

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas internal perusahaan dilakukan oleh berbagai pihak yaitu para manajer, karyawan serta pihak luar yang memiliki kepentingan dengan perusahaan seperti konsumen, pemerintah dan lain-lain, aktivitas internal perusahaan didukung dengan sistem informasi akuntansi yang berkualitas untuk menampung serta mengolah data akuntansi menjadi sebuah informasi (Azhar Susanto, 2013:374). Sistem informasi akuntansi merupakan kegiatan, dokumen dan teknologi yang saling berkaitan dan dirancang guna mengumpulkan dan memproses data menjadi sebuah informasi yang kemudian akan dilaporkan kepada pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal sebagai dasar pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Robert L. Hurt, 2016). Menurut Marshall B. Romney (2018:11) terdapat enam komponen dari sistem informasi akuntansi yaitu orang-orang yang menggunakan sistem, prosedur dan instruksi yang digunakan (guna mengumpulkan, memproses dan menyimpan data), data mengenai organisasi dan kegiatannya, perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data, infrastruktur teknologi informasi (komputer, perangkat peripheral, perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi), serta kontrol internal dan langkah-langkah keamanan dalam melindungi data pada sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi memiliki andil dalam strategi bisnis, teknologi menjadi pilihan dari berbagai perusahaan baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar guna mencapai tujuan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya yaitu memiliki kualitas sistem informasi akuntansi yang baik (Nova Gia, 2015:1). Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan semua unsur dan sub-unsur yang terintegrasi dengan konsepnya dan terkait membentuk sebuah informasi akuntansi yang berkualitas (Azhar Susanto, 2013:16). Sistem informasi akuntansi yang berkualitas dapat diukur dengan karakteristik ketersediaan (*availability*), keamanan (*security*), pemeliharaan (*maintainability*) dan terintegritas (*integrity*) (Mardi, 2016:72-74) serta aksesibilitas (Heidman, 2008:87-90).

Implementasi suatu sistem tentunya akan dihadapkan kepada dua kemungkinan, yaitu keberhasilan atau kegagalan pada penerapannya. Jika terjadi kegagalan pada suatu sistem maka dapat berpengaruh kepada berkurangnya kualitas sistem informasi akuntansi pada perusahaan (Sandy Rusmarwanto, 2016). Adapun fenomena yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi akuntansi yaitu Ketua Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Wimboh Santoso (2017) menyatakan bahwa risiko serangan ciber pada sistem keuangan semakin besar akibat pesatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di industri jasa keuangan. Di Indonesia, industri jasa keuangan dikategorikan sebagai salah satu infrastruktur penting yang perlu dijaga dari ancaman keamanan dunia maya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi belum berkualitas karena sistem informasi akuntansi belum cukup kuat dalam segi keamanannya.

Sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas juga ditunjukkan dengan pemeliharaan sistem informasi akuntansi yang sering menimbulkan gangguan, hal ini dapat dilihat dari fenomena yaitu Direktur Eksekutif Kepala Departemen Komunikasi BI, Onny Widjanarko (2017) menyatakan bahwa Bank Indonesia (BI) mengimbau Bank Mandiri dapat memperkuat ketahanan sistem IT supaya tidak ada gangguan ketika proses pemeliharaan dan peningkatan kualitas sistem dilakukan. Hal tersebut dinyatakan karena terjadinya gangguan pada sistem Bank Mandiri. Dari fenomena diatas dapat dilihat bahwa sistem informasi akuntansi belum berkualitas karena sistem informasi akuntansi masih mengalami gangguan dalam proses pemeliharaannya.

Selain itu terdapat fenomena mengenai sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas yaitu sulit diakses, Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama (2019) mengatakan laman resmi DJPonline untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sulit diakses, penyebab utama laman resmi DJPonline tersebut sulit diakses karena kurangnya kapasitas server. Dari fenomena yang terjadi diatas dapat diketahui bahwa sistem informasi akuntansi belum berkualitas dimana masih adanya sistem informasi akuntansi yang sulit diakses.

