

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada Persaingan yang semakin ketat di era globalisasi ini menuntut suatu organisasi dari sebuah perusahaan menjadi sangat tergantung pada sistem informasi yang memiliki kemampuan beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali, sehingga mampu melahirkan keunggulan yang kompetitif. Edison( 2012), Sistem informasi akuntansi memberi kesempatan bagi pebisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif. Sistem Informasi Akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. (Aleqab dan Adel, 2013)

Sistem informasi akuntansi dan teknologi komputer tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja perusahaan dari waktu ke waktu, tetapi telah menjadi senjata utama dalam bersaing. Suryawarman dan Widhiyani (2013), Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang direncanakan dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para penggunanya. Informasi merupakan sekumpulan data yang diolah yang nantinya dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat dan akurat dan informasi merupakan hal yang sangat penting dan bernilai .

Sedangkan Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Moeheriono (2012:95) Faktor-faktor yang dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem menurut Laudon (2000) dalam Husein (2002), yaitu : (1) Sistem tersebut tingkat penggunaannya relatif tinggi yang diukur melalui polling pengguna, pemanfaatan kuesioner, atau monitor parameter seperti volume transaksi online. (2) Kepuasan pengguna terhadap sistem yang diukur melalui kuesioner atau interview. (3) Sikap yang menguntungkan para pengguna terhadap sistem informasi dan staff dari sistem informasi. (4) Tujuan yang dicapai. (5) Imbal balik keuangan untuk organisasi baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja SIA. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Akan tetapi dalam hal penerapan tidak akan terbebas dari permasalahan seperti para pengguna tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Delone dan Raymond, 1988 (dalam Komara, 2005)

Kini, baik perusahaan BUMN maupun non BUMN tengah menggunakan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi, yaitu menggunakan aplikasi sistem informasi akuntansi guna mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak luar maupun pihak perusahaan secara efisien dan terkontrol. Aplikasi sistem informasi akuntansi pada setiap perusahaan memiliki bentuk yang berbeda-beda yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Aplikasi tersebut berfungsi sebagai alat bantu perusahaan untuk mengukur kinerja dari sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan tersebut selama ini sudah berjalan. Selanjutnya, informasi dari pengukuran kinerja itu dapat pula dijadikan oleh manajer perusahaan sebagai bahan untuk mengevaluasi kecocokan aplikasi yang digunakan dengan kebutuhan dilapangan khususnya memudahkan dan pengguna dalam pengoperasiannya, tepat guna aplikasi dan minimnya error sistem pada aplikasi. Menurut Junaedi ( 2002 : 380-381)

BUMN didorong untuk menerapkan kaidah transparansi. Hal ini termaktub pada Pasal 5 ayat (3) UU Nomor.19 Tahun 2003 tentang BUMN yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, anggota Direksi harus mematuhi anggaran dasar BUMN dan peraturan perundang-undangan serta wajib melaksanakan prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban, serta kewajaran.

Dalam rangka mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, Kementrian BUMN juga mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*). PT

KAI (Persero) selalu berusaha untuk memperbaiki penerapan praktik praktik tata kelola baik dalam pemenuhan standar minimal penerapan GCG maupun terhadap perbaikan kebijakan maupun sistem/proses penerapan GCG yang telah dimiliki. Berikut adalah kebijakan-kebijakan yang relevan dengan penerapan GCG di PT KAI (Persero) Pedoman Tata Kelola Perusahaan (*Code of Corporate Governance*), Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*), Pedoman Etika (*Code of Ethic*), Pedoman Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*), Pedoman Pengendalian Gratifikasi, Pedoman Pelaporan Dugaan Kecurangan (*Whistleblowing System*), dan Board Manual.

