

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini perkembangan Teknologi Informasi (TI) semakin pesat, dibuktikan dengan banyaknya perangkat teknologi sebagai sarana penunjang bagi masyarakat, keberadaan perusahaan pun tidak pernah terlepas dari kebutuhan akan informasi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi sebuah informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi suatu organisasi maupun perusahaan. Sistem informasi akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan (Aleqab dan Adel, 2013).

Akan tetapi, penerapan sistem dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari permasalahan. Menurut DeLone dan Raymond, 1988 (dalam Komara, 2005) penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Untuk menghindari kegagalan sistem maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas atau keberhasilan implementasi suatu sistem informasi.

Menurut Staples dan Selldon (2004) salah satu tujuan utama penelitian di bidang teknologi informasi adalah untuk membantu tingkat pemakai akhir dan organisasi agar dapat memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Di dalam riset sistem informasi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem merupakan

indikator yang sering digunakan sebagai pengganti untuk mengukur efektivitas atau keberhasilan kinerja suatu sistem informasi. Beberapa peneliti seperti Soegiharto (2001), Fung Jen (2002), Komara (2005) telah menggunakan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem sebagai tolok ukur efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi. Efektivitas kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: Keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA, kemampuan teknik personal SIA dukungan manajemen puncak, serta program pelatihan dan pendidikan pengguna SIA. Untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan terhadap sistem informasi akuntansi yang dikembangkan, maka dalam pelaksanaannya manajemen harus memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah keterlibatan pengguna. adanya perbaikan sistem secara terus menerus maupun peningkatan kemampuan individu pengguna tidak menjadi suatu jaminan bahwa kinerja akan mengalami perbaikan. Dibutuhkan keterlibatan pengguna secara aktif dalam pengembangan sistem yang ada sehingga sebuah sistem dapat berjalan secara efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna tersebut. Dengan adanya sistem yang selaras dengan kebutuhan pengguna pada akhirnya akan mendorong kinerja perusahaan secara keseluruhan. Keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA diartikan sebagai bentuk keterlibatan mental dan emosi pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggung jawab di dalam pengembangan SIA. Pengguna yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi

akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna tersebut. Keterlibatan pengguna akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna maupun meningkatkan kualitas sistem yang pada akhirnya dapat menyebabkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Keberhasilan pengembangan sistem ini akan mendorong pencapaian tujuan ataupun sasaran yang ada dalam organisasi (Priyo, 2006). Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang didapat dari penelitian Soegiharto (2001) dan Komara (2005) yang menemukan bahwa keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan positif antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi. Begitu juga hasil penelitian Perbaini (2015).

Selain itu kemampuan teknik personal yang juga baik akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih tinggi. Teknik personal seorang pengguna dapat dilihat dari keahlian pengguna tersebut dalam menggunakan dan mengaplikasikan sebuah sistem yang ada. Semakin baik teknik yang dimiliki oleh pengguna semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Yang dimaksud dengan kemampuan teknik personal disini adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang diperoleh dari pengalaman dan dari pendidikan atau pelatihan yang pernah diikuti sehingga dapat meningkatkan kepuasannya untuk menggunakan SIA yang diterapkan oleh suatu organisasi (Kameswara, 2013). Pengguna sistem informasi yang memiliki teknik baik yang berasal dari pendidikan yang pernah ditempuh

atau dari pengalaman menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Hal ini menyebabkan pemakai tersebut akan terus menggunakan sistem informasi akuntansi untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan memadai. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Soegiharto (2001) dan Komara (2005) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal memiliki hubungan positif terhadap kinerja SIA, begitu pula dalam penelitian Kariyani (2006).

Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi perusahaan yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan karyawan. Dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemimpin dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut. Selain itu manajemen puncak memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, keterlibatan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari manajemen puncak. Menurut Jen (2002), 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. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Komara (2005) yang menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SIA melalui berbagai macam kegiatan.

Pelatihan dan pendidikan merupakan suatu upaya untuk pengembangan sumber daya. Pelatihan yang dimaksud adalah penerapan pengetahuan dan peningkatan keahlian yang bersifat praktis sedangkan pendidikan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan yang bersifat lebih teoritis. Menurut Komara (2005), sebuah organisasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi harus mengusahakan adanya program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai sistem informasi akuntansi. Karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang tinggi, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Tujuan diadakannya program pendidikan dan pelatihan pemakai yaitu untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi yang akan digunakan. Selain itu tujuan diadakannya program pendidikan dan pelatihan pemakai ini yaitu akan membuat pemakai merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem yang telah dikuasai dengan baik dan lancar. Sehingga membantu menyelesaikan pekerjaan pemakai secara lebih efektif dan efisien. Hal

ini sesuai dengan hasil penelitian Soegiharto (2001) dan Perbarini (2012) yang menemukan adanya hubungan yang positif antara program pendidikan dan pelatihan pengguna dengan kinerja SIA.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
2. Apakah kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
4. Apakah program pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh terhadap kinerja SIA ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem terhadap kinerja SIA
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kemampuan teknik personal sistem informasi terhadap kinerja SIA
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA

4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh program pelatihan dan pendidikan pengguna terhadap kinerja SIA

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan mampu meningkatkan pemahaman terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat mengenai faktor-faktor perkembangan dan penilaian kinerja khususnya sistem informasi akuntansi.

3. Bagi akademisi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi.

#### **1.5. Kontribusi Penelitian**

Meskipun banyak yang telah melakukan penelitian dalam bidang ini, namun penelitian ini masih sangat menarik untuk diteliti. Masih banyak variabel yang jarang digunakan dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Sahusilawane (2014) hanya menggunakan variabel partisipasi pengguna dan dukungan manajemen puncak sebagai variabel bebas. Sedangkan penelitian Srimindarti dan Puspitasari (2012) menggunakan variabel partisipasi pengguna dalam

pengembangan sistem serta pelatihan dan pendidikan sebagai variabel bebas, dalam mengukur kinerja SA. Selain itu belum ada kekonsistenan dari penelitian terdahulu antara satu peneliti dengan peneliti yang lain. Dalam penelitian ini, berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menguji kemampuan pengguna di bidang teknologi informasi sebagai penambah variabel bebas. Karena dalam praktik di lapangan, kemampuan dibutuhkan dalam pengembangan sistem.