

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja perusahaan adalah hal yang penting bagi perusahaan untuk keberlangsungan aktivitas operasionalnya pada waktu yang akan datang serta menggambarkan baik buruknya suatu perusahaan (Azis & Hartono, 2017). Pengukuran kinerja dilakukan untuk perencanaan tujuan pada waktu yang akan datang agar bisa diwujudkan (Asna, 2017). Pengukuran kinerja perusahaan juga bisa digunakan untuk mengenali kekurangan serta kelebihan apa saja yang terjadi di perusahaan. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengenali kesalahan yang telah terjadi serta bisa menjadi pertimbangan untuk keputusan yang akan diambil, yang berkaitan dengan segala aspek kinerja perusahaan salah satunya kinerja keuangan (Asna, 2017).

Penilaian kinerja perusahaan secara keseluruhan mencakup informasi kinerja yang berasal dari laporan keuangan. Karena penilaian kinerja perusahaan didasarkan pada laporan keuangan maka untuk melakukan penelitian kinerja menggunakan rasio-rasio keuangan. Rasio ini memberikan indikasi kepada manajemen mengenai penilaian investor terhadap kinerja perusahaan dan prospek pada periode yang akan mendatang. Menurut Dita & Putra (2016) untuk mencapai kesuksesan memerlukan landasan yang kuat, salah satunya kompetensi, baik kompetensi pegawai, pimpinan maupun organisasi sehingga dapat diketahui bahwa kompetensi sangat penting untuk mencapai suatu tujuan

dalam organisasi dengan sukses. Jika kinerja perusahaan meningkat, dapat dilihat dari gencarnya aktivitas perusahaan untuk menghasilkan laba yang maksimal. Keuntungan atau profit yang dihasilkan tentunya akan berbeda-beda tergantung dari besar kecilnya perusahaan yang bergerak.

Meningkatkan kinerja perusahaan maka diperlukan juga kualitas informasi untuk mendapatkan output yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sebagaimana menurut Lestari dan Asyik (2015). Suatu informasi bisa dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu informasi tersebut mencerminkan keadaan sesungguhnya (akurat), harus tersedia atau dapat dipergunakan pada saat informasi tersebut diperlukan pada saat itu juga (tepat waktu), informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut (relevan), informasi yang diberikan harus disajikan secara lengkap. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kinerja perusahaan.

Fenomena transformasi digital telah menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan, terutama bagi perusahaan yang memiliki banyak cabang. Dalam konteks ini, PT Telkom berupaya memanfaatkan teknologi digital untuk mengintegrasikan operasional di seluruh cabangnya, sehingga menciptakan efisiensi dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas sistem informasi akuntansi memainkan peran penting dalam mendukung layanan pelanggan yang lebih baik, melalui penyediaan data yang akurat dan transparan, yang pada gilirannya dapat memperkuat pengambilan keputusan dan strategi pelayanan di setiap cabang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi

hubungan antara transformasi digital, kualitas sistem informasi akuntansi, dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan dalam meningkatkan layanan pelanggan.

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Salah satu alat bantu yang digunakan oleh pihak manajemen untuk menunjang kebutuhan perusahaan agar dapat mencapai keberhasilan di masa mendatang dengan strategi bersaing yaitu penerapan *balanced scorecard*. Menurut Mulyadi dalam Syamsul Bahri (2014) bahwa *Balanced Scorecard* merupakan seperangkat peralatan manajemen yang digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipat gandakan kinerja keuangan yang mencakup empat perspektif yaitu: keuangan, konsumen, proses bisnis/intern, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Hardiyanto (2005) dalam Verni Kurnisari (2017) *Balanced Scorecard* hadir untuk menggantikan konsep *scorecard* model lama yang hanya mengejar profitabilitas jangka pendek saja. *Balanced Scorecard* merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, tersusun dalam empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Kaplan dan Norton (1996) menyatakan bahwa konsep *Balanced Scorecard* dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan dan sebagai alat ukur yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era kompetitif dan efektivitas organisasi. Konsep ini

memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang merupakan penjabaran dari apa yang menjadi misi dan strategi perusahaan jangka panjang. Kriteria tersebut digolongkan menjadi empat perspektif yaitu:

1. perspektif keuangan,
2. perspektif konsumen,
3. perspektif proses bisnis internal, dan
4. perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Melalui pengukuran keempat perspektif ini, manajemen perusahaan akan lebih mudah untuk mengukur kinerja dari unit bisnis saat ini dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masa depan, mengukur aset yang telah diinvestasikan untuk pengembangan sumber daya manusia, sistem dan prosedur demi perbaikan kinerja di masa datang, serta memungkinkan untuk menilai intangible asset seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lain-lain. Menurut Mulyadi (2001) dalam Verni Kurnisari (2017).

