

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selain perkembangan jenis peralatan teknologi maupun *software* aplikasi pendukung, perkembangan ini juga berdasarkan pada semakin meratanya pengguna teknologi informasi (Nuryanto, 2012:1). Peranan atau fungsi teknologi informasi pada saat ini, khususnya dalam suatu perusahaan sangatlah penting guna menunjang operasional perusahaan apalagi bagi perusahaan-perusahaan tingkat dunia dimana kecepatan, kenyamanan, ketepatan, waktu merupakan unsur-unsur yang tidak dapat ditawar bila perusahaan ingin tetap *survive* ditengah persaingan yang sangat ketat (Bagaskoro, 2019:21). Peningkatan penggunaan teknologi komputer merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi. Dampak yang diperoleh adalah teknologi informasi telah memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melakukan pemrosesan data. Teknologi merupakan alat yang berguna untuk membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Handayani, 2010).

Proses akuntansi bagi sebagian besar perusahaan bisnis dewasa ini, menggunakan aplikasi akuntansi dan perangkat komputer dalam pemrosesan data transaksi hingga proses menghasilkan informasi akuntansi kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Ranatarisza, 2013:27). Selain itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuat sistem informasi akuntansi menjadi suatu alat penting dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif (Ogah, 2013). Penerapan

sistem informasi akuntansi merupakan investasi yang penting untuk perusahaan (Raupeliene, 2003).

Sistem informasi akuntansi adalah serangkaian kegiatan, dokumen, dan teknologi yang saling terkait yang dirancang untuk mengumpulkan data, mengolahnya, dan melaporkannya sebagai informasi ke berbagai kelompok, juga digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan pihak internal dan eksternal dalam organisasi (Robert L. Hurt, 2016:4). Indikasi dari kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan (Romney & Steinbart, 2016:12).

Sistem informasi akuntansi memiliki komponen terdiri dari, Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi. Prosedur-prosedur, baik manual maupun terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi. Data tentang proses-proses bisnis organisasi. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi. Infrastruktur teknologi informasi termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*), dan peralatan untuk komunikasi jaringan (Romney dan Steinbart, 2011:3). Selanjutnya kualitas sistem informasi akuntansi memiliki indikator yang dijelaskan dalam elemen-elemen yakni (1) Kegunaan, sistem dapat menghasilkan informasi yang membantu dalam

pengambilan keputusan. (2) Ekonomis, manfaat sistem lebih besar dari biayanya. (3) Keandalan, sistem dapat memproses data secara akurat. (4) Ketersediaan, sistem dapat diakses pengguna dengan mudah. (5) Tepat waktu, sistem dapat menghasilkan informasi penting tepat saat dibutuhkan. (6) Kapasitas, kemampuan sistem mencukupi untuk menangani periode operasi puncak dan perubahan persyaratan. (7) Kemudahan penggunaan, sistem mudah digunakan oleh pengguna. (8) Fleksibilitas, sistem mengakomodasikan operasi atau perubahan yang wajar. (9) Dapat ditelusuri, sistem dapat dengan mudah untuk memfasilitasi penyelesaian masalah dan pengembangan sistem dimasa mendatang. (10) Keamanan, sistem dapat menjamin hanya pengguna sah saja yang diberikan akses untuk mengubah data sistem (Romney & Steinbart, 2012:615).

Fenomena yang terjadi terkait kualitas sistem informasi akuntansi adalah masih terdapat sistem informasi akuntansi yang tidak berkualitas pada perusahaan Bank BRI. Sistem yang dimiliki oleh bank BRI belum berkualitas hal ini dapat dilihat dari permasalahan BRI yaitu pada layanan ATM dan internet banking pada BRI yang mengalami gangguan. Sebelumnya pengguna ATM BRI tidak bisa melakukan transaksi dan sistem yang dimiliki bank BRI tidak bisa diakses hal ini membuat para pengguna ATM BRI, internet banking BRI, BRI Unit kesulitan dalam atau melakukan transaksi pada sistem tersebut. (Bisnis.Rakyatku.com. 2017). Setelah ditelusuri gangguan yang dialami oleh bank BRI tersebut disebabkan karena terjadinya anomali pada satelit Telkom 1. Menurut Direktur digital banking dan strategi Bank BRI Indra utoyo Anomali pada satelit Telkom 1 itu mengakibatkan pergeseran pointing antena sehingga membuat jaringan ATM

perbankan mengalami gangguan layanan transaksi yang mengakibatkan kurangnya ketersediaan SIA yang dimiliki BRI. Direktur digital banking dan strategi Bank BRI Sutoyo juga mengatakan juga sebagian besar ATM BRI sudah di imigrasi ke BRIsat, jadi tidak terlalu banyak ATM yang mengalami gangguan agar memudahkan kebutuhan layanan perbankan nasabah (Finansial.bisnis.com. 2017).

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh bank BRI keadaan ini seharusnya tidak terjadi secara teori karena apabila Bank BRI telah memiliki ketersediaan yang baik pada sistem informasi akuntansi yang dimilikinya, maka sistem tersebut akan memudahkan pengguna dalam pengoperasian sistem. Sedangkan fenomena yang dialami oleh Bank BRI menunjukkan kurangnya ketersediaan SIA pada bank bri yang mengakibatkan pengguna sulit untuk mengoperasikan sistem tersebut.

Fenomena yang terjadi terkait kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah masih terdapat Sistem Informasi Akuntansi yang tidak berkualitas di beberapa perusahaan perbankan, salah satunya dialami oleh perusahaan BUMN yang bergerak pada sektor jasa keuangan yaitu Bank Mandiri, dimana sistem yang dimiliki oleh Bank Mandiri diduga tidak aman dan menjadi incaran para hacker. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator perbankan meminta kepada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI) untuk memperbaiki sistem teknologi informasinya (IT). Hal tersebut menyusul adanya insiden berubahnya saldo nasabah Bank Mandiri yang terjadi beberapa waktu lalu. Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi merasa prihatin dengan sistem keamanan perbankan sekaliber Bank Mandiri yang dianggapnya tidak optimal. Tulus menyatakan bahwa sistem IT di Bank Mandiri

amat rapuh, dan rentan di hack oleh para hacker yang berpotensi merugikan nasabah Bank Mandiri. Karena itu, kata Tulus, YLKI mengimbau agar manajemen Bank Mandiri melakukan pengkajian ulang terhadap sistem IT-nya. Hal ini perlu dilakukan untuk menangkal kemungkinan kejadian serupa terjadi di kemudian hari. Selanjutnya Kepala Departemen Pengawasan Bank OJK Hizbullah mengatakan, pihaknya meminta kepada Bank Mandiri untuk memperkuat sistem IT-nya, yaitu dengan lebih memanfaatkan teknologi informasi yang lebih mutakhir, sehingga kejadian saldo berubah itu tidak kejadian lagi di masa mendatang. Hizbullah menambahkan, hingga saat ini pihaknya terus mengawasi kewanatan sistem IT yang ada di Bank Mandiri agar tidak ada nasabah yang merasa dirugikan (Giri Hartomo. *Ekonomi Okezone*. 2019.).

Sementara itu, Partai Solidaritas Indonesia (PSI) meminta Bank Mandiri untuk membenahi sistem teknologi informasi, agar kepercayaan publik pada bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) itu tidak hancur. Juru Bicara PSI Bidang IT, Sigit Widodo, mengatakan, PSI menanggapi gangguan sistem komputer Bank Mandiri yang terjadi, berpengaruh pada 10 persen nasabah bank pelat merah itu. Menurut Sigit, kesalahan semacam ini seharusnya bisa dihindari untuk bisnis perbankan, keandalan sistem IT harus benar-benar dijaga. Bukan cuma soal saldo yang berubah, namun juga masalah kesulitan nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Sigit menambahkan, Bank Mandiri sudah beberapa kali bermasalah dengan sistem IT. Sebagai bank milik negara dengan aset nomor dua terbesar di Indonesia, pihak manajemen dari Bank Mandiri harus lebih serius menangani sistem IT-nya. Pihak manajemen harus ikut terlibat secara penuh dalam

menangani kasus ini kalau tidak, nasabah bisa pindah ke bank lain yang lebih bisa menjamin keamanan dan keandalan sistem IT. (Pebrianto Eka Wicaksono. Liputan6.com. 2019. Diakses pada 20 Desember 2019).

Berdasarkan dengan fenomena yang terjadi pada Bank Mandiri. Secara teori seharusnya terdapat hubungan yang saling menunjang antara sistem informasi akuntansi dengan pengendalian internal, tetapi fenomena yang terjadi pada Bank Mandiri menyatakan bahwa pengendalian internal Bank Mandiri seharusnya dapat mengendalikan dan mengawasi sistem secara berkala dinilai kurang berperan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga mengakibatkan kurang berkualitasnya sistem informasi akuntansi yang dimiliki oleh Bank mandiri. Sistem informasi akuntansi yang berkualitas dalam dunia perbankan sebaiknya dapat membantu pihak bank dan nasabah dalam menjaga keamanan sistem sehingga kejadian sistem error dan merugikan salah satu pihak bisa terkendali hal ini menunjukkan bahwa sistem yang dimiliki oleh Bank mandiri belum berkualitas untuk mengatasi keamanan data dan informasi dari penggunanya.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi adalah kemampuan penggunanya (*user*). Informasi dalam suatu perusahaan adalah sebagai alat bantu mencapai tujuan melalui penyediaan informasi. Tetapi peranan yang penting dalam organisasi tetaplah manusia sebagai alat penentu keputusan. Jadi peranan manusia dalam sistem informasi sangat vital, karena perencanaan dan perancangan sistem harus lebih jauh memperhatikan faktor manusia (Burch dan Grudnitski, 1986:97)

Kemampuan mencakup kemampuan alami (bakat) dan kemampuan yang dipelajari dan diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses. Kemampuan alami adalah bakat yang membantu karyawan mempelajari tugas spesifik dengan lebih cepat dan melaksanakannya dengan lebih baik. Kemampuan yang dipelajari adalah keterampilan dan pengetahuan (Steven L. McShane dan Mary Ann Von Glinow, 2018:33). Kemampuan pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. Kemampuan adalah kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Mohammad Zain dan badudu, 2010:10). Kemampuan pada dasarnya terdiri dari dua faktor: intelektual dan fisik (Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, 2017:57). Oleh karena itu kualitas kemampuan pengguna sangat memegang peran penting dalam implementasi dan pengembangan suatu sistem informasi akuntansi dan pemilihan orang atau tim yang tepat yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman di bidangnya merupakan prasyarat dalam membangun sebuah sistem informasi akuntansi (Sunarti Setianingsih, 1998).

