

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan kompetitor dalam bidang teknologi sekarang ini melaju sangat pesat, maka setiap perusahaan ataupun organisasi harus pintar dalam memanfaatkan kesempatan. Suatu manajemen perusahaan atau instansi akan ditentukan oleh perkembangan teknologi berbasis komputer, salah satu hal yang terpenting yaitu menyangkut penerapan sistem informasi akuntansi. Selain itu persaingan pada era globalisasi juga 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 (Kristiani, 2012:6).

Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif sistem informasi akuntansi menjadi penunjang alat penting yang disebabkan karena adanya perkembangan teknologi (Jumaili, 2005: 24). Untuk itu dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan agar tidak tersisih dari lingkungannya, perusahaan dapat menerapkan serta menggunakan sistem informasi akuntansi yang berkualitas (Kusmiaji, 2012: 155). Kualitas Sistem Informasi pada suatu perusahaan dapat mencerminkan kinerja suatu perusahaan yang dapat berdampak pada performa perusahaan tersebut. Kebanyakan sistem informasi akuntansi yang digunakan haruslah yang berkualitas sehingga dapat menghasilkan

informasi yang baik dalam meningkatkan performa perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi sangat penting bagi kepentingan kehidupan perusahaan (Jawadekar, 2009:22).

Setiap perusahaan memerlukan data yang bersifat autentik dimulai dari tingkat manajemen yang teratas hingga yang terendah. Pengolahan data yang telah dikumpulkan dilakukan oleh sebuah sistem informasi, salah satunya sistem informasi akuntansi. Keadaan keuangan perusahaan agar dapat diketahui dan dimengerti oleh *top manajemen* maupun *stakeholders*, diperlukan suatu laporan keuangan yang dapat menginformasikan kondisi perusahaan pada stakeholders. Sistem Informasi Akuntansi menghasilkan laporan keuangan untuk para stakeholders tersebut yang mencerminkan kinerja suatu perusahaan (Chandra 2018:122). Sementara itu, instansi yang kompotitif dituntut untuk memanfaatkan kemampuan semaksimal mungkin agar mampu memperlihatkan kemampuannya.

Penggunaan sistem informasi dalam pengolahan data perusahaan merupakan wujud dari perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat. Hal ini diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional dalam rangka menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan (Ceacilia Srimindarti & Elen Puspitasari, 2012:14). Perubahan yang terjadi mengakibatkan sistem kerja secara manual perlahan-lahan mulai tergeser dengan adanya sistem yang semakin canggih, sehingga segala sesuatu memungkinkan diatur menggunakan sistem yang canggih tersebut (Ariawan, 2010:24). Sistem canggih yang dapat diterapkan dan mempunyai

peranan penting dalam suatu perusahaan yaitu Sistem Informasi Akuntansi terkomputerisasi (Rahayu, 2011:25).

Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis (Krismiaji 2015:4). Selain itu menurut Bodnar dan Hopwood (2010:12) Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari berbagai macam sumber daya yaitu manusia dan juga peralatan yang memang dibuat untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunaannya. Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh dari pengolahan rutin atas transaksi akuntansi, yang dapat memenuhi kebutuhan yang tepat dan akurat (Rama dan Jones, 2008:6 dan Syahfudi dkk, 2006). Fungsi dari Sistem Informasi Akuntansi yaitu untuk mengumpulkan dan menyimpan aktivitas yang dilaksanakan di suatu perusahaan, mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai sebagai pendukung pengambilan keputusan, pendukung kegiatan operasional, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan dimasa yang akan datang, (Fairus La RosaNanda, 2014 dan Mardi, 2011:5).

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Azhar Susanto 2013: 14). Selain itu terdapat juga

pengertian menurut (Gelinas,*et.al*, 2012) Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan yang mempunyai kriteria relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki indikator yang menjadi tolak ukur sebagai sistem informasi akuntansi yang berkualitas. Sistem informasi akuntansi berkualitas apabila memiliki ciri sebagai berikut, 1. *Effectiveness* (Efektif) dimana berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis serta disampaikan secara tepat waktu, benar, konsisten, dan dapat digunakan, 2. *Efficiency* (Efisien) dimana penyediaan informasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal (paling produktif dan ekonomis). 3. *Confidentiality* (Kerahasiaan) dimana memperhatikan perlindungan informasi sensitif dari pengungkapan yang tidak sah, 4. *Integrity* (Integrasi) dimana berhubungan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta keabsahannya. 5. *Availability* (Ketersediaan) dimana informasi tersedia ketika diminta oleh proses bisnis sekarang dan di masa depan. 6. *Compliance* (Kepatuhan) dimana perlu mematuhi undang-undang, peraturan, dan pengaturan kesimpulan yang menjadi kriteria bisnis, serta kebijakan internal. 7. *Reliability* (Keandalan) dimana berkaitan dengan penyediaan informasi yang sesuai bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan menjalankan tanggung jawab fidusia dan tata kelola.

