BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Akuntansi menjadi sangat penting bagi perusahaan karena sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. “Baik buruknya kinerja dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan pemakaian Sistem Informasi itu sendiri” (Almilia dan Brilliantine, 2015:57).

Keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem tersebut melainkan ditentukan oleh kesesuaiannya dengan para pemakai sistem tersebut (Kusumastuti dan Irwandi, 2017:139). Sistem Informasi Akuntansi dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada didalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan, baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain di luar perusahaan.

Banyak pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi untuk mencapai keunggulan bagi perusahaan. Pihak-pihak yang berkepentingan dalam penggunaan informasi keuangan meliputi pihak internal dan eksternal. Pihak internal yang berkepentingan dalam penggunaan informasi keuangan terdiri dari para manajer dan karyawan perusahaan. Sedangkan pengguna eksternal meliputi pihak-pihak yang berkepentingan diluar perusahaan. Sistem informasi akuntansi

memberi kesempatan bagi pembisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif (Edison et al., 2016).

Tiga jenis keterampilan mendasar, menurut Robbins dan Timothy A. (2016) dijabarkan adalah *Technical skill* (keterampilan teknis), *Human skill* (keterampilan manusia) dan *Conceptual skill* (keterampilan konseptual) (Robbins dan Timothy A, 2016). Adapun penjelasan dari ketiga jenis keterampilan tersebut, diantaranya adalah *Technical skill* meliputi kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keahlian khusus, *Human skill* meliputi kemampuan untuk memahami, berkomunikasi dan mendukung orang lain, baik dalam individu maupun kelompok dan *Conceptual skill* meliputi kemampuan mental untuk menganalisis dan mendiagnosis situasi-situasi yang kompleks. Berikutnya penulis akan menjelaskan beberapa fenomena terkait dengan penjelasan di atas.

Fenomena yang muncul mengenai kurang bagusnya sistem informasi akuntansi dan tidak berkualitasnya sistem informasi akuntansi manajemen terjadi pada industri perbankan. Kepercayaan terhadap perbankan tidak hanya terkait dengan keamanan simpanan nasabah di bank tersebut, tetapi juga terhadap keamanan sistem dan prosedur, pemanfaatan teknologi serta sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam kasus PT Bank Century Tbk dianggap berpotensi memicu krisis sistemik, menyusul salah kliring yang dialaminya yang disebabkan permasalahan internal bank tersebut yang menunjukkan bahwa bank sentral tidak memberikan informasi yang transparan,

akurat dan tepat waktu kepada Komite Stabilitas Sistem Keuangan (KSSK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) (Anwar Nasution, 2010).

Kurang bagusnya sistem informasi akuntansi manajemen, informasi tentang kondisi *CAR* (Rasio Kecukupan Modal) Bank Century tidak aktual, sehingga keputusan yang diambil tentang besaran dana untuk bailout berbeda, dari semula Rp 689 miliar menjadi Rp 6.7 triliun (Anwar Nasution, 2010).

Selanjutnya Fenomena Maria Pauline Lumowa adalah salah satu tersangka pelaku pembobolan dana Bank BNI cabang Kebayoran Baru lewat Letter of Credit (L/C) fiktif, membuka jejak rekam kasus pembobolan Bank BNI (BBNI) Rp 1.7 triliun ini oleh Maria Pauline Lumowa dan kawan kawannya, tampak bahwa sejak awal pengucuran fasilitas letter of credit alias L/C senilai US\$ 157.4 juta dan 56.1 juta euro ini penuh kejanggalan. Bukan cuma proses pengajuan yang menerabas prosedur normal. Penelitian terhadap berkas-berkas pengajuan L/C Rp 1.7 triliun oleh Maria Pauline banyak bolongnya. Hasil tim audit BNI (BBNI) yang bekerja sejak awal Agustus 2003 saat itu membuktikan kejanggalan tersebut (Titis Nurdiana, 2020).

