

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi saat ini sudah semakin berkembang dan canggih dibuktikan dengan banyaknya bermunculan perangkat teknologi sebagai sarana penunjang kehidupan masyarakat, baik kepentingan pribadi, kepentingan sosial, kepentingan organisasi dan kepentingan bisnis dan membawa banyak perubahan (Alannita, 2014). Perkembangan teknologi juga telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi (SIA) dan dapat diartikan sebagai bentuk sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart 2018:10). Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan (Romney & Steinbart 2018:10).

Pentingnya Sistem Informasi Akuntansi berguna untuk mendukung aktifitas sehari-hari perusahaan, mendukung proses pengambilan keputusan, dan membantu memenuhi tanggungjawab pengelolaan perusahaan lalu berperan sebagai pengaman harta kekayaan perusahaan dengan adanya unsur-unsur pengendalian atau pengecekan dalam sistem akuntansi, berbagai kecurangan, penyimpangan dan kesalahan dapat dihindarkan atau dilacak sehingga dapat diperbaiki (Azhar Susanto 2013:2). Sistem informasi akuntansi dapat mengubah

data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (Prabowo, Mahmud, dan Murtini, 2014).

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi antara lain dukungan manajemen puncak dan kemampuan pengguna sistem informasi (Mardiana dkk 2014). Sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan adalah yang mampu mengolah data secara cepat dan akurat agar mempermudah manajemen dalam menginput data yang nantinya akan menghasilkan output berupa informasi yang di perlukan (Artanaya dan Yadnyana, 2016).

Dukungan manajemen puncak juga mempengaruhi pengembangan sistem informasi akuntansi karena langkah yang paling menentukan keberhasilan perencanaan sistem adalah mendapat dukungan penuh dari manajemen puncak atau atasan (Wilkinson, 2009:250). Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia yang ditujukan oleh, presiden direktur, kepala divisi dan sebagainya dalam organisasi (Dewi & Dwiranda, 2013). Manajemen perlu memiliki perhatian yang tinggi terhadap sistem informasi akuntansi untuk menjamin keberhasilan dan optimalnya kinerja sistem tersebut (Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi & AANB Dwirandra, 2013).

Dukungan manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan implementasi tim kerja antara lain, manajer puncak perlu menekankan bahwa ada alasan bisnis yang sehat untuk penggunaan tim dan bersiap untuk beberapa kemunduran selama transisi ke tim kemudian eksekutif ini bertemu dengan

laporan langsungnya untuk menjelaskan proses dimana perusahaan mereka akan bergerak menuju struktur berbasis tim (Grffin & Moonthead,2013:282). Dukungan manajemen puncak memiliki dimensi beserta indikator antara lain perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*) (Afrizon 2018).

Kemampuan pengguna sistem informasi dalam mengoperasikan sistem informasi sangat dibutuhkan agar sistem dapat beroperasi secara maksimal maka dari itu para pemakai sistem harus memiliki pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) dan keahlian (*skill*) (Stephen Robbins 2014:93). Kemampuan yaitu kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini (Moehariono, 2010:2). Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu *intellectual* dan *physical abilities*. (Robbins dalam Wibowo, 2014:93).

Kemampuan pengguna sistem informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja SIA, semakin baik kemampuan pengguna sistem informasi maka akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi (Hary Gustiyan 2014). Hal tersebut dikarenakan para pengguna sistem yang memiliki kemampuan dapat memaksimalkan pemakai SIA dalam pekerjaan mereka, sehingga pengguna merasa puas terhadap kinerja SIA (Sulastrini dkk 2014).

Kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau

keepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya yang di koordinasi untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas guna untuk pengambilan keputusan serta menjadi informasi bagi beberapa pihak. (Edison, 2016:190). Secanggih apapun sistem informasi yang diterapkan, jika dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai penggunaanya, maka dapat dipastikan akan terjadi banyak hambatan yang menyebabkan kegagalan sistem (Fani, Darmawan dan Purnamawati, 2015).

Fenomena pada kasus dukungan manajemen puncak yaitu dalam menelaraskan suatu tujuan perusahaan yang melibatkan pegawai tentunya manajemen puncak sudah mengalokasikan sumber daya tenaga kerja sudah dengan maksimal namun masih terdapat kendala, salah satunya dikarenakan para pegawai cukup banyak, maka dari itu masih suka terjadi kurangnya koordinasi dan terjadinya miss komunikasi antara atasan dan pegawai. Hal tersebut mengakibatkan Sistem Informasi Akuntansi pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk masih belum optimal dan menyebabkan kinerja sistem informasi akuntansi pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk masih mengalami hambatan. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (Lisa Widiastuti 2021).