Dunia kerja mengalami perubahan, baik dalam organisasi bisnis, institusi pendidikan maupun institusi pemerintahan. Perubahan sangat berkaitan dengan teknologi informasi yang sangat berkembang serta sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi. Informasi sangat berperan disegala aspek kehidupan manusia baik secara individu maupun secara organisasi. Peran Informasi begitu tinggi bagi organisasi maka organisasi sangat bergantung kepada sistem informasi akuntansi (Purnama dan Rudy : 2017).

Informasi akuntansi merupakan salah satu alat untuk mengambil suatu

keputusan dalam perusahaan saat ini. Untuk kelangsungan hidup perusahaan tersebut, maka diperlukan penggunaan teknologi informasi yang lebih luas. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah di proses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi para penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat. Kualitas informasi terdiri dari relevansi dan realibilitas yang merupakan dua kualitas primer yang membuat informasi akuntansi yang berguna untuk pengambilan keputusan (Lilis Puspita:2013).

Salah satu faktor yang menyebabkan sistem informasi akuntansi berkualitas, sehingga sistem informasi akuntansi dapat diandalkan, terintegritas, dan selalu tersedia pada saat dibutuhkan adalah budaya organisasi, hal ini dikarenakan budaya organisasi selalu dapat ditemukan melekat dalam sistem informasi organisasi (Laudon et.al, 2016:51). Keduanya merupakan dua hal yang berkaitan erat dalam setiap organisasi. Nilai dari sistem informasi juga ditentukan oleh budaya organisasi (Turban et.al, 2011;25).

Kualitas Informasi terlihat dari hasil output informasi suatu sistem informasi itu sendiri maka dari itu dengan hasil informasi yang berkualitas akan mampu memberi kepercayaan terhadap akses informasi dari beberapa pihak Dewi & Dharmadiaksa (2019). Dalam penerapan informasi akuntansi inilah yang nanti nya akan digunakan dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang dimaksud adalah keputusan ekonomi yang digunakan dalam menentukan pilihan dalam memutuskan tindakan apa yang akan diambil nantinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh penerapan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Menggunakan *Balanced*

Scorecard di Indonesia. Pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara ketiga variabel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam upaya peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan PT Telkom Bandung.
2. Bagaimana Kinerja Perusahaan yang diterapkan dalam perusahaan PT Telkom Bandung dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

1.3 Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan di Telkom Bandung dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Penelitian ini

bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik sistem informasi akuntansi yang diterapkan di Telkom Bandung dalam hal keandalan, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan integrasi dengan proses bisnis lainnya. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan, termasuk efektivitas dalam pengelolaan anggaran, pelaporan keuangan, dan pengambilan keputusan finansial.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan PT Telkom Bandung.
2. Mengetahui Kinerja Perusahaan yang diterapkan dalam perusahaan PT Telkom Bandung dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.
3. Mengetahui Seberapa besar Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai kegunaan baik secara praktis maupun akademis. Bagi manajemen Telkom Bandung, penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi berbagai aspek kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan, menyediakan data dan

informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat dan cepat, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam sistem informasi perusahaan dengan memahami bagaimana alat pengukur kinerja dan sistem informasi akuntansi dapat membantu, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penelitian ini juga akan memberikan pengetahuan baru dalam bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi. Ini dapat membantu orang lain yang tertarik dalam bidang ini untuk belajar lebih banyak dan melakukan penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman kita tentang cara terbaik untuk mengelola teknologi informasi dan komunikasi.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan analisis peneliti, dan dapat dijadikan sebagai potensi dalam pengembangan teori.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi operasional mereka.

3. Bagi Pihak Umum

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang baru untuk pembaca. Dan memberikan informasi bagi pembaca terkait Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan menggunakan Metode *Balanced*

Scorecard.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hasil dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan terhadap teori-teori yang ada.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data untuk menyusun penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih, Japati Bandung. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada Bulan Juli sampai dengan selesai, untuk mendapatkan data-data dan informasi lainnya sebagai bahan penyusunan skripsi.

