

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dampak dari revolusi industri 4.0 yaitu berkembangnya teknologi informasi yang memudahkan perusahaan untuk beroperasi secara efektif, efisien, dan *terkendali*. Revolusi Industri keempat adalah sebuah kondisi pada abad ke-21, ketika terjadi perubahan besar - besaran diberbagai bidang lewat perpaduan teknologi yang mengurangi sekat - sekat antara dunia fisik, digital, dan biologi (Nurdianita Fonna, 2019:11). Dengan adanya perkembangan revolusi industri 4.0 menimbulkan sektor ekonomi baru yaitu ekonomi digital.

Adanya perkembangan ekonomi digital melalui bidang sistem informasi juga memiliki dampak yang positif dari perkembangan tersebut. Dampak positif dari perkembangan ekonomi digital dalam bidang sistem informasi yaitu, melalui digitalisasi sistem informasi yang mana dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan informasi yang dihasilkan bagi perusahaan. Bukan hanya itu, salah satu bidang terpenting dari sistem informasi yaitu, sistem informasi akuntansi juga ikut mengalami perkembangan melalui ekonomi digital.

Pada umumnya sistem informasi akuntansi digunakan sebagai alat untuk melakukan analisis keputusan ataupun sebagai pembuat keputusan terkait dengan transaksi – transaksi perusahaan (Sri Mulyani dkk, 2019:21). Melalui ekonomi digital maka berdampak baik pada Sistem Informasi Akuntansi dalam mengelola informasi dengan cepat, efektif, dan efisien. Oleh sebab itu, suatu sistem

informasi akuntansi harus menghasilkan informasi yang efektif. Efektifitas artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis, dan tugas pengguna sistem serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat (Azhar Susanto, 2017:39). Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa peran komunikasi didalam sebuah organisasi dan dukungan dari kemampuan pengguna sistem itu sendiri dapat mempengaruhi kualitas sistem yang akan berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan.

Dalam bidang pendidikan juga mengalami dampak yang positif akibat adanya digitalisasi sistem informasi akuntansi. Salah satu contoh digitalisasi sistem informasi akuntansi yang berkembang pada saat ini dalam bidang pendidikan adalah aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) adalah sistem informasi akademik untuk memudahkan pengguna dalam mengurus hal administrasi akademik secara online.

Akan tetapi, masih banyak universitas yang mengalami kendala pada aplikasi Sistem Informasi Akademiknya (SIAKAD). Hal tersebut bisa saja terjadi karena server yang tersedia kurang memadai sehingga berakibat pada sulitnya mengakses SIAKAD, kurangnya kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut, komunikasi didalam sebuah organisasinya, dan beragam macam masalah lainnya. Oleh sebab itu, kemudahan mengakses, kemampuan pengguna sistem, dan komunikasi organisasi didalam sebuah sistem informasi akuntansi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi sistem informasi tersebut. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem

adalah system analyst/analisis sistem, pemakai/user, sponsor, customer/pelanggan (George H dan William S, 2006:107).

Berdasarkan fakta yang terjadi masih banyak aplikasi sistem informasi akuntansi yang mengalami kendala pada kualitas sistemnya. Salah satu aplikasi Sistem Informasi Akuntansi yang sering mengalami masalah pada kualitas sistemnya yaitu, aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Salah satu aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) yang mengalami masalah terjadi pada Universitas Negeri Jakarta.

Pada 31/1/13 Universitas Negeri Jakarta dipenuhi oleh sivitas akademik yang mana hal tersebut diakibatkan oleh mahasiswa tidak bisa mengakses aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Adapun masalah yang dialami pada saat itu yaitu, kesulitan mengakses, kesalahan pengaturan waktu, dan beragam masalah lain yang ada pada SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Universitas Negeri Jakarta. Menurut Dosen Jurusan Ilmu Sosial Politik (ISP) yaitu Herawati mengatakan bahwa, permasalahan yang terjadi pada SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) murni kesalahan sistem karena mahasiswa mencetak pra-transkrip nilai sebelum nilai dikirim ke puskom. Bukan hanya itu, hal serupa pun terjadi kembali pada 20/12/19 yang mana SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Universitas Negeri Jakarta sedang mengalami perbaikan akibat kerusakan pada server SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Hal tersebut menyebabkan mahasiswa dan dosen sulit melakukan kegiatan akademik misalnya, mengisi kartu rencana studi (KRS). Menurut Achmad Ridwan selaku Wakil Rektor (WR) IV sekaligus merangkap menjadi WR I Bidang Akademik mengatakan bahwa, SIAKAD

(Sistem Informasi Akademik) Universitas Negeri Jakarta belum bisa berjalan secara optimal akibat adanya efek kerusakan turunan dari server yang lama.