Fenomena yang terjadi salah satunya yaitu pada PT Pos Indonesia penundaan gaji yang dialami karyawannya sejak 1 Februari 2019. Menurut surat pernyataan yang

ditandatangani Direktur Utama Gilarsi W Setijono, Jumat (1/2), hal itu sebagai buntut demo yang dilakukan Serikat Pekerja [Pos Indonesia](#) (SPPI) pada Senin (28/1) di Kantor Pusat Pos Indonesia, Bandung. Penyebab terjadinya penundaan gaji karna sumber daya manusia (SDM) tersebut tidak seimbang dengan apa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut sehingga laporan keuangan mengalami kerugian dan tidak mampu membayar gaji karyawan dengan maksimal.

Fenomena yang terjadi yaitu banyak pengguna sistem informasi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi akuntansi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Salah satunya yaitu PT Kereta Api Indonesia (persero) pada tahun 2016 dalam penerapan sistem informasi (RTS) yang masih belum berkualitas karena belum terintegrasi, hal tersebut tampak dari masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh karyawan akibat penggunaan sistem informasi RTS sebagai sistem ticketing dan inventarisasi pendapatan.

Permasalahan selanjutnya adalah masih terdapat sistem informasi akuntansi yang tidak berkualitas karena belum terintegrasi dengan baik, seperti yang dinyatakan oleh Moermahadi Soerja (2018) dalam kapasitasnya sebagai ketua Badan Pemeriksa Keuangan RI bahwa dalam kegiatan impor barang sistem yang digunakan yaitu *Custom Excise Information System and Automation* (CEISA) belum sepenuhnya terintegrasi dengan portal *IndonesiaNational Single Window* (INSW) dan belum menghasilkan data

yang akurat, fenomena tersebut menunjukkan Sistem Informasi Akuntansi belum berkualitas karena belum terintegrasi (*integrity*) dengan baik.

Belum berkualitasnya SIA dapat pula terjadi karena SIA belum andal (*reliability*) dalam menjalankan fungsinya. Kondisi ini terjadi di perusahaan Asuransi berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan RI (2019), yang mengemukakan bahwa penyebab timbulnya masalah gagal bayar kepada nasabah asuransi yang terjadi di asuransi Jiwasraya yaitu karena sistem informasi yang digunakan tidak andal (*reliability*).

Dari fenomena diatas dapat dilihat bahwa penerapan kinerja sistem informasi akuntansi belum berhasil tercapai yaitu dilihat dari kegagalan pada kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan tidak terintegrasi dan handal.

Agar dapat menghasilkan sistem informasi yang berkualitas dibutuhkan faktor kemampuan pengguna yaitu, Kemampuan Analisis (*Analysis*), Kreativitas (*Creativity*), dan Kepemimpinan (*Leaderships*). Kemampuan Pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu (Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge 2008:52). Kemampuan Pengguna adalah kesanggupan, kecakapan, kakuatan kita berusaha dengan diri sendiri. (Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad 2010:10).

Kemampuan pengguna sistem informasi dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan agar sistem dapat beroperasi secara maksimal, yang dapat dilihat dari bagaimana pengguna sistem menjalankan Sistem Informasi Akuntansi yang

ada (Robbins, 2005:45). Tidak semua keterlibatan pengguna membawa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan, salah satunya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pengguna, sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pengguna kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya (Robbins, 2005:45). Oleh karena itu, kualitas kemampuan pengguna sangat memegang peranan penting dalam implementasi dan pengembangan suatu Sistem Informasi Akuntansi dan pemilihan orang atau tim yang tepat yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman di bidangnya merupakan prasyarat dalam membangun sebuah Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan (Sunarti Setianingsih, 1998).

Menurut (Luki Alfirman sebagai manager perusahaan, 2010) ditemukan masalah kurangnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi seperti yang dinyatakan oleh Luki Alfirman dalam kapasitasnya sebagai Manager Perusahaan yaitu kemampuan pegawai perusahaan yang masih belum optimal sehingga tidak maksimal dalam memanfaatkan sistem informasi untuk bekerja.

