

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang, teknologi informasi (TI) berkembang sangat pesat dan semakin maju. Hal ini dapat terlihat dari semakin banyaknya perangkat teknologi sebagai sarana penunjang kehidupan di masyarakat. Saat ini Indonesia sendiri telah masuk ke dalam 10 besar negara paling dinamis dengan kenaikan indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi dari 3,85 pada 2015 menjadi 4,34 pada 2016 berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Desember 2017. Perkembangan ini juga terjadi pada berbagai aspek kegiatan organisasi. Saat ini, setiap perusahaan dihadapkan pada lingkungan bisnis global yang menerapkan teknologi informasi dalam sistem informasinya. Penerapan suatu sistem informasi dalam perusahaan selalu dihadapkan pada dua hal, yaitu: Apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasinya. Ataupun perusahaan mendapatkan kegagalan sistem dalam penerapannya.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang direncanakan dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para penggunanya. (Prabowo, Sukirman dan Hamidi, 2013). Sistem Informasi

Akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Pada bidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi. Sedangkan tujuan penyusunan suatu sistem informasi antara lain untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan keuangan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya. Selain itu tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reability*) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban dan perlindungan kekayaan keuangan instansi (pengendalian intern) (Mulyadi, 2016).

Pada penelitian ini dilakukan di PT Astra International Tbk. – Daihatsu Sales Operation. PT Astra International Tbk. – Daihatsu Sales Operation (DSO) berdiri sejak tahun 1973. DSO sebagai salah satu perusahaan otomotif terbesar yang bergerak di bidang penjualan, dan *after sales service*. Alasan pengambilan objek penelitian pada DSO adalah masih jarang penelitian dengan objek perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Manajemen DSO ditangani penuh oleh PT Astra International. Selain menjual produk kendaraan, umumnya DSO juga menyediakan *service centre* atau layanan perbaikan kendaraan untuk pelanggan, sehingga perusahaan membutuhkan tenaga mekanik atau pelaksana jasa. Pada tahun 2017 Daihatsu termasuk 3

besar merek mobil yang mencapai penjualan tertinggi yaitu sebesar 186.381 unit (Tempo.Co, 26 Januari 2018). Transaksi yang dihasilkan yaitu transaksi penjualan, laporan persediaan barang, pelayanan *service* kendaraan meliputi *general repair* dan *body repair*. Jika manajemen tidak menggunakan teknologi untuk menjalankan aktivitas tersebut, tentunya akan memerlukan tenaga dan ketelitian ekstra untuk mewujudkan pembukuan yang akurat. Tetapi dengan bantuan sistem informasi akuntansi, hal ini dapat dengan mudah membantu perusahaan dalam menganalisa setiap data yang ada. Sistem Informasi Akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Untuk mengetahui fenomena penggunaan sistem informasi akuntansi yang ada pada DSO, penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengguna sistem informasi di DSO. Pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2018 penulis mewawancarai Bapak Roby Hartanto yang bekerja pada bagian *Account Receivable* di kantor DSO Cabang Narogong Bekasi, menurut beliau pada praktiknya masih ada permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem informasi. Karyawan di DSO harus menggunakan komputer dan mengoperasikan sistem yang ada didalamnya untuk menunjang pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Ada beberapa karyawan yang merasa kurang kompeten dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi pada pekerjaannya. Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya pengetahuan yang

dimiliki untuk mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang ada. Kemudian, jika terdapat kesalahan dalam pengolahan data, cara untuk membenarkannya harus diajukan kepada atasan untuk pembatalannya. Hal ini tentunya dilakukan sebagai bentuk kontrol oleh atasan namun menjadi tekanan pada karyawan. Selain itu juga pada saat dilakukan proses pengembangan sistem informasi akuntansi, sistem tersebut seringkali bermasalah sehingga tidak dapat digunakan oleh para pengguna yang mengakibatkan terhambatnya kegiatan operasional perusahaan.

Untuk mengetahui sistem yang dikembangkan berhasil atau tidak, efektif atau justru tidak efektif, maka perlu diukur seberapa besar kinerja dari sistem informasi tersebut. Kinerja sistem informasi akuntansi pada suatu entitas dapat dilihat dari dua aspek yaitu kepuasan para pengguna sistem dan penggunaan sistem. Indikasi kepuasan dilihat dari pengguna merasa sistem ini memenuhi semua kebutuhan mereka untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tidak. Indikasi dari penggunaan sistem dilihat dari perilaku seorang individu yang menggunakan sistem informasi akuntansi karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Soegiharto, 2001). Menurut Koeswoyo (2006) menganggap bahwa variabel penggunaan sistem informasi dalam pengukuran kinerja SIA tidak begitu mutlak diperlukan. Jika suatu perusahaan mewajibkan karyawannya menggunakan teknologi informasi, maka tidak ada beda pada

hasil penelitian jika memasukkan variabel pengguna atau tidak, karena bagaimanapun para pengguna harus bersedia menggunakan sistem informasi yang telah tersedia. Maka dari itu, dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kepuasan pengguna sistem sebagai pengukur kinerja sistem informasi akuntansi.

Sehubungan dengan pengukuran kinerja SIA dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer (Davis,1989) agar terciptanya kepuasan pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, Kemampuan pengguna, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalitas pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan, keberadaan komite pengendalian SIA dan lokasi departemen SIA (Soegiharto,2001). Dalam penelitian ini faktor - faktor yang akan dianalisis untuk dijadikan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yaitu keterlibatan pengguna dalam pengembangan, Kemampuan pengguna, program pelatihan dan pendidikan pengguna serta dukungan manajemen puncak.