Dari fakta tersebut terjadi adanya kendala pada kualitas SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Universitas Negeri Jakarta. Maka dari itu, dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi memiliki kriteria sehingga dapat dikatakan memiliki manfaat ataupun telah sukses dalam penerapannya. Berikut ciri – ciri yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu efektifitas, efisien, confidensial, integritas, ketersediaan, kepatuhan, dan kebenaran (Azhar Susanto, 2017:39).

Bukan hanya itu, adapun yang dapat berperan penting dalam Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi yaitu, memiliki komunikasi yang baik didalam organisasi sehingga sistem dapat terintegrasi dengan baik didalam sebuah organisasi. Dengan membaiknya kualitas komunikasi dalam suatu organisasi maka semakin baik pula integrasi organisasi tersebut (Susanto, Azhar, 2017:11).

Sama halnya seperti Universitas Negeri Jakarta yang memiliki SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) tersendiri, Unikom (Universitas Komputer Indonesia) pun memiliki SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) secara online. SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) yang dimiliki Universitas Komputer Indonesia digunakan sebagai penyampai informasi dari dosen ke ketua prodi sampai nantinya informasi tersebut sampai ke Bagian Keuangan. Bukan hanya itu SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Unikom digunakan untuk penunjang kegiatan akademik. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memiliki sebuah komunikasi yang baik agar sistem informasi yang ada didalamnya dapat

terintegrasi dengan baik dan informasi yang dihasilkan tersampaikan dengan baik pula.

Berdasarkan fakta yang terjadi, peran komunikasi didalam suatu organisasi sangatlah penting. Karena, ketika sebuah organisasi memiliki komunikasi organisasi yang baik selain semakin baiknya integrasi organisasi tersebut, maka dapat memperbaiki kualitas sistem sehingga meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan. Maka , dapat dikatakan bahwa salah satu pendukung efektivitas sistem informasi akuntansi dalam perusahaan yaitu Komunikasi Organisasi. Komunikasi Organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah – ubah (Arni Muhammad, 2015:67).

Bukan hanya komunikasi organisasi yang dapat mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Akan tetapi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi juga perlu diperhatikan yang mana suatu sistem dapat dikatakan berhasil atas dukungan dari pengguna sistem itu sendiri. Oleh karena itu, dalam pembuatan sistem informasi akuntansi terdapat salah satu komponen penting yang terlibat yaitu, Sumber Daya Manusia. SDM bagian sistem informasi merupakan sumber daya manusia yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut (Azhar Susanto, 2017:261).

Berdasarkan fakta yang ada suatu sistem tidak dapat berjalan jika pengguna sistem itu sendiri tidak memiliki kemampuan dalam menjalankannya. Hal tersebut

dapat saja terjadi karena masih banyak pengguna *SIKAD (Sistem Informasi Akademik) di Universitas Komputer Indonesia*. Oleh karena itu, suatu sistem informasi akuntansi harus dibuat untuk memudahkan penggunaannya dalam menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat.

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa, sekalipun sebuah aplikasi sistem informasi akuntansi telah dibuat sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, akan tetapi penggunaannya tidak memiliki kemauan untuk menggunakannya artinya sistem tersebut belum dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya tanpa adanya dukungan dari pengguna sistem itu sendiri. Oleh karena itu, dukungan kemampuan pengguna salah satu hal penting dalam mendukung kesuksesan suatu sistem informasi akuntansi. Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu (Robbins, 2008:52).

Sedangkan, Pengguna Sistem merupakan pihak yang menggunakan sistem informasi tersebut baik pada tahap input, proses hingga memanfaatkan output atau hasil dari sistem (Ranatarisza, M. M., & Noor, M. A, 2013:72). Kesimpulan dari definisi kemampuan dan definisi pengguna yaitu, Kemampuan Pengguna adalah kapasitas seseorang dalam memanfaatkan sistem informasi dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Dapat dilihat bahwa kemampuan pengguna memiliki peran penting dalam kesuksesan sistem informasi akuntansi. Sejalan dengan persepsi kita bahwa brainware atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen Sistem informasi (SI) dalam dunia bisnis yang dikenal sebagai Sistem

informasi akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya didalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi (Azhar Susanto, 2017:253).