Dilansir dalam berita [www.detik.com](http://www.detik.com) bahwa PT. Kereta Api Indonesia, perusahaan kereta api terbesar di Indonesia, secara resmi mengimplementasikan solusi SAP ERP (*Enterprise Resource Planning*), Direktur Personalia dan Umum PT. KAI, Joko Margono. Untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah sistem pelaporan di berbagai unit kerja di Kantor Pusat, Daerah Operasi, serta Divisi Regional, PT. Kereta Api Indonesia (KAI) bekerjasama dengan PT.Telkom Indonesia memulai pengaplikasian program yang berbasis teknologi informasi. Program SAP ini implementasinya dimulai pada tanggal 1 Juni 2010, dari hal teknis hingga yang terkait masalah sumber daya manusia untuk mengoperasikan program.

Pada sistem informasi yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan sistem informasi tersebut berdasarkan kasus yang dialami PT Kereta Api Indonesia pada saat menerapkan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang digunakan mengalami kegagalan dikarenakan kesalahan tim teknologi informasi dalam memahami kondisi Sumber Daya Manusia dan infrastrukturnya hingga berakibat

ketidakpercayaan Direksi dan pegawai, diperlukan waktu yang cukup untuk menumbuhkan kepercayaan Direksi dan pegawai semua dan itu bukanlah hal yang mudah, selain menghasilkan tingkat kepuasan yang belum optimal sistem informasi yang digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) ini pun belum terintegrasi, dalam artian setiap fungsi organisasi dan sub divisinya bekerja secara terpisah.

Hal ini tentunya mengganggu kemampuan perusahaan untuk mencapai tingkat efisiensi yang seharusnya dicapai. Proses yang dijalani memakan waktu yang banyak karena ada beberapa bagian proses yang dikerjakan secara manual. Rumitnya proses transaksi data antar level pun menambah waktu yang dibutuhkan untuk menutup buku. Menurut M.Kuncoro Direktur HCM & IT, Pada bagian SDM hal ini mengganggu jalannya proses rekrutmen dan data pegawai yang menimbulkan kesalahan ketika penggajian. Adanya proses yang dilakukan secara manual menghasilkan masalah tersendiri yang mengganggu pihak eksekutif perusahaan dalam menentukan langkah stratejik yang harus diambil oleh perusahaan mengungkapkan bahwa kegagalan tersebut terjadi karena minimnya dukungan manajemen puncak dalam meningkatkan pelatihan kepada para pengguna sistem, perencanaan yang kurang tepat, partisipasi seluruh divisi dalam perusahaan, eksekusi yang lemah hingga terbatasnya Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Dari fenomena di atas terlihat bahwa terdapat masalah dalam kinerja sistem informasi akuntansi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang tidak sesuai dengan indikator kinerja sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bahwa kinerja sistem informasi dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna sistem yang diukur dengan kesesuaian aplikasi yang digunakan.

Penerapan aplikasi sistem informasi akuntansi yang digunakan PT Kereta Api Indonesia ini memanfaatkan komputer dan jaringan internet. Idealnya aplikasi sistem informasi akuntansi tersebut merupakan suatu aplikasi yang membantu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan mampu memenuhi tujuan yaitu dapat menambah nilai suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu dan efisien. Akan tetapi penerapan sistem informasi akuntansi itu sendiri tidak lepas dari suatu permasalahan, menurut Raymond (1998) dan DeLone (1992) dalam Acep Komara (2006), penerapan suatu sistem dalam perusahaan selalu diharapkan pada dua hal, yaitu keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Jika perusahaan tidak mendapatkan keberhasilan sistem, maka tidak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi bahkan bisa menyebabkan penurunan kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan tersebut.

