

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sistem Informasi adalah kombinasi dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur dalam menyimpan, mendapatkan kembali, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi (Marakas & O'Brien, 2016). Setiap organisasi bergantung pada sistem informasi untuk dapat bersaing (Bodnar & Hopwood, 2014:1). Sistem informasi dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak untuk mencapai keunggulan perusahaan dan menyajikan informasi sebagai pendukung, pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian dan perbaikan selanjutnya (Lilis Puspitawati, 2011: 33).

Perkembangan sistem informasi di era modern dan kemajuan teknologi saat ini terjadi begitu pesat dan sangat berdampak luas di berbagai bidang bisnis serta organisasi lainnya atau suatu perusahaan besar maupun kecil, pada suatu organisasi diperlukannya sistem informasi, suatu organisasi memerlukan sistem informasi akuntansi yang berkualitas agar menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas dan tidak menyulitkan para pengguna (Hilmawan, 2012). Peran dari sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi seiring dengan adanya perkembangan teknologi, dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain (Hamzah B.Uno, 2010:83).

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). Selain itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuat sistem informasi akuntansi menjadi suatu alat penting dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif (Ogah, 2013).

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Azhar Susanto 2013:72). Peran informasi begitu tinggi bagi organisasi maka organisasi sangat bergantung kepada sistem informasi akuntansi (Purnama dan Rudy, 2017). Menurut Gustiyan (2014) sistem informasi akuntansi merupakan jantung bagi sebuah perusahaan. Informasi membantu organisasi mencapai titik optimalnya; efektivitas dari informasi memudahkan mengidentifikasi pesaing dan menganalisa keuntungan kompetitor lain (Malin, 2004 dalam Hossein Heidari, Javad Moradi, Mohammad Ghahramanizady, Mehrdad Heidari, 2012). Perusahaan yang menggunakan informasi secara efektif dapat memperoleh keuntungan diantaranya dalam bentuk kesempatan untuk melakukan sesuatu lebih dulu (lebih cepat), lebih benar (efektif), dan lebih murah (efisien) dibandingkan pesaingnya

(Azhar Susanto, 2013:12). Sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap efektivitas organisasi (Onalapo dan Odetayo, 2012).

Efektivitas artinya informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis, dan tugas pengguna sistem serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat (Azhar Susanto, 2017:39). Efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu (Handoko, 2003 dalam Damayanthi dan Sierrawati, 2012). Efektivitas sistem informasi akuntansi merupakan salah satu faktor yang signifikan dari keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi dan pengguna sistem informasi akuntansi memiliki peran besar dalam efektivitas sistem (Dehghanzade, 2011). Efektivitas dan penggunaan teknologi informasi di perusahaan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk mendukung terjadinya proses kinerja yang lebih efektif (Damayanthi dan Sierrawati, 2012).

Disampaikan Rohan Hafas selaku *Corporate Secretary* Bank Mandiri melalui liputan6.com dan cnbcindonesia.com, fenomena yang terjadi terkait dengan efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu Saldo Nasabah Mandiri Berkurang Tanpa Melakukan Transaksi dikarenakan Sistem Mandiri Mengalami Gangguan. Sejumlah nasabah Bank Mandiri terkejut lantaran saldo rekeningnya berkurang

tanpa melakukan transaksi. Selain itu sepanjang hari ini para nasabah juga kesulitan untuk melakukan transaksi.

Bank Mandiri mengungkapkan penyebab terjadinya gangguan sistem yang menyebabkan adanya perubahan pada data 10 persen nasabahnya. Hal ini disampaikan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri, Rohan Hafas. Dia mengatakan, perubahan tersebut terjadi saat perpindahan proses dari *core system* ke *back up system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari. Namun pada kali ini, terjadi error pada data saldo 10 persen nasabah Bank Mandiri. "Misal kamu punya saldo Rp 100, kamu ambil Rp 10, berarti nanti pukul 1 setelah selesai proses saldo kamu tinggal Rp 90," (Rohan Hafas: 2019).

Seorang nasabah Bank Mandiri yang saldo rekeningnya berkurang mengatakan awal kecurigaan terjadi masalah pada layanan Bank Mandiri saat melakukan pengisian *e-money* melalui *mobile banking*. Namun beberapa kali pengisian dilakukan tetap gagal. Nasabah mengaku tidak mendapat informasi resmi adanya transaksi sehingga membuat saldo di rekeningnya berkurang. Namun terkejut, ketika mengecek saldo melalui *mobile banking*, didapati saldo rekening terkuras tinggal nol rupiah. Dia menyangkan terjadinya kekacauan data saldo nasabah, sehingga menimbulkan keresahan. "Seharusnya Bank Mandiri menyampaikan ke nasabah jika akan ada perbaikan sistem. Dan jangan sampai perbaikan sistem mengacaukan data tabungan nasabah," tandasnya.