Lalu, Sistem Informasi Akuntansi yang belum berkualitas ditandai dengan sistem informasi akuntansi yang belum terintegrasi dengan baik. Seperti menurut Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri Syafruddin (2019) yang mengatakan bahwa pemerintah daerah semakin dituntut untuk transparansi dalam pengelolaan keuangan, sistem *e-budgeting* yang dimiliki

Pemerintah Daerah belum terintegrasi dengan Pemerintah Pusat sehingga ia berharap Pemerintah Daerah yang telah memiliki sistem penganggaran sendiri bisa diintegrasikan dengan aplikasi *e-budgeting* yang disiapkan Kementerian Dalam Negeri. Terlihat dari fenomena diatas bahwa Sistem Informasi Akuntansi yang belum terintegrasi menunjukkan Sistem Informasi Akuntansi yang belum berkualitas.

Sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai perusahaan akan dipengaruhi dengan revolusi teknologi, khususnya teknologi informasi (Krismiaji, 2010). Teknologi informasi merupakan penggunaan perangkat elektronik terutama komputer sebagai media memasukan, memproses, menyimpan, menganalisis dan menyebarkan informasi (Rintho Rante R, 2018). Teknologi informasi memiliki beberapa kelompok dimensi yaitu teknologi masukan, teknologi mesin proses, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran dan teknologi perangkat lunak (A. Rusdiana, 2014). Di Indonesia, infrastruktur teknologi informasi masih sangat lemah, teknologi 4G baru menjangkau 97% dari total populasi di Indonesia, ini juga dapat membawa Indonesia tertinggal jauh dalam sektor teknologi informasi, hal ini dikemukakan oleh Rudiantara (2019) selaku Menteri Komunikasi dan Informasi. Fenomena tersebut menandakan bahwa jaringan komunikasi dalam teknologi informasi masih belum optimal.

Lemahnya infrastruktur teknologi informasi akan mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi, perkembangan sistem informasi akuntansi perlu dipertimbangkan dalam segi teknologi informasinya karena teknologi informasi yang canggih mampu meningkatkan kualitas sistem informasi (Dwitrayani, 2012).

Oleh karena itu, penerepan sistem informasi akuntansi di dalam perusahaan juga akan ikut semakin berkembang dan berkualitas seiring dengan kemajuan teknologi informasi (Husein Umar, 2002:5). Pada penelitian sebelumnya, Chevy Ramadhan *et al* (2016) menyatakan bahwa pada penelitiannya yang dilakukan pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara mendapatkan hasil yaitu pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada KPSBU sebesar 19,48%.

Sistem informasi akuntansi akan selalu berhubungan dengan manusia pada suatu organisasi, manusia sebagai orang yang mengoperasikan sistem informasi akuntansi tersebut. Sehingga sistem informasi akuntansi juga tidak terlepas dari sumber daya manusia sebagai penggunanya, perilaku pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi perlu diperhatikan (Jogiyanto, 2010:246). Kepuasan pengguna akhir adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009). Kepuasan pengguna dapat diukur dengan beberapa faktor seperti *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* (Somers *et al*, 2003:597).

Fenomena yang berhubungan dengan kepuasan pengguna yaitu menurut Mutamam (2016) selaku Pelaksana Tugas (Plt) Direktur Teknologi Informasi Perpajakan tingkat kepuasan atas penggunaan *e-filing* mencapai 4% , salah satu faktor ketidakpuasan tersebut adalah pengguna yang belum terbiasa mengakses layanan sistem *e-filling* tersebut. Dapat dilihat dari fenomena diatas masih

terdapat ketidakpuasan atas kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan karena sistem informasi akuntansi yang sulit digunakan.

