

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi saat ini terjadinya persaingan yang ketat menuntut suatu perusahaan untuk dapat terus bersaing demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kemajuan teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat di dalam segala bidang untuk peningkatan kinerja perusahaan dalam berbagai sektor. Teknologi yang dihasilkan semakin canggih dan variatif bahkan mampu menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem yang berguna untuk membantu pekerjaan manusia dalam menghasilkan kualitas informasi terbaik salah satunya yaitu sistem informasi akuntansi. Sebagai bahasa bisnis yang sangat vital dalam pengambilan keputusan strategis, akuntansi harus didukung dengan teknologi bisnis terintegrasi agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Teknologi bisnis terintegrasi akan membantu akuntansi memberikan nilai tambah bagi bisnis karena pihak yang berkepentingan akan memperoleh informasi yang reliabel, tepat waktu, dan akurat (Zamzami, Nabella, dan Ihda, 2021: 14).

Sebagai bahasa bisnis dan sistem informasi maka sistem informasi akuntansi merupakan bagian terpenting yang sangat diperlukan oleh manajemen perusahaan terutama yang terkait dengan data keuangan perusahaan (Lestari dan Arni, 2020: 2). Sistem informasi akuntansi memiliki peran sebagai penunjang kelancaran kegiatan pengolahan, penganalisisan, dan pengklarifikasian data transaksi keuangan pada perusahaan (Setiorini, *et.al.*, 2018: 24). Untuk dapat

menghasilkan informasi yang berkualitas maka perusahaan membutuhkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas yang mampu mengoperasikan berbagai aktivitas secara bersamaan dengan cepat dan akurat (Puspitawati, 2021: 28). Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan aspek yang menentukan keberhasilan dari kinerja beragam jenis tugas dalam bisnis serta dalam pembuatan keputusan (Zamzami, Nabella, dan Ihda, 2021: 21).

Menurut Bodnard dan Hopwood (2013: 1) sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi suatu informasi yang berguna bagi penggunaannya untuk membuat keputusan. Romney dan Steinbart (2016:10) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Selanjutnya menurut (Puspitawati, 2021: 49) dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan oleh berbagai pihak sebagai dasar pengambilan keputusan. Fungsi utama dari sistem informasi akuntansi adalah memproses transaksi keuangan dan transaksi non keuangan yang terkait dan berpengaruh langsung terhadap proses transaksi keuangan (Zamzami, Nabella, dan Ihda, 2021: 4).

Menurut Azhar Susanto (2013: 14) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang

berkualitas. Kemudian menurut Lilis Puspitawati (2021: 58) dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan ukuran kinerja atau kemampuan dari suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu serta dapat memenuhi kepuasan pengguna terhadap kesesuaian dari sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan.

Romney dan Steinbart (2016: 635) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: 1) *Usefulness* (Kegunaan) yaitu informasi yang dihasilkan harus dapat membantu manajemen dan pengguna dalam membuat keputusan; 2) *Economy* (Ekonomis) yaitu manfaat sistem harus melebihi biayanya; 3) *Reliability* (Keandalan) yaitu sistem harus memproses data secara akurat dan lengkap; 4) *Availability* (Ketersediaan) yaitu pengguna harus dapat mengakses sistem dengan nyaman; 5) *Timeliness* (Ketepatan Waktu) yaitu informasi penting dihasilkan terlebih dahulu; 6) *Customer Service* (Pelayanan) yaitu sistem harus dapat memberi pelayanan yang efisien bagi pengguna; 7) *Capacity* (Kapasitas) yaitu sistem harus cukup untuk menangani periode operasi puncak dan pertumbuhan masa depan; 8) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) yaitu sistem harus mudah digunakan; 9) *Flexibility* (Fleksibilitas) yaitu sistem harus dapat mengakomodasi perubahan persyaratan yang wajar; 10) *Tractability* (Traktabilitas) yaitu sistem mudah dipahami dan memfasilitasi pemecahan masalah dan pengembangan di masa depan; 11) *Auditability* (Auditabilitas) yaitu dibangun ke dalam sistem sejak awal; 12) *Security* (Keamanan) yaitu hanya pengguna resmi yang diberi akses atau diizinkan untuk mengubah data sistem.

Fenomena umum yang terjadi berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas yang diungkapkan oleh Abadi (2018) selaku Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan sistem teknologi informasi (IT) perbankan Indonesia masih lemah, sehingga mudah dibobol. Permasalahan yang sama diungkapkan Sadewa (2020) mengatakan dengan maraknya 'dompet' digital di Indonesia, membuat pihaknya perlu menjaga perlindungan data dan keamanan sistem keuangan. Menurutnya keamanan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication of Technology/ICT*) menjadi sangat penting. Pasalnya, selama ini banyak kantor pemerintahan yang gampang dibobol oleh para *hacker*.

