntansi.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya sebagai berikut :

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan pengetahuan peneliti khususnya mengenai pengaruh informasi akuntansi terhadap harga saham, serta dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh saat perkuliahan.

##### **2. Bagi Kalangan Akademis**

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan tentang kecanggihan teknologi informasi, kompetensi pengguna, dukungan manajemen puncak, dan efektivitas sistem informasi akuntansi.

##### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai bahan referensi dan informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dan diharapkan dapat memperbanyak pengetahuan di bidang perbankan.

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

Penelitian ini dilakukan pada SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon yang beralamat di Jl. Sunan Drajat No.11, Sumber, Kecamatan Sumber, Cirebon. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang diteliti, maka peneliti melakukan penelitian pada Mei 2024.