Adapun fenomena yang terjadi pada kemampuan pengguna yaitu dari mantan pegawai teller bank, Nur Chuzaimah, yang salah mentransfer uang mengaku salah sehingga mengakibatkan transfer salah alamat. Namun, Ardi Pratama, penerima uang salah transfer itu, menolak mengembalikannya. Setelah ditunggu enam bulan, Nur melapor ke polisi. Menurut Nur, dia saat itu bekerja

sebagai teller di belakang. Kesalahan sudah dilakukan teller depan dan Nur mengaku bahwa dia masih kurangnya pengetahuan dan melakukan kekeliruan sehingga transfer uang tersebut dapat lolos. Pengacara Nur, Sudiman Sidabukke, menyatakan, pihaknya masih menunggu iktikad baik dari Ardi untuk mengembalikan uangnya kepada Nur (Dhimas Ginanjar 2021).

Kemudian, fenomena dari kinerja sistem informasi akuntansi itu sendiri adalah Pemanfaatan sistem informasi akuntansi telah banyak digunakan di berbagai perusahaan namun dalam esekusinya kinerja sistem informasi akuntansi yang digunakan tidak selalu menghasilkan hasil yang memuaskan. Seperti kasus kesalahan sistem yang terjadi pada Bank Mandiri terkait saldo nasabah yang error. Nasabah Bank Mandiri ramai di media sosial mengeluh karena adanya error transaksi yang mengakibatkan saldo mereka tiba-tiba kosong dan tidak bisa melakukan transaksi nontunai. Sehingga 2.670 nasabah rekeningnya diblokir sementara agar mencegah dari penyalahgunaan dana yang masuk ke rekening nasabah secara tidak sengaja. Seketeteraris Bank Mandiri Rohan Hafas memastikan terjadinya kesalahan pada sistem yang menyebabkan saldo nasabah berubah, jadi bukan terjadi fraud atau kecurangan. Kesalahan ini lebih disebabkan oleh kegagalan sistem, karena memory defect atau cacat memori pada perangkat keras (*hardware*). (Rohan Hafas, 2019).

Sistem keamanan lemah juga terjadi pada Bank BRI Cabang Cianjur. Baru-baru ini, kasus tersebut menimpa ratusan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Cianjur. Akibat dari sistem keamanan yang lemah uang nasabah menghilang secara tiba-tiba dalam waktu singkat. Terkait kasus tersebut,

Pengamat Ekonomi Universitas Suryakencana (Unsur) Cianjur, Herlan Firmansyah mengatakan, pihak perbankan dalam hal ini BRI harus lebih meningkatkan mitigasi risiko dari para peretas dan error sistem. Internal kontrol dari pihak bank pun juga sangat penting untuk mengecek keamanan sistemnya. Untuk mengantisipasi agar kejadian seperti itu tidak terjadi kembali pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu mengaudit sistem IT perbankan agar tidak mudah dibobol oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Bahkan menurutnya, yang akan merugi adalah nasabah yang akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perbankan (Eva Susilawati, 2021).

Dari fenomena di atas menyiratkan perlunya pengembangan dan pengawasan sistem informasi akuntansi pada perusahaan agar tetap sesuai dengan tujuan perusahaan, sehingga perusahaan harus mencermati kendala-kendala untuk perancangan SIA dengan cara mengidentifikasi konflik antara sasaran dengan kendala-kendala tersebut, karena untuk mendapatkan suatu sistem yang berkualitas tergantung dari pengembangan atau perancangan yang dilakukan perusahaan tersebut (Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2014:247).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas maka judul penelitian yang akan diambil oleh peneliti yaitu **“Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas terdapat fenomena yang terjadi antara lain:

1. Masih kurangnya dukungan manajemen puncak dalam menyelaraskan tujuan untuk mengalokasikan sumber daya manusia dikarenakan kurangnya koordinasi dan miss komunikasi antara manajemen puncak dengan pegawai sehingga hal tersebut mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang hasilnya belum sepenuhnya optimal.
2. Masih kurang kemampuan bagi pengguna sistem sehingga masih mengalami kesalahan dalam mengimplementasikan sebuah sistem di sebuah perusahaan.
3. Masih terdapat kinerja sistem informasi akuntansi yang tidak efektif dan kurangnya keamanan sehingga mengalami gangguan yang dialami di beberapa perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Seberapa besar kemampuan pengguna informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tentang pengaruh dukungan manajemen puncak dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan yaitu:

1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat memanfaatkan pengukuran kinerja yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melihat seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil ini merupakan sumbangan pemikiran dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

b. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi karyawan terhadap kemampuannya untuk menggunakan sistem yang baik dan berujung pada

hasil yang akan mereka keluarkan. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi dan menambah ilmu yang berharga dalam mengetahui faktor-faktor yang bisa di mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang berada diperusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan pembaca dan bagi mahasiswa dapat digunakan sebagai pembanding dalam melakukan penelitian lebih lanjut serta dapat menjadi referensi untuk penelitian yang membahas hal serupa.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan dan menambah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan referensi mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.