Selain faktor kemampuan pengguna, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi sistem informasi akuntansi yang baik membutuhkan pengendalian internal. Sistem informasi akuntansi sebagai sistem terbuka tidak menjamin dari kesalahan dan kecurangan, oleh karena itu diperlukan pengendalian internal yang baik untuk melindungi perusahaan dari kegiatan-kegiatan internal maupun eksternal yang merugikan. Dalam lingkup yang sempit, pengendalian internal diterjemahkan sebagai kegiatan-kegiatan berupa: pengecekan jumlah kali bagi tambah dan kurang,

validasi kewenangan, dan pengecekan bukti-bukti yang harus melampiri suatu transaksi (Anna Marina, dkk, 2017:34).

Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan (Hery, 2013:159). Pengendalian internal merupakan sebuah proses yang diimplementasikan untuk memberikan jaminan yang memenuhi beberapa objektif dari pengendalian internal diantaranya, yaitu menjaga aset, menjaga catatan dalam detail yang cukup untuk pelaporan aset perusahaan yang tepat dan akurat, menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya, menyiapkan laporan keuangan dengan kriteria yang ditentukan, mendorong dan meningkatkan efisiensi operasional, mendorong ketaatan dalam hal manajerial dan memenuhi persyaratan dari regulasi dan peraturan yang ada (Romney dan Steinbart, 2015:216). Pengendalian intern terdiri atas lima komponen yang saling terkait yaitu lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, pemantauan (Sukrisno Agoes, 2012:100).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Lilis Puspitawati (2015) *The Influence of User Ability to Effectiveness of Accounting Information Systems: Research on the Tax Office (LTO) in West Java Regional Office*, yang menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pengguna berpengaruh dan berpengaruh positif

terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. Selanjutnya penelitian dari Meiryani Jun Shien (2015), *Influence Of User Ability And Top Management Support On The Quality Of Accounting Information System And Its Impact On The Quality Of Accounting Information*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pengguna, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Ella Wahyu Ningtyas dkk (2019) Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Pengguna, dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. PLN (Persero) Area Jember, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecanggihan teknologi informasi dan kemampuan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi. Azhar Susanto (2017), *The Effect of Internal Control on Accounting Information System*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh pada kualitas sistem informasi akuntansi. Kemudian penelitian dari Lilis Pusitawati (2020) *Prediction Model of Internal Control System and Accounting Information System and Its Impact to The Quality of The Local Government Financial Statement* menunjukkan hasil bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan . Siti Rosdianti (2019), Pengaruh Teknologi Informasi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Bank Central Asia menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada Bank Central Asia,Tbk Kcp Batununggal Bandung. Selanjutnya penelitian dari Isti Astria dkk (2017) *Influence of User Competence*

and Internal Control to Quality Accounting Information Sytem (Survey on Bank Syariah in Bandung), hasil penelitian menunjukkan pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada bank syariah Kota Bandung.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada KCP Bank Mandiri Cihampelas)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa identifikasi masalah yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Terdapat kesulitan bertransaksi yang dialami nasabah dan pegawai Bank BRI dalam mengakses sistem pada Bank BRI diakibatkan karena kurangnya ketersediaan sistem informasi akuntansi yang dimiliki oleh Bank BRI.
- 2) Terdapat sistem informasi akuntansi yang kurang handal dan kurang aman terkait insiden berubahnya saldo nasabah, sistem IT di Bank Mandiri amat rapuh, dan rentan di hack oleh para hacker karena pengawasan yang kurang berperan dalam pengendalian internal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi
- 2) Seberapa pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu, terkait permasalahan virus *Covid 19* atau *Corona* yang terjadi, sehingga memberikan batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian dilakukan dilakukan secara *online*
- 2) Sasaran populasi hanya 15 orang responden dan merupakan pegawai yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di KCP Bank Mandiri Cihampelas.

1.5 Maksud dan Tujuan

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud peneitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi serta memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi pihak perusahaan mengenai adanya pengaruh kemampuan pengguna dan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi

1.6.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

- 1) Diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kemampuan pengguna dan pengendalian internal terhadap sistem informasi akuntansi.
- 2) Sebagai sarana pengaplikasian teori sehingga dapat berguna bagi pihak akademis lain yang membutuhkan.
- 3) Sebagai referensi bagi peneliti yang selanjutnya yang akan meneliti dengan konsep teori yang sama.