Dari hasil penelitian sebelumnya mengenai efektivitas sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh Meiryani Jun Shien (2015) menyimpulkan, *The ability of users and top management support has significant influence in the process of generating quality accounting information systems as well as can be concluded that quality of accounting information systems have an important role in generating quality information.* Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa, Kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh signifikan dalam proses menghasilkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas serta dapat disimpulkan bahwa kualitas akuntansi sistem informasi memiliki peran penting dalam menghasilkan informasi berkualitas.

Bukan hanya itu, adapun menurut Mahdi Salehi, Vahab Rostami, and Abdolkarim Mogadam (2010), *The main objective of an accounting information system (AIS), a pre-eminently user-oriented system, is the collection and recording of data and information regarding events that have an economic impact upon organizations and the maintenance, processing and communication of information to internal and external stakeholders.* Dari penelitian tersebut dapat diartikan bahwa, tujuan utama dari sistem informasi akuntansi yaitu sistem yang berorientasi pada pengguna sistem itu sendiri yang mana pengguna sistem itu

sendiri memanfaatkan sistem informasi akuntansi sebagai pengumpulan dan pencatatan data mengenai informasi yang berkaitan dengan peristiwa yang berdampak pada ekonomi perusahaan, pemeliharaan perusahaan, pemrosesan, dan komunikasi informasi baik secara internal atau eksternal kepada pemegang saham.

Dari penelitian diatas faktor – faktor efektivitas sistem informasi akuntansi memiliki hasil yang berbeda – beda. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DAN DUKUNGAN KEMAMPUAN PENGGUNA TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENGGAJIAN”** yang penelitian tersebut dilakukan pada pengguna SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Unikom. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi, dukungan kemampuan pengguna yang berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang diatas maka, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya memanfaatkan media komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan pekerjaan khususnya permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akuntansi digital
2. Masih adanya pengguna yang belum cukup pengetahuannya dalam menjalankan sistem informasi berbasis digital

3. Masih adanya sistem informasi akuntansi penggajian yang belum bisa menyesuaikan dengan aturan yang ada.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah diatas maka dapat dilihat bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Peran Komunikasi Organisasi dapat berpengaruh terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian
2. Apakah Dukungan Kemampuan Pengguna dalam dapat berpengaruh terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Didalam sebuah penelitian tentunya harus memiliki maksud dan tujuan dalam meneliti masalah yang ada. Berikut maksud dan tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini untuk memberikan bukti empiris mengenai peran komunikasi organisasi dan dukungan kemampuan pengguna terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, dalam memecahkan masalah yang terjadi.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang terjadi sesuai dengan perumusan masalah. Maka dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Seberapa besar Peran Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian
2. Seberapa besar Dukungan Kemampuan Pengguna terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Batasan masalah yang terjadi didalam penelitian ini yaitu, terhambatnya penyebaran kuisisioner dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia, yang menyebabkan keterbatasan peneliti untuk mendapatkan data penelitian yang lebih terperinci.
2. Adanya perubahan tempat penelitian dari Kantor Pusat Bank Indonesia Jakarta menjadi Universitas Komputer Indonesia Bandung yang diakibatkan oleh pandemi covid 19. Sehingga peneliti tidak menggunakan fenomena khusus dan hanya menggunakan fenomena umum saja.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Berikut merupakan kegunaan penelitian didalam penelitian ini yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### **1.6.1 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai seberapa besar Peran Komunikasi Organisasi dan Dukungan Kemampuan Pengguna terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penggajian pada Aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) Universitas Komputer Indonesia Bandung.

### **1.6.2 Kegunaan Akademis**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ataupun pengembangan ilmu pengetahuan sebagai berikut :

#### **1. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini dapat memberikan bukti empiris terkait dengan peran komunikasi organisasi dan dukungan kemampuan pengguna terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yang akan memberikan solusi dari bukti permasalahan yang terjadi sehingga dapat memperkuat teori yang akan dinyatakan oleh para ahli khususnya dalam bidang ilmu sistem informasi akuntansi. Selain itu, dapat memberikan karya penelitian terbaru dalam mengembangkan ilmu Sistem Informasi Akuntansi.

#### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menerapkan teori yang telah dipelajari secara langsung dan dapat berkontribusi baik dalam mengembangkan ilmu Sistem Informasi Akuntansi dengan mengkaji kembali penelitian – penelitian sebelumnya. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memberikan acuan dan referensi untuk melakukan pengembangan penelitian – penelitian selanjutnya.