Kemampuan Pengguna yang efektif bisa dikatakan jika suatu pengguna memiliki 2 indikator yaitu kemampuan dan keahlian. Jika suatu pengguna memiliki 2 kriteria tersebut maka bisa efektif dan berhasil dalam menggunakan suatu sistem informasi akuntansi (Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge 2008:45). Kemampuan Pengguna yang berkualitas jika suatu pengguna memiliki kemampuan seperti kemampuan, akurat dan relevan. Jika

pengguna berhasil melaksanakan 3 kriteria tersebut maka kemampuan pengguna tersebut berkualitas (Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad, 2010:22).

Selain Kemampuan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak juga berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Selain Kemampuan Pengguna Dukungan Manajemen Puncak yaitu bentuk dukungan manajer terhadap pemakai sistem. Salah satu bentuk dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang terkait dengan sistem. Selain itu dukungan manajemen puncak juga diartikan sebagai pemahaman manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang Sistem Informasi atau terkomputerisasi (Jogiyanto 2010:54). Dukungan Manajemen Puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut, karena mendapat dukungan manajemen puncak di perusahaan. (Wibowo 2013:34).

Dukungan manajemen memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Karena sistem yang dipilih oleh manajemen puncak pasti bertujuan untuk memajukan perusahaan, dalam pengukuran untuk variabel dukungan puncak meliputi: manajemen puncak memberikan dukungan dan komitmen pada implementasi ERP, manajemen puncak menyediakan sumber daya. Dukungan

Manajemen Puncak yang efektif bisa dikatakan jika suatu pengguna memiliki 2 indikator yaitu manajemen puncak memberikan dukungan dan komitmen pada implementasi ERP dan manajemen puncak menyediakan sumber daya. Jika suatu pengguna memiliki 2 kriteria tersebut maka bisa efektif dan berhasil dalam menggunakan suatu sistem informasi akuntansi. (Acep Komara , 2005: 125).

Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa Kemampuan Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak berperan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi sehingga dapat menghasilkan sistem informasi akuntansi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kajian kualitas sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Ezra Ellenerbecker Kaunang ak. (2019) dengan judul penelitian *Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi di PT Multi Citra Abadi Mutimart Sam Ratulangi Manado*, dengan hasil besarnya pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yaitu 54,61 %. Adapun dalam penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang akurat dengan bidang kajian kualitas informasi akuntansi. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Septiami, Fegyawati (1251065) (2016) *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survei pada Badan Usaha Milik Negara di Beberapa Daerah di Pulau Jawa)*. Undergraduate thesis, Universitas Kristen Maranatha. Dengan hasil penelitian bahwa dukungan manajemen puncak

berbanding lurus dengan kualitas sistem informasi, yang berarti dengan bertambahnya dukungan manajemen puncak maka juga akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNA DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh Kemampuan Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada perusahaan sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut.

1. Masih ada Sistem Informasi Akuntansi yang belum terintegrasi sehingga kualitas dari sistemnya pun belum optimal.
2. Masih ada sistem informasi Akuntansi yang belum berkualitas karena Sistem informasi akuntansi belum andal (*reliability*) dalam menjalankan fungsinya.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah perusahaan sektor perdagangan antara lain:

1. Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna sistem informasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi?
2. Seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Sesuai dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh bukti empiris terkait pengaruh variablekemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi atau memecahkan masalah terkait dengan masih ada Sistem Informasi Akuntansi yang belum terintegrasi sehingga kualitas dari sistemnya pun belum optimal. di organisasi dan belum terintegrasinya sistem di suatu organisasi atau perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Dilakukannya penelitian ini diharapkan memeberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi beserta solusi permasalahannya sehingga dengan adanya bukti empiris tersebut akan dapat memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dinyatakan dan dilakukan oleh para ahli terdahulu dalam bidang ilmu sistem informasi akuntansi. Dengan terbuktinya hipotesis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan akuntansi dalam bidang sistem informasi akuntansi yang terkait dengan pengaruh kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.
2. Dapat menyusun karya ilmiah dengan menggunakan teori yang sudah dipelajari dan mengacu kepada penelitian – penelitian sebelumnya.

3. Dapat dijadikan sebagai sebuah acuan terhadap pengembangan dan dijadikan sebuah referensi untuk melakukan penelitian agar penelitian selanjutnya lebih baik lagi atau lebih berkembang lagi.