Kemudahan akses yang didapat dalam menggunakan suatu sistem menjadi tingkat kepuasan penggunanya, kecepatan yang optimal dalam mengakses sistem informasi akuntansi menandakan bahwa sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik, juga keandalan sistem berarti sistem tersebut layak untuk digunakan termasuk keamanan sistem tersebut (Ferra & Rakhmi, 2018:215). Pada hasil penelitiannya mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem, Ida Bagus Gede Mawang dan Ni Gusti Putu Wirawati (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

PT Adhimega Kreasicipta merupakan perusahaan dalam bidang industry manufaktur dan kontraktor interior untuk *department store*, *apartment*, kantor, rumah tinggal dan fasilitas umum lainnya. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya PT Adhimega Kreasicipta dibantu dengan penggunaan Sistem Informasi Akuntansi berupa Sistem AKC (Adhimega Kreasi Cipta), sistem tersebut terbagi menjadi dua program atau sistem, yaitu sistem informasi akuntansi untuk persediaan dan sistem informasi akuntansi untuk laporan keuangan, kedua sistem informasi akuntansi tersebut saling berhubungan dan berakitan. Sistem informasi akuntansi tersebut dirancang oleh divisi *Information Tehnology* pada PT Adhimega Kreasicipta. Sistem Informasi Akuntansi tersebut dioperasikan secara *online* oleh seluruh bagian persediaan, keuangan dan

akuntansi pada PT Adhimega Kreasicipta. Sistem ini digunakan untuk semua hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan mulai dari kegiatan operasional hingga kegiatan penjualan.

Telah diupayakan integrasi serta otorisasi pada sistem AKC (Adhimega Kreasicipta) dengan membatasi penggunaan sesuai jabatan masing-masing karyawan. Namun hingga saat ini dalam penggunaannya sistem AKC tersebut masih sering mengalami hambatan, hal tersebut dikemukakan oleh Benny Solihin (2020) selaku Manajer Keuangan pada PT Adhimega Kreasicipta yang mengatakan bahwa lemahnya teknologi informasi yaitu jaringan internet yang tidak stabil menyebabkan sistem informasi akuntansi yang digunakan pada PT Adhimega Kreasicipta yaitu sistem AKC sulit untuk diakses, hal tersebut mengakibatkan kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan masih kurang baik. Selain itu, kurang baiknya kualitas sistem informasi akuntansi ditandai dengan format pada sistem AKC masih sulit untuk digunakan dan perlu dipelajari terlebih dahulu oleh karyawan yang baru dan tidak terbiasa menggunakan sistem tersebut, hal tersebut mengakibatkan kepuasan penggunaannya ikut menurun.

Berdasarkan fenomena diatas dan riset-riset sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai kualitas sistem informasi akuntansi, sehingga penulis memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya bagi Kepuasan Pengguna (Studi Kasus pada PT Adhimega Kreasicipta)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, teknologi informasi di Indonesia belum mampu mengikuti perkembangannya, ditandai dengan infrastruktur teknologi informasi yang masih sangat lemah sehingga mengakibatkan kualitas sistem informasi akuntansi yang kurang baik.
- 2) Dalam implementasi sistem informasi akuntansi, pengguna masih belum mendapatkan kepuasan dalam menggunakan sistem karena sistem informasi akuntansi yang sering mengalami gangguan sehingga masih belum mudah diakses oleh penggunanya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yaitu sistem AKC pada PT Adhimega Kreasicipta.
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem AKC pada PT Adhimega Kreasicipta.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh bukti secara empiris mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin penulis capai berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yaitu sistem AKC pada PT Adhimega Kreasicipta.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem AKC pada PT Adhimega Kreasicipta.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, hasil penelitian ini diharapkan memberikan solusi atau pemecahan masalah pada perusahaan yaitu agar dapat memperbaiki teknologi informasi yang digunakan sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan dan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.5.2 Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan dampaknya bagi kepuasan pengguna. Sehingga dengan adanya bukti empiris tersebut diharapkan mampu memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dinyatakan dan dilakukan oleh para ahli.
- 2) Dengan terbuktinya hipotesis penelitian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya, terutama yang mengkaji topik serupa dengan penelitian ini yaitu mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas sistem informasi dan dampaknya bagi kepuasan pengguna.