Selanjutnya Mantan pimpinan cabang Bank BNI Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, terdakwa kasus dugaan kredit fiktif dituntut yaitu Ery Azhari. Jaksa Penuntut Umum menyebut berdasarkan keterangan saksi-saksi serta fakta persidangan, terdakwa sengaja melakukan pencairan kredit fiktif proyek jasa konstruksi pembuatan Trafo oleh PT Perdana Karya Sarana Mandiri pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Musi Rawas Tahun Anggaran 2010. Kemudian pada 2018 ia kembali diseret ke Pengadilan Tipikor Palembang karena

tersandung kasus korupsi dengan kerugian negara Rp 17.6 Miliar (Aziz Munajar, 2020).

Selanjutnya terjadi di tempat yang penulis teliti yaitu di Bank BNI KCU Kota Bandung salah satu customer service salah menginput KTP konsumen dalam pembuatan rekening, oleh karena itu mengakibatkan konsumen tidak menerima bantuan subsidi dari pemerintah dikarenakan nomor NIK di KTP berbeda dengan NIK di rekening (Sukmawati, 2020).

Kasus selanjutnya masih terjadi di tempat yang penulis teliti yaitu ada nasabah yang menginginkan menarik uang sebesar 100juta untuk membayar keperluan pendidikan anaknya dan melunasi cicilan rumah, selanjutnya teller melaporkan ke jajaran senior untuk meminta persetujuan tersebut. Nasabah menunggu sangat lama untuk uang tersebut dan teller tidak dapat izin untuk memberikan uang tersebut, senior hanya mengizinkan 50juta saja tetapi nasabah menolak karena membutuhkan izin saat itu juga. Akhirnya senior meminta izin kepada kepala cabang dan mendapat izin tersebut karena menurut kepala cabang itu hak nasabah dan kenapa tidak diizinkan dari awal saja, dalam hal ini dukungan manajemen puncak seharusnya memberikan dukungan dalam memecahkan permasalahan yang merupakan suatu bentuk komitmen perusahaan akan tetapi dukungan manajemen puncak disini terlihat kurang baik (Sukmawati, 2020).

Kasus terakhir di tempat yang penulis teliti adalah sistem komputer yang *error*, sehingga data nasabah tidak terbaca yang membuat antrian semakin banyak. Hal ini terjadi karena pihak perusahaan tidak memberikan *training* dan prosedur yang baik kepada karyawan. (Sukmawati, 2020).

Berdasarkan fenomena di atas kemampuan pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi adalah Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang *capable* dan berintegritas (Rahayu, 2016).

Selain kemampuan pengguna, dukungan manajemen puncak mendukung keberhasilan dalam sistem informasi akuntansi. Langkah yang paling menentukan keberhasilan sistem informasi akuntansi adalah langkah pertama yaitu mendapatkan dukungan penuh dari manajemen puncak/atasan (Rollin et al., 2016)

Dalam hal ini penulis memiliki sumber dari penelitian lain, penelitian pertama dilakukan oleh Iin Habib Alchan, Sri Rahayu dan Muhamad Muslih (2016) *Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Eva Faridah dan Rani Noviyanti (2017). *Pengaruh Kemampuan Personal Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada PLN Rayon Ciamis)*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: 1] Kemampuan Personal Pengguna Sistem Informasi pada PLN Rayon Ciamis sudah sangat baik, karena skor yang diperoleh dari hasil tanggapan responden adalah sebesar 1.378.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Intan Pratiwi (2019) Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kecanggihan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Kinerja Individual Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Hotel Berbintang Tiga dan Empat Di Provinsi Banten). Berdasarkan hasil analisis ditemukan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi dan AANB Dwirandra (2013). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dukungan manajemen puncak, kualitas informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh pada implementasi sistem informasi keuangan daerah.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk Kota Bandung)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

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

- 1) Kurang bagusnya sistem informasi akuntansi dan tidak berkualitasnya sistem informasi akuntansi.

- 2) Bank sentral tidak memberikan informasi yang transparan, akurat dan tepat waktu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemampuan pengguna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi
2. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap 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. Penyebaran kuesioner dilakukan secara menyebar luaskan langsung dengan mengikuti protokol kesehatan.
3. Sasaran populasi hanya 30 orang responden dan merupakan pegawai yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Bank BNI Kota Bandung.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh Kemampuan Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Sistem Informasi Akuntansi.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kemampuan pengguna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi?
2. Untuk mengetahui manajemen puncak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi?

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 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.