Rohan Hafas memastikan terjadinya kesalahan pada sistem yang menyebabkan saldo nasabah berubah bukan karena terjadi *fraud* atau kecurangan, kesalahan ini lebih disebabkan oleh kegagalan sistem, karena *memory defect* atau

cacat memori pada perangkat keras (*hardware*) yang menyebabkan saldo nasabah tertukar sehingga ada yang bertambah dan ada yang berkurang. "Hasil investigasi sementara, semacam *defect* di *hardware*, salah satu *hardware*. *Memory defect* lah. Jadi dia tidak bisa, *error*. Jadi saldo-saldo ketukar antara nasabah A, nasabah B. Ada saldo yang bertambah dan berkurang ini bukti bukan *fraud*, karena kalau *fraud* kan biasanya berkurang," tambah Rohan.

Fenomena yang terkait dengan efektivitas sistem informasi akuntansi juga terjadi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Sistem informasi akuntansi yang digunakan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung saat ini yaitu SAP HANA. Dalam awal penggunaannya, kendala awal yang ditemukan yaitu kendala kapasitas saat penginputan data pada sistem, hal ini dikarenakan data yang diinput seperti *asset*, inventaris, atapun saldo awal jumlahnya sangat besar yang mana sistem belum dapat menampung jumlah yang besar.

Kemudian kendala lain yang terjadi saat ini pada sistem informasi akuntansi PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yaitu terkadang transaksi *real-time* yang terjadi mengalami *delay*. SAP HANA yang digunakan ini terhubung dengan seluruh *corp* bisnis, salah satunya layanan jasa keuangan PT Pos Indonesia yang disebut dengan *payment point*. Transaksi *payment point* ini biasanya terjadi *delay* apabila transaksi terjadi pada malam hari, dikarenakan sistem akan mencatat transaksi keesokan harinya. Misalnya transaksi terjadi jam 11 malam, maka sistem akan mencatat keesokan harinya di jam dini hari jam 1 malam. Untuk laporan periode berjalan ini kendala ini tidak memiliki pengaruh tetapi untuk laporan *end of month* ini berpengaruh karena pencatatan akan dimasukkan ke periode yang mana.

Dari fenomena-fenomena diatas dapat dilihat bahwa sistem informasi akuntansi pada Bank Mandiri masih terdapat beberapa masalah, yaitu dilihat dari terjadi gangguan yang dapat merugikan beberapa nasabah, dan sistem informasi akuntansi pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung mengalami masalah yaitu pencatatan transaksi yang terkadang terjadi *delay*. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (DeLone dan Raymond, dalam penelitian Acep Komara 2005).

Faktor lain yang memengaruhi SIA adalah faktor manusia (Hartono, 1994 dalam Irma, 2014). Beberapa alasan pentingnya pengguna sistem informasi terlihat dalam pengembangan sistem diantaranya adalah kebutuhan *user* (pemakai), pemakai merupakan orang yang mengetahui kebutuhannya akan sistem tersebut (Susanto, 2013). Partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi merupakan aktivitas personal dalam tahap pengembangan sistem informasi akuntansi yang menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap proses pengembangan sistem informasi akuntansi (Kharisma, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Ni Luh Candra Pradani, Edy Sujana dan I Gusti Ayu Purnamawati (2017) menyatakan kecanggihan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, yang berarti bahwa semakin canggih teknologi informasi yang digunakan maka akan semakin mendukung efektivitas sistem informasi akuntansi.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kadek Kusuma Pardani dan I Gst Ayu Eka Damayanthi (2017) menunjukkan bahwa partisipasi pemakai

mempunyai hubungan positif dan berbanding lurus terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, yang berarti bahwa ketika partisipasi pemakai meningkat maka efektivitas sistem informasi akuntansi akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi dan Partisipasi Pengguna yang berdampak pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei Pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sistem informasi akuntansi yang belum berjalan dengan efektif, dilihat dari terjadinya gangguan pada sistem yang dapat merugikan pengguna dan juga dapat merugikan perusahaan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka dihasilkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi
2. Apakah partisipasi pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi
2. Untuk menguji apakah partisipasi pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan seberapa besar signifikan keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi dan pengguna sistem informasi akuntansi dalam efektivitas sistem.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengembangan ilmu pengetahuan akuntansi terkait kecanggihan teknologi informasi dan partisipasi pengguna yang berdampak pada efektivitas sistem informasi akuntansi serta memperoleh pengetahuan gambaran kesesuaian yang terjadi di lapangan dengan teori yang dipelajari. Dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama.