

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Modernisasi mengacu kepada bentuk perubahan dari keadaan yang belum berkembang menjadi lebih maju dengan harapan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. Modernisasi meliputi banyak bidang, salah satunya adalah ilmu pengetahuan dan teknologi. Di zaman modernisasi seperti sekarang ini teknologi menjadi hal penting yang menunjang kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi yang pesat memberikan kemudahan di berbagai aspek termasuk bisnis. Melalui pengaturan sistem informasi yang berbasis komputer, informasi kebutuhan informasi dunia bisnis dapat terpenuhi cepat, tepat waktu, dan akurat.

Sistem informasi akuntansi berperan terhadap berjalannya aktivitas perusahaan yang berkaitan dengan akuntansi. Hampir semua perusahaan yang ada saat ini menggunakan sistem informasi yang telah terkomputerisasi, tidak lagi melalui sistem manual karena tidak praktis dan membutuhkan waktu lebih lama. Aplikasi sistem informasi akuntansi yang dipakai oleh perusahaan tidak selalu sama, harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut, apalagi saat ini telah banyak aplikasi sistem informasi akuntansi yang beredar di masyarakat dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Aplikasi sistem informasi akuntansi ini digunakan untuk mengumpulkan,

mengklasifikasikan, mengolah, menganalisis serta mengkomunikasikan informasi keuangan sehingga dapat membantu dalam pengambilan sebuah keputusan yang relevan untuk pihak eksternal dan pihak internal perusahaan.

Penetapan sebuah sistem seperti sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan tentunya tidak menghilangkan kemungkinan akan terjadinya permasalahan. Acep Komara (2005) menyatakan bahwa penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem.

Berhasilnya penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan akan menghasilkan kinerja sistem informasi yang baik. Faktor-faktor yang dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem menurut Laudon (2000) dalam Husein (2002), antara lain: 1) Sistem tersebut tingkat penggunaannya relatif tinggi yang diukur melalui *polling* terhadap pengguna, pemanfaatan kuesioner, atau monitor parameter seperti volume transaksi *on-line*; 2) Kepuasan pengguna terhadap sistem yang diukur melalui kuesioner atau *interview*; 3) Sikap yang menguntungkan para pengguna terhadap sistem informasi dan staff dari sistem informasi; 4) Tujuan yang dicapai; dan 5) Imbal balik keuangan untuk organisasi baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.

Sebaliknya, penerapan sistem yang gagal akan menyebabkan penurunan kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan. Hal ini mengakibatkan suatu perusahaan menjadi tidak puas atas kinerja sistem informasi yang dimilikinya. Misalnya, pengguna tidak mengerti cara mengoperasikan sistem sehingga

kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Kesesuaian sistem yang digunakan di suatu perusahaan juga berpengaruh, misalnya pada perusahaan kecil tetapi sudah menggunakan sistem informasi yang besar dan kompleks, hal itu akan mengakibatkan perusahaan membutuhkan biaya yang lebih besar. Begitu pula sebaliknya. Baik buruknya sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pengguna serta pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Permasalahan mengenai sistem informasi akuntansi pernah dialami oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang terjadi pada tahun 2010. Saat itu PT KAI mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning* (ERP), dari PT SAP Indonesia. Penggunaan SAP ERP diharapkan memberikan gambaran yang konsisten terhadap kegiatan dan informasi keuangan di seluruh organisasi, yang memungkinkan kegiatan pelaporan menjadi lebih cepat, juga lebih akurat. Selain itu dapat meningkatkan pengawasan dalam kegiatan operasional yang dilakukan bersama-sama. Namun pada kenyataannya SAP ERP tidak berjalan dengan semestinya hingga akhirnya menemui kegagalan. M. Kuncoro Wibowo, *Managing Director* HCM & IT PT KAI, mengungkapkan bahwa tim teknologi informasinya tidak tepat dalam memahami kondisi SDM dan infrastrukturnya hingga berakibat ketidakpercayaan direksi dan pegawai. Berita ini dilansir dari www.infokomputer.com (2014, 28 Mei)

Selain masalah yang dialami oleh PT KAI, kegagalan sistem juga dialami oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada awal pelaksanaannya di tahun 2014. Djoko Suwono yang pada saat itu menjabat

sebagai anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) mengakui bahwa *server* dan sistem IT yang dimiliki BPJS Kesehatan perlu dievaluasi terutama untuk mengakomodasi jumlah peserta karena kapasitasnya belum memadai. Sistem Jaminan Sosial di Indonesia pada saat itu juga belum terintegrasi, dalam artian masing-masing penyelenggara (BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan) memiliki sistem sendiri-sendiri yang menyebabkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi tersendat, contohnya antara lain proses registrasi peserta terhambat, pencatatan pengumpulan iuran tidak valid, sehingga berdampak kepada kecepatan dan ketepatan layanan klaim, dan pembayaran kepada penyedia layanan kesehatan terlambat. Djoko juga menambahkan, teknologi sistem informasi memang merupakan bagian yang vital dalam menyukseskan program JKN. Fenomena ini dilansir dari www.antaralampung.com (2014, 8 Mei)

Permasalahan lain yang berkaitan tentang kinerja sistem informasi akuntansi yaitu diterapkannya akuntansi berbasis akrual di pemerintah pusat mulai tahun 2015 sehingga bermunculan aplikasi-aplikasi keuangan baru, salah satunya adalah Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA). SAIBA merupakan aplikasi akuntansi pemerintah pusat dalam rangka menghasilkan laporan keuangan berbasis akrual. Dasar hukum penerapannya terdapat pada UU Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara, UU Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan PP Nomor 71 tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan. Sistem ini memang tidak dikatakan gagal, namun pada awal penggunaannya terdapat banyak kendala.

Contohnya dialami oleh pengelola keuangan dan pengelola Barang Milik Negara (BMN) diseluruh Satuan Kerja (Satker) pemerintah saat Rekonsiliasi Keuangan Semester I Tahun Anggaran 2015, aplikasi yang seharusnya memudahkan pengelola keuangan dan BMN dalam menjalankan tugasnya menjadi hambatan tersendiri bagi pengelola (operator), terlebih jika pembaharuan aplikasi tersebut mendadak mendekati waktu rekonsiliasi. Berita ini dilansir dari wikiapbn.org (2015, 4 September)

Beberapa fenomena di atas menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi akuntansi merupakan hal yang penting dalam kegiatan organisasi dan tentunya didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sistem dapat berjalan dengan baik apabila teknologi informasi yang dipakai dapat dimanfaatkan secara efektif. Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bagi organisasi yang dapat membantu kinerja organisasi dan individu. Dengan digunakannya teknologi, informasi diharapkan dapat membantu pihak yang berkepentingan dalam mengidentifikasi masalah, menyelesaikan masalah dan mengevaluasinya, sehingga informasi yang didapatkan haruslah sebuah informasi yang berkualitas.

Permasalahan muncul ketika teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak sesuai atau tidak digunakan secara maksimal oleh pengguna sistem sehingga penerapan sistem informasi kurang memberikan manfaat atau bahkan tidak bermanfaat sama sekali. Padahal dalam persaingan yang semakin kuat seperti sekarang ini, pihak yang pertama mengetahui informasi akan memenangkan persaingan. Teknologi informasi seharusnya tidak hanya

merupakan keharusan semata, tetapi haruslah dipakai untuk meningkatkan kinerja. Widjajanto (2001) menuturkan, sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif jika sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*).

Dalam penggunaan teknologi informasi sering ditemukan kendala yaitu kemampuan pengguna yang belum memadai dan kebutuhan biaya yang cukup besar. Selain itu infrastruktur sarana dan prasarana yang kurang mendukung juga menjadi faktor yang menyebabkan belum maksimalnya penggunaan teknologi informasi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi rendah. Masalah penggunaan teknologi informasi masih berkaitan dengan kualitas jaringan di Indonesia yang belum mampu mengimbangi perkembangan yang menyebabkan sering terjadinya kehilangan paket data, dan degradasi jaringan yang tidak kondusif untuk transaksi yang membutuhkan ketepatan waktu serta akses teknologi sistem yang kurang baik (Turnip, 2015).

Pengguna mempunyai peran yang sentral dalam sistem informasi akuntansi. Dalam menggunakan sistem informasi, pemahaman pengguna sistem mengenai teknologi sangat penting. Para pengguna perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya. Dengan pemahaman yang baik dari pengguna atas teknologi yang diharapkan akan membuat seorang pengguna berpartisipasi lebih terhadap sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi dan manfaat

sistem informasi perusahaan tersebut akan memenuhi harapan dari tujuan perancangannya.

Partisipasi pengguna memberikan pengaruh terhadap kinerja sistem informasi sebab partisipasi merupakan wujud keterlibatan langsung antara pengguna dan sistem yang diterapkan. Aspek partisipasi pengguna tentunya diharapkan dapat menambah penerimaan sistem oleh pengguna yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pengguna terhadap informasi yang dikembangkan. Dengan pemahaman dan partisipasi dari pengguna, arus informasi pun akan tersampaikan dan dapat diinterpretasikan dengan baik.

Dalam penelitian Sahusilawane (2014) partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Acep Komara (2005) dan Rusdi dan Megawati (2011). Hal ini berarti bahwa pengguna sering dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga secara otomatis pengguna merasa puas dengan keterlibatannya dalam proses pengembangan sistem. Namun temuan ini bertentangan dengan penelitian Almilia dan Brilliantien (2007), Hidayati (2011), dan Prabowo (2014) yang mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh antara partisipasi pengguna sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini disebabkan karena pengguna sistem informasi

kurang dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga pengguna tidak merasa puas.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi adalah kapabilitas atau kemampuan yang dimiliki oleh pengguna. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan dengan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan (Penosia, 2012).

Kapabilitas pengguna menurut penelitian yang dilakukan Biwi (2015) dinilai dapat secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil yang sama diungkapkan oleh Hasbar (2013), Gustiyan (2014), dan Srimindarti dan Puspitasari (2012). Kemampuan teknik pengguna yang baik akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi lebih tinggi. Temuan ini tidak konsisten dengan studi sejenis yang dilakukan oleh Nurhayanti (2012), Hidayati (2011), dan Almilia dan Brilliantien (2007). Tidak ditemukan adanya hubungan antara kemampuan teknik personal sistem informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi baik dari segi kepuasan

pengguna atau pemakaian sistem. Kapabilitas pengguna sistem informasi akuntansi yang kurang memadai dan terbatas mengakibatkan pemakaian sistem kurang sehingga pemakai tidak merasa puas dengan sistem yang ada.

Kinerja sistem informasi akuntansi yang baik menjadi satu hal yang harus dimiliki oleh perusahaan-perusahaan untuk tetap *survive* dalam dunia bisnis saat ini, tak terkecuali perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo dan lain-lain. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memiliki tujuan untuk selalu meningkatkan kinerjanya secara berkesinambungan agar dapat memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. telah menggunakan sistem akuntansi yang telah terintegrasi dan berbasis komputer. Dengan jumlah lebih dari 2000 kantor cabang dan 13.000 ATM, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. harus memiliki kinerja sistem informasi akuntansi yang baik.

Berdasarkan permasalahan terkait sistem informasi akuntansi yang telah dijelaskan dan adanya perbedaan dari temuan penelitian-penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Partisipasi Pengguna, dan Kapabilitas Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Adanya masalah yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi, seperti terjadinya kegagalan sistem atau implementasi sistem belum optimal, sehingga mempengaruhi jalannya aktivitas perusahaan khususnya yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi perusahaan.
2. Penggunaan teknologi informasi yang dipakai untuk menghasilkan sebuah informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna, sehingga informasi yang dihasilkan kurang memberikan manfaat bagi perusahaan.
3. Adanya masalah yang menjadi kendala dalam penggunaan teknologi informasi seperti infrastruktur dan jaringan yang menghambat pemrosesan informasi untuk perusahaan.
4. Pengguna sistem informasi akuntansi tidak merasa puas karena tidak atau kurang dilibatkan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
5. Kapabilitas pengguna sistem informasi akuntansi masih terbatas sehingga pengguna kurang memahami dan kurang menguasai penggunaan sistem informasi akuntansi.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar pembahasan masalah dapat lebih terfokus dan terperinci. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja

sistem informasi akuntansi, namun penulis membatasi penelitian hanya pada penggunaan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kapabilitas pengguna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penulis, yaitu hanya terdapat tenggat waktu sekitar dua bulan untuk mengumpulkan data, mengolah data, hingga menyelesaikan seluruh berkas-berkas skripsi. Selain itu penulis hanya memiliki dana dan akses yang terbatas untuk penelitian ini. Penelitian dilakukan di Kantor Pusat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dibahas sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara penggunaan teknologi informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara partisipasi pengguna dengan kinerja sistem informasi akuntansi?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kapabilitas pengguna dengan kinerja sistem akuntansi informasi?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambahkan kajian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi

khususnya penggunaan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kapabilitas pengguna. Selain itu dapat mengembangkan penelitian yang berkaitan tentang implementasi sistem informasi akuntansi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Memberikan bukti ada atau tidaknya pengaruh penggunaan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kapabilitas pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Selain itu dapat menambah wawasan dan pengalaman serta menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan keadaan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan memberi manfaat sebagai masukan dan pertimbangan khususnya pengambilan keputusan mengenai penggunaan teknologi informasi, partisipasi pengguna, dan kapabilitas pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.