Permasalahan selanjutnya adalah masih terdapat sistem informasi akuntansi yang belum andal seperti yang dinyatakan Kuswoyo (2019) selaku VP Public Relations KAI bahwa telah terjadi gangguan sistem tiket kereta api pada PT KAI. Gangguan sistem tersebut membuat para penumpang harus antre berjam-jam untuk mendapatkan tiket kereta. Akibatnya, terjadi hambatan pada berbagai pelayanan kepada penumpang di stasiun maupun online. Akibat dari sistem eror tersebut, pelayanan kepada penumpang dilakukan secara manual seperti proses *check-in*, *boarding*, dan penjualan tiket *go-show*. Gangguan juga berdampak kepada pembelian tiket secara online di KAI Access, Web KAI, serta channel penjualan resmi KAI lainnya. Menurut VP Public Relations KAI Edy Kuswoyo terjadinya gangguan pada fungsi sistem tiket yang disebabkan oleh tingginya *traffic* yang masuk ke *database* dari *Rail Ticketing System*.

Permasalahan lain belum berkualitasnya sistem informasi akuntansi karena sistem tersebut masih belum terintegrasi. Hal tersebut diungkapkan Surjantoro (2019) selaku Kepala Subdirektorat Komunikasi dan Publikasi Ditjen Bea dan Cukai (DJBC) mengatakan bahwa khusus untuk Kemenkeu, dalam aspek sistem informasi akuntansi dan pelaporan tidak memadai ditemukan beberapa temuan. Antara lain, pelayanan dan pengawasan Direktorat Jenderal Bea Cukai (DJBC) atas importasi pelayanan segera (*rush handling*) belum didukung dengan sistem pelayanan yang terintegrasi antarkantor pelayanan.

Fenomena khusus yang didapat berdasarkan hasil wawancara pada PT PLN (Persero) ULP Subang diketahui bahwa terdapat permasalahan keterlambatan dalam pembuatan laporan. Fitria (2021) selaku *supervisor accountant* mengatakan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh sistem yang digunakan mengalami *error*. Permasalahan tersebut menandakan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan belum berkualitas karena peran dari sistem informasi akuntansi belum berjalan optimal dalam mendukung operasional perusahaan.

Berdasarkan fenomena di atas dapat diketahui bahwa penerapan sistem informasi akuntansi belum berjalan dengan baik sesuai kebutuhan penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat dari sistem yang dijalankan masih ditemukan permasalahan berupa sistem informasi akuntansi yang tidak tersedia ketika dibutuhkan dan informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu.

Untuk dapat menghasilkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas perlu adanya pengelolaan budaya organisasi yang baik. Budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dipegang oleh anggota organisasi yang

akan membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya (Robbins dan Timothy, 2017: 565). Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan asumsi yang dimiliki bersama oleh sebuah organisasi yang mengarahkan semua orang dalam organisasi tersebut mengenai cara yang benar dalam melakukan sesuatu (McShane dan Mary, 2018: 387).

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi (Puspitawati, 2021: 133). Robbins dan Timothy (2017: 565) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki karakteristik berupa inovasi dan berani mengambil risiko, perhatian terhadap detail, berorientasi terhadap hasil, berorientasi terhadap individu, berorientasi terhadap kelompok, agresivitas, dan stabilitas.

Budaya organisasi dapat berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi karena dapat membentuk tindakan manajer dalam pengambilan keputusan termasuk pemilihan sistem kontrol. Oleh karena itu budaya organisasi perlu dikembangkan sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan fenomena di lapangan, PT PLN (Persero) telah menerapkan nilai-nilai dalam budaya organisasi yang harus dijunjung tinggi oleh setiap individu perusahaan, nilai-nilai tersebut yaitu saling percaya, integritas, peduli, dan pembelajar, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas.

