

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan kebutuhan setiap perusahaan dalam persaingan dunia bisnis pada masa kini, dimana sistem pengelolaan bisnis secara manual sudah tidak memadai sehingga perusahaan harus beralih pada penggunaan teknologi informasi berbasis komputer untuk kemajuan bisnisnya. Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang direncanakan dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para penggunanya (Prabowo, 2013).

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi tidak bisa dipungkiri berdampak pada kegiatan sehari-hari operasional perusahaan. Secara umum, sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan perusahaan untuk mengolah data keuangan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Menurut Wilkinson (2010;7) sistem informasi akuntansi adalah bersatunya sebuah struktur dalam entitas seperti bisnis perusahaan yang mempekerjakan sumber daya dan komponen lainnya untuk merubah data ekonomi ke informasi akuntansi dengan tujuan memuaskan kebutuhan para pengguna.

Suatu keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan pada penguasaan teknik belaka, namun faktor perilaku dan individu pengguna sistem sangat menentukan kesuksesan implementasi suatu sistem (Bodnar dan Hopwood, 2010;29).

Kinerja pemakai dipengaruhi oleh kepuasan pemakai (Setyo dan Rahmawati, 2015). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Jika pemakai tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi (Zviran *et al*, 2005 dalam dalam Indriani dan Adryan, 2009).

Kepuasan pemakai juga dapat ditinjau dari kualitas sistem yang digunakan. Jika pemakai percaya bahwa kualitas sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih dan Wijanto, 2008). Selain kualitas sistem yang baik, perusahaan harus mengadakan program pendidikan dan pelatihan pemakai untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Program pendidikan dan pelatihan pemakai juga harus dengan dukungan manajemen puncak karena manajemen puncak merupakan orang yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dukungan manajemen puncak menentukan keberhasilan kinerja individu karena manajemen memiliki kewenangan yang paling tinggi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi (Widyasari dan Suardikha, 2015). Jika semua upaya telah dilakukan tetapi tidak dapat meningkatkan kinerja pemakai, kemungkinan kesalahan terjadi pada faktor manusianya.

Pada saat ini, masalah yang sering terjadi menurut (Rahmania dkk., 2013) dalam setiap aktivitas industri akan cenderung mengalami *error* yang berupa *system error* maupun *human error*. *System error* merupakan *error* yang

disebabkan oleh sistem yang mengontrol proses dan sekali diperbaiki, *error* tidak akan muncul lagi. Sedangkan *human error*, manusia dapat diberitahu prosedur yang benar dan memahami prosedur tersebut, tetapi dikarenakan sistem yang kompleks maka sesuatu yang seharusnya dilakukan dengan benar, tidak dapat diselesaikan.

Menurut Martoyo (2000;54), tujuan organisasi atau perusahaan akan dapat tercapai dengan baik apabila karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien. Untuk itu pihak manajemen harus selalu memberikan dukungan kepada karyawannya. Program pengembangan sumber daya manusia juga diperlukan dalam rangka untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Sehingga karyawan akan merasa puas dengan hasil kerjanya dan akan berdampak pada peningkatan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

Adapun cara untuk meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi sehingga tidak terjadi *human error*, perusahaan harus melakukan upaya peningkatan kinerja karyawannya, antara lain:

Pertama, meningkatkan kepuasan pemakai. Pada implementasi sistem, kepuasan pemakai merupakan salah satu ukuran kesuksesan (Jawad dan Reeves, 1997, dalam Indriani dan Adryan, 2009). Menurut Kotler (2002: 42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pemakai yang merasa puas terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan akan berdampak pada peningkatan kinerjanya sehingga dapat meminimalisir *human error*.

Penelitian Setyo dan Rahmawati (2015) menyatakan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja individu pemakai sistem informasi. Sehingga semakin tinggi kepuasan pemakai sistem informasi maka kinerja individualnya semakin meningkat.

Kedua, meningkatkan kualitas sistem, DeLone dan McLean (1992) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat dilihat dari persepsi pemakai. Penggunaan dan kepuasan pemakai memiliki hubungan timbal balik yang dapat berdampak pada masing-masing individu dalam organisasi. Perusahaan harus menggunakan sistem informasi akuntansi yang memiliki kriteria kemudahan dalam penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas dan keamanan. Karena sistem informasi yang berkualitas dapat meminimalisir terjadinya *human error*, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pemakai.

Pada penelitian Amin (2014) tentang kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik kualitas sistem informasi akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Ketiga, menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan. Perusahaan sebaiknya menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan terhadap pemakai karena hal tersebut merupakan upaya dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Menurut Simamora (2004:273), pendidikan dan pelatihan pegawai adalah suatu persyaratan pekerjaan yang dapat ditentukan dalam hubungannya dengan keahlian dan pengetahuan berdasarkan aktivitas yang sesungguhnya dilaksanakan pada pekerjaan. Pemakai

yang ikut serta dalam program pendidikan dan pelatihan, diharapkan dapat memahami sistem informasi dengan lebih baik dan sesuai kebutuhan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya *human error* dan meningkatkan kinerja pemakai.

Penelitian Setiana dan Siswandoko (2009) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat.

Keempat, memberikan dukungan terhadap pemakai. Dukungan manajemen puncak sangat penting dalam implementasi suatu sistem. Manajemen bertanggung jawab dalam penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi akuntansi (Komara, 2006). Partisipasi dari pihak manajemen merupakan upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja individu, sehingga dapat mengurangi terjadinya *human error* karena pemakai yang puas akan melakukan pekerjaan dengan senang hati dan teliti.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widyasari dan Suardikha (2015) memberikan bukti bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja individual. Artinya, semakin tinggi dukungan manajemen puncak, maka kinerja individual akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas, terkait dengan permasalahan *human error* dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi yang berdampak pada penurunan kinerja pemakai, peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan efektifitas kinerja pemakai. Hal ini yang menarik peneliti untuk

melakukan penelitian ini yang berjudul "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemakai Sistem Informasi Akuntansi".

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi?
3. Apakah program pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh program pendidikan dan pelatihan pemakai terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.

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

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.
2. Memberikan kontribusi bagi pihak manajemen untuk mengetahui perilaku pemakai dalam menggunakan sistem informasi sehingga dapat membantu manajer dalam hal pengambilan keputusan terkait dengan kinerja pemakai dan upaya untuk meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.
3. Memberikan kontribusi bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan sebagai bahan informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

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

Hasil penelitian Penelitian Setyo dan Rahmawati (2015) tentang kepuasan dan kinerja pemakai sistem informasi menyatakan bahwa kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja individu pemakai sistem informasi. Sehingga semakin tinggi kepuasan pemakai sistem informasi maka kinerja individualnya semakin meningkat.

Hasil penelitian Amin (2014) tentang kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik kualitas sistem informasi akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Hasil penelitian Setiana dan Siswandoko (2009) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyasari dan Suardikha (2015) memberikan bukti bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja individual. Artinya, semakin tinggi dukungan manajemen puncak, maka kinerja individual akan meningkat.

Pada penelitian ini akan berfokus pada faktor-faktor yang berhubungan langsung dengan kinerja karyawan (pemakai sistem informasi) diantaranya kepuasan pemakai, kualitas sistem, program pendidikan dan pelatihan pemakai, serta dukungan manajemen puncak. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya atau memberikan hasil yang baru. Penelitian ini menggunakan sampel beberapa perusahaan manufaktur di Kecamatan Manyar, Kecamatan Gresik dan Kecamatan Kebomas.