Penerapan Pengguna sistem informasi akuntansi yang merasa tidak puas pernah dirasakan oleh para pengguna sistem informasi pada PT Pos Indonesia (persero). Sebelum PT Pos Indonesia (Persero) mengganti sistem jaringan informasi keuangan menjadi *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan alat berbasis *System Application & Product* (SAP) yang sekarang dioperasikan setelah baru mulai dioperasikan pada Januari 2013, kinerja PT Pos Indonesia sebelum penggantian sistem tersebut dinilai sangat lamban. Dari Portal Sindonews, Direktur Utama PT Pos, I Ketut Mardjana mengakui penggantian sistem tersebut, merupakan salah satu upaya melakukan pembenahan perbaikan kinerja PT Pos Indonesia. Menurutnya selama 13 tahun terakhir, PT Pos Indonesia telah menggunakan sistem informasi keuangan yang dibangun dari kalangan intern dan sistem tersebut dinilai

belum maksimal. Sebelum menggunakan SAP sistemnya masih parsial, sehingga untuk melihat transaksi keuangan pada semua kantor Pos di seluruh Indonesia diperlukan waktu selama berbulan-bulan.

Dari fenomena yang terjadi pada PT Pos Indonesia terlihat bahwa penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia sebelum penggantian tersebut tidak sesuai dengan kegiatan PT Pos Indonesia yang luas dimana PT Pos Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia dan sistem lama tersebut dinilai tidak dapat memuaskan penggunanya karena sistem informasi akuntansi tersebut menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi. Sistem informasi tersebut masih lambat dan tidak berkualitas sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan proses kerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi seharusnya dapat mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi.

Ketidaksesuaian dengan luasnya kegiatan dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi itulah yang membuat sistem informasi PT Pos Indonesia (Persero) yang lama tidak memuaskan para pengguna.

Fenomena lain terjadi pada pekerja PLN yang tergabung dalam Serikat Pekerja (SP) PLN di Sumatera yang tidak sesuai dengan sistem baru yang telah diterapkan yaitu perubahan sistem pembayaran manual ke sistem online. Selama ini sistem pembayaran gaji, bonus terlebih SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) dilakukan secara manual melalui approval lewat secarik kertas, namun sejak di launching nya ERP bulan 1 Juli 2012 sistem pembayaran khususnya SPPD (Surat

Perintah Perjalanan Dinas) berubah ke sistem online..

Banyak pegawai yang merasa resah dengan sistem pembayaran online ini, sehingga membuat Serikat Pekerja berinisiatif mencari solusi terbaik dan mengatasi masalah tersebut. Atas dasar pembayaran SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) yang dinilai merupakan hak pegawai dalam menjalankan tugas kewajiban dalam perusahaan PT. PLN P3BS (Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban Sumatera). Menurut dari portal PT. PLN Sering mengalami keterlambatan sehingga perusahaan berhutang kepada pegawai, sekaligus juga restitusi biaya pengobatan sering mengalami keterlambatan juga. Banyak komentar dan pendapat-pendapat yang berbeda dalam keputusan, ada yang mengutarakan pendapat bahwa mereka setelah 1 minggu sampai 2 minggu belum juga menerima imbalan SPPD setelah tugas SPPD dilaksanakan, ada juga yang mengeluh mengenai pembayaran biaya pengobatan yang terlalu lamban dan prosedur yang bertele-tele.

Dari fenomena diatas menyiratkan bahwa proses yang terlalu lama hingga terlambatan pembayaran SPPD akibat penggunaan sistem pembayaran online membuat pegawai PT PLN merasa dirugikan hal ini tidak mencerminkan indikator kinerja informasi akuntansi yang salah satunya adalah kepuasan pengguna sistem informasi yang diukur dengan menggunakan kuesioner dan interview.

Fenomena dalam Perusahaan CV. Rejeki Putra Mandiri Kota Bandung terjadinya masalah yang terkait pemakaian aplikasi sistem informasi akuntansi dengan sistem yang baru Software Development Life Cycle (SDLC). Dalam pencatatan serta penyusunan laporan keuangan sudah menggunakan software tapi



terjadi indikasi penyalahgunaan kecanggihan aplikasi sehingga mengakibatkan masalah dan kurangnya sosialisasi tentang pentingnya sistem yang baru namun masih terdapat beberapa kelemahan seperti adanya sering terjadinya *human error* seperti terjadi kesalahan pengguna dalam menyalin dan mengisi data, kesalahan dalam melakukan perhitungan, dan para karyawan yang baru sering merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi baru yang diterapkan perusahaan sehingga informasi dihasilkan belum maksimal. Kelemahan Sistem Informasi Akuntansi pada perusahaan yang menimbulkan ketidakpuasan para pemakai atau pengguna terhadap aplikasi SDLC tersebut sehingga mengakibatkan sebagian karyawan menggunakan sistem manual. (Bapak Ari, Administrasi Penjualan)

Sistem informasi yang efektif berarti sistem informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan para pengguna jasanya (Mulyadi, 1999). Pendapat dalam Acep Komara (2006) sepakat mengarahkan penggunaan sistem (*system use*) sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Para peneliti yang lain Arif, Ikhwananto and , Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si. (2015) menyatakan Kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) adalah tolok ukur keberhasilan sistem informasi. Kedua konstruk tersebut (Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna) telah digunakan dalam riset sistem informasi sebagai pengganti (*surrogate*) untuk mengukur kinerja (*performance*) SIA (Montazemi, 1988; Choe, 1996; Soegiharto, 2001, DeLone & McLean, 2003). Menurut Stephen P. Robbins diterjemahkan oleh Diana Angelica

(2009:57) bahwa Semakin kompleks suatu pekerjaan dalam hal tuntutan pemrosesan informasi, semakin banyak kemampuan yang akan dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan berhasil. Dengan demikian kinerja akan meningkat bila terdapat kesesuaian kemampuan pekerjaan yang tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah partisipasi pengguna yang diteliti oleh Acep Komara (2005), Luciana Spica Amilia & Irmaya (2007), Istianingsih dan Wiwik Utami. (2009). Sukemi Kanto (2011), Putu Yoga Puput Gio Santa (2014), Artanaya (2016), *Komang Septi Ratnasih* (2017). Indra Fatmawati, Dwi Cahyono, Astrid Maharani (2019).

Berdasarkan teori dan uraian di atas dan didukung dengan beberapa fakta yang ada, penulis ingin meneliti lebih jauh dan mendalam mengenai **Analisis atas Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang dipengaruhi Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Pengguna (Studi Kasus CV Rejeki Putra Mandiri Kota Bandung)**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, penulis dapat mengidentifikasi masalahnya meliputi :

1. Masih lemahnya kemampuan pengguna sistem dalam perusahaan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sehingga sistem informasi akuntansi disajikan terjadi keterlamabatan.
2. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang masih terjadi ketidakpuasan

pengguna yang mengakibatkan informasi yang dihasilkan tidak sesuai pada perusahaan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang penelitian yang dikemukakan sebelumnya serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan dibahas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah partisipasi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kemampuan pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?

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

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan bukti nyata terkait Analisis atas Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang dipengaruhi Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Pengguna Serta untuk mengetahui data-data dan bahan yang diperlukan sebagaimana yang telah digambarkan dalam perumusan masalah. Secara khusus penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis, sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi, maupun yang telah diperoleh dari sumber-sumber yang lain.
2. Kedua bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk lebih mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akuntansi untuk mencapai tujuan perusahaan.
3. Dan bagi Pihak Lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi dan wawasan untuk mendukung penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akuntansi, atau sebagai bahan kepustakaan serta sumber pengetahuan

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan antara teori tentang kinerja pengguna sistem dengan Partisipasi dan Kemampuan atas pengguna Sistem informasi Akuntansi.

1. Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis sendiri tentang kinerja sistem informasi akuntansi yang dipengaruhi faktor-faktor seperti partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan

referensi pada perusahaan untuk pengambilan keputusan mengenai pengembangan dan penilaian kinerja khususnya pengguna Sistem.

3. Bagi Pihak Lain Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, inspirasi serta dijadikan bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis dalam bidang yang sama.