Selain budaya organisasi faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi adalah dukungan manajemen puncak. Setiorini *et.al* (2018: 17) menyatakan dukungan manajemen puncak memegang peranan penting

dalam menentukan semua kegiatan termasuk yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi yang merupakan salah satu sub sistem essential dalam suatu organisasi. Puspitawati (2021: 141) menjelaskan dukungan manajemen puncak dapat berupa kebijakan atau hal-hal material yang dapat mendorong perusahaan agar dapat mewujudkan visi, misi, sasaran, dan tujuannya. Hal tersebut tidak sesuai dengan fenomena di lapangan pada PT PLN (Persero), dimana manajemen puncak telah memberikan dukungan yang optimal dengan ikut andil dalam perencanaan dan pengawasan secara langsung terhadap sistem informasi akuntansi tetapi masih ada sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi adalah pengendalian internal. Pengendalian internal adalah seperangkat prosedur dan kebijakan yang diadopsi dalam suatu organisasi untuk melindungi aset, memeriksa keakuratan dan keandalan data, mendorong efisiensi operasional, dan mendorong kepatuhan untuk praktik manajerial yang ditentukan (Turner *et.al*, 2017: 3). Peran pengendalian internal diperlukan dalam mendukung implementasi dan pengembangan sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas. Sistem informasi akuntansi dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari penipuan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana (Romney dan Steinbart, 2016: 12). Namun hal tersebut tidak sesuai dengan fenomena di lapangan, dimana PT PLN (Persero) telah mengatur pembagian wewenang dalam pemberian otorisasi atas transaksi perusahaan dengan baik, namun sistem informasi akuntansi belum berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa budaya organisasi, dukungan manajemen puncak dan pengendalian internal merupakan faktor yang berperan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi sehingga dapat menghasilkan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik kajian kualitas sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Inta Budi Setya Nusa (2015) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nina Triyaminanti (2017) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Semakin besar budaya organisasi akan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Senada dengan Nina Triyaminanti hasil penelitian Ayi Astuti et.al. (2019) juga menunjukkan bukti bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan nilai korelasi sebesar 0,884 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel budaya organisasi dengan variabel kualitas sistem informasi akuntansi. Kemudian hasil penelitian Nurliyani et.al. (2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Namun, hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nesia, *et.al* (2015) yang menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel kualitas sistem informasi akuntansi.

Terkait dukungan manajemen puncak pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Cahyadi dkk. (2020) menunjukkan hasil bahwa dukungan manajemen

puncak berpengaruh signifikan terhadap kualitas SIA. Sehingga dapat dibuktikan secara empiris bahwa semakin tinggi dukungan manajemen puncak dapat meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Murtadho *et.al.* (2018) menunjukkan hasil bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan besarnya pengaruh 25,09%. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sri Dewi Anggadini (2015) menunjukkan hasil bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dengan besarnya pengaruh 56,7%. Namun, hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Hardiyanto (2006) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Kemudian terkait pengendalian internal pada penelitian yang dilakukan Yanti Mulyanti (2017) menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi sebesar 50,9%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Isti Astria *et.al* (2017) menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik penerapan pengendalian internal maka akan berdampak terhadap peningkatan kualitas sistem informasi akuntansi. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Muhammad Anshar Suswandera, *et al* (2018) menunjukkan hasil bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya**

**Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survey Pada PT PLN (Persero) ULP Subang)”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Perusahaan telah menerapkan nilai-nilai terkait budaya organisasi namun masih ada sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas.
- 2) Manajemen puncak telah memberikan dukungan yang optimal dengan ikut andil dalam perencanaan dan pengawasan secara langsung terhadap sistem informasi akuntansi namun masih ada sistem informasi akuntansi yang tidak tersedia ketika dibutuhkan yang dapat menghambat operasional perusahaan.
- 3) Perusahaan telah mengatur pembagian wewenang dalam pemberian otorisasi atas transaksi perusahaan dengan baik namun masih ada sistem informasi akuntansi yang belum berkualitas dimana penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi tidak tepat waktu.

**1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi?
- 2) Seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi?

- 3) Seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan maksud untuk memperoleh bukti empiris terkait pengaruh variabel budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, dan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademik, sebagai berikut:

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Manfaat atau kegunaan praktis dari penelitian yang dilakukan ialah sebagai pemecahan masalah dan penambahan pengetahuan serta ilmu pada bidang yang

dikaji, agar dapat memberikan jalan keluar untuk berbagai permasalahan yang telah dan akan terjadi bagi penelitian (Umi Narimawati, 2010:10). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi atau memecahkan masalah terkait dengan masih ada sistem informasi akuntansi yang tidak tersedia, tidak tepat waktu, dan mengalami gangguan dalam menjalankan fungsinya sehingga kualitas sistem informasi akuntansi belum optimal.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Secara akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu akuntansi dan dapat memberikan sedikit kontribusi informasi mengenai sistem informasi akuntansi yang terkait dengan pengaruh budaya organisasi, dukungan manajemen puncak dan pengendalian internal terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.