Dengan adanya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem tersebut, maka sistem yang akan diimplementasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, selain itu melalui keterlibatan dalam pengembangan sistem, maka

pengguna akan merasa memiliki sistem sehingga tidak akan melakukan penolakan terhadap sistem. Keterlibatan digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata dari pengguna dalam pengembangan sistem informasi, mulai tahap perencanaan pengembangan sampai implementasi sistem informasi (Elfreda, 2004). Secanggih apapun sistem informasi yang dibuat, bila dalam perancangan sistemnya tidak memperhatikan faktor pengguna, maka dapat terjadi beberapa hambatan yang disebabkan karena ketidaksesuaian antara sistem dan penggunanya. Untuk itu, sebaiknya pengguna terlibat aktif dalam perencanaan sistem sampai pada proses pengujiannya (Rivaningrum dan Mahmud, 2015). Pada penelitian yang dilakukan oleh Rivaningrum dan Mahmud (2015), Suwira (2014), Rusdi dan Megawati, (2011), Rahmawati dan Pratomo (2015), Sulastri, Amris Rusli dan Surya (2010) serta Abhimantra dan Suryanawa (2016), keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, Sukirman dan Hamidi (2013), Nurhayanti (2012), Dalimunthe, Agusti dan Fitrious (2014) serta Almilia dan Brilliantien (2007), Keterlibatan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan

kemampuan yang memadai (Komara, 2005). Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi akan sangat berpengaruh pada kecepatan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut. Beberapa kendala yang terjadi ketika pengguna sistem informasi akuntansi tidak memiliki kemampuan yang memadai adalah terhambatnya pekerjaan operasional perusahaan dikarenakan sulitnya pengguna memahami sistem informasi akuntansi yang ada dan kecepatan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tidak memadai. Pada penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, Sukirman dan Hamidi (2013), Suwira (2014), Rahmawati dan Pratomo (2015) serta Sulastri, Rusli dan Surya (2010) Kemampuan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurhayanti (2012), Almilia dan Brilliantien (2007) serta Rusli dan Megawati (2011) Kemampuan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Dengan pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja (Montazemi,1988 dalam Acep Komara, 2005). Pelatihan dan pendidikan sangat berpengaruh pada kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Ini dikarenakan pelatihan dan pendidikan yang didapat pengguna dalam menggunakan sistem

informasi akuntansi akan berpengaruh untuk pengguna dalam menyiapkan informasi-informasi yang dibutuhkan pihak internal maupun eksternal. Beberapa permasalahan yang akan muncul dikarenakan minimnya pelatihan dan pendidikan yang didapatkan pengguna salah satunya adalah output yang dihasilkan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi menjadi tidak akurat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, Sukirman dan Hamidi. (2013), Dalimunthe, Agusti dan Fitrious (2014), Rivaningrum dan Mahmud (2015), Abhimantra dan Suryanawa (2016), serta penelitian Sulastri, Amris Rusli dan Surya (2010) pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Rusdi dan Megawati, (2011), dan Nurhayati (2012) pelatihan dan pendidikan pengguna tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Dukungan manajemen puncak menurut Hashmi dalam Tarimushela (2012) adalah merupakan pihak yang bertanggungjawab atas penyedia pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi. Menurut Jen (2002), keberhasilan suatu kinerja sistem informasi akuntansi tidak lepas dari dukungan manajemen puncak. Semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Dikarenakan adanya hubungan yang pasti antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Kurangnya dukungan

manajemen puncak dapat menyebabkan tidak tepat waktu dan kurang akuratnya informasi yang dihasilkan karena sistem informasi akuntansi yang tidak terintegrasi akibat dari dukungan manajemen puncak belum mencapai tingkat ideal yang diharapkan (Yulianti, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Rivaningrum dan Mahmud (2015), Rusdi dan Megawati, (2011), Nurhayanti, (2012), Almilia dan Brilliantine (2010), Prabowo, Sukirman dan Hamidi (2013), serta Abhimantra dan Suryanawa (2016) membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian Sulastri, Amris Rusli dan Surya (2010), Ginting (2011) serta Suwira (2014) membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda-beda. Karena perbedaan hasil itulah, penulis mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA yaitu keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, Kemampuan pengguna, program pelatihan dan pendidikan serta dukungan manajemen puncak. Dan alasan pengambilan objek penelitian pada DSO adalah masih jarang penelitian dengan objek perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, ini dilihat dari penelitian-penelitian terdahulu yang kebanyakan mengambil objek di bank, pemerintahan maupun rumah sakit.

Beberapa alasan yang telah penulis jabarkan merupakan alasan mengapa penulis mengambil judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA?
2. Apakah Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja SIA?
3. Apakah pelatihan dan pendidikan pengguna sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA?

C. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan di atas, maka yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan pengaruh keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, Kemampuan pengguna, pelatihan atau pendidikan pengguna serta dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi

akuntansi serta dapat mendukung atas teori TAM mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan (DSO)

Dapat digunakan oleh Perusahaan untuk menilai kinerja sistem informasi akuntansi yang dimilikinya yang dinilai dari penggunaannya langsung dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan mengenai pengembangan sistem informasi akuntansi yang digunakan di Perusahaan tersebut.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi menjadi sumbangsih pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya.