

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penggunaan teknologi informasi pada suatu perusahaan, tidak menutup kemungkinan akan seringnya menemukan kendala-kendala dalam proses kinerjanya. Kendala tersebut terjadi akibat dari kesalahan yang ditemukan di dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan dalam proses pembuatan keputusan yang dihasilkan berkaitan dengan informasi akuntansi, sehingga proses menghasilkan keputusan tersebut harus dilaksanakan berdasarkan dengan sistem yang diterapkan pada masing-masing perusahaan. Melihat persaingan bisnis yang semakin ketat khususnya dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, perusahaan saling bersaing dan mengembangkan kebutuhan informasi bagi para pihak berkepentingan yang membutuhkan hasil informasi yang berkualitas. Ketika perusahaan ingin mendapatkan informasi akuntansi dengan cepat, lengkap, akurat, dan dapat dimengerti, dalam menyelesaikan masalah dengan pertimbangan hasil dari kinerja, sistem informasi akuntansi yang ada juga dapat digunakan.

Pada perusahaan jasa yang selalu berhadapan langsung dengan stakeholder dituntut harus selalu memenuhi kebutuhan informasi akuntansi yang bermanfaat oleh pihak eksternal maupun pihak internal dalam suatu perusahaan. Pihak eksternal perusahaan diantaranya adalah kreditur, investor, kantor pajak, yang butuh akan informasi akuntansi dalam pengambilan keputusan. Sedangkan pihak internal diantaranya seperti manajemen dan karyawan yang juga berperan dalam

menyelesaikan dan bertanggung jawab memberikan sebuah informasi akuntansi. Sebuah sistem yang diperuntukan untuk menunjang aktivitas masyarakat dalam mempermudah dan menyediakan informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi akuntansi yang baik. Dalam meningkatkan operasi yang efisien dan manajemen yang efektif, perusahaan memerlukan informasi akuntansi yang merupakan aset yang sangat berharga. Sebagai contoh, beberapa usaha kecil menengah hingga usaha besar khususnya perusahaan jasa yang didukung dengan penggunaan sistem yang canggih dalam membantu dan merancang sebuah iklan pemasaran guna memberikan informasi analisis biaya produk kepada para vendor atau konsumen.

Beberapa komponen dalam sistem informasi berbasis komputer yang terkait dalam menjalankan aktifitas bisnis diantaranya yaitu para pengguna sistem, perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data, dan perangkat keras. Sebagai contoh, dalam penggunaan sistem informasi akuntansi para pengguna dituntut untuk dapat mengoperasikan teknologi informasi akuntansi dan sistem yang ada dalam menunjang aktivitas pekerjaannya. Sehingga aplikasi sistem informasi akuntansi yang ada seperti microsoft excel dan myob dapat diproses dengan tepat sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan kemampuan pengguna sistem.

Sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi memberikan peranan penting dalam membantu melaksanakan dan mempercepat proses bisnis, selain itu sistem informasi akuntansi memiliki peranan penting yang akan mempermudah akses informasi dalam mengelola perusahaan dengan hasil terbaik yang dapat diterima bagi pihak yang berkepentingan. Pencapaian paling unggul dalam

menjalankan proses bisnis pada sistem informasi akuntansi yaitu dapat mengumpulkan data setiap aktivitas yang dikerjakan. Melihat hal tersebut maka sistem informasi akuntansi merupakan hal penting dalam mengumpulkan dan mengintegrasikan data keuangan dan nonkeuangan yang berkenaan dengan aktivitas organisasi (Romney dan Steinbart, 2016; 4).

Permasalahan yang sering terjadi pada sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan perusahaan jasa salah satunya yaitu kesalahan dalam menentukan pesanan pembelian barang atau jasa, akibat yang ditimbulkan dari kesalahan pemaketan berpotensi akan memasukkan seluruh pengadaan dalam satu paket sebagai aset tetap, padahal di dalamnya terdapat aset lancar berupa persediaan yang dapat bernilai material. Akibat lainnya dalam laporan keuangan, nilai aset tetap dilaporkan tidak wajar karena kelebihan pencatatan dan berpotensi mempengaruhi opini laporan keuangan (Haryanto, 2014;25). Kesalahan tersebut bisa jadi disebabkan karena pengguna sistem informasi akuntansi yang masih rendah dalam mengoperasikan komputer, kesalahan dalam menginput data, dan kurang adanya kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait. Hal tersebut menyebabkan pengembangan atau penyesuaian sistem harus dilakukan secara berkala dan memerlukan persiapan.

Rusdi dan Megawati (2012) menyatakan bahwa “informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik. Pemanfaatan sistem informasi akuntansi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun individu yang bersangkutan”. Suatu sistem informasi akuntansi akan berhasil

memenuhi kebutuhan pengguna menurut Ferawati dan Purwanto (2017) jika didukung oleh sejumlah faktor seperti : program pelatihan dan pendidikan pengguna, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal sistem informasi, formalisasi pengembangan sistem informasi, dan keterlibatan pengguna. Sementara itu, menurut Mariana, (2006) dalam jurnal (Negara dan Fachruddin, 2017) kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem dapat menjadi acuan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi akuntansi tersebut, dan dalam mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi akuntansi, diperlukan sebuah model aplikasi yang baik dan lengkap.

Keterlibatan pengguna didefinisikan sebagai terlibatnya secara langsung pengguna dalam mengembangkan sistem informasi akuntansi guna meningkatkan kinerja perusahaan semakin maju. Pengguna sistem informasi akuntansi harus secara nyata ikut serta dalam mengembangkan sistem dengan melakukan beberapa tahapan termasuk dari tahap merencanakan, tahap mengembangkan, sampai tahap mengimplementasikan sistem informasi akuntansi. Dengan adanya partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem informasi akuntansi dengan mengembangkan kemampuan sistem dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan perancangan sistem, sehingga pengguna sistem dapat menerima dan menggunakan sistem informasi akuntansi dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Program pendidikan dan pelatihan diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki untuk merancang, menciptakan, dan mengembangkan pembelajaran formal untuk memenuhi kebutuhan organisasi serta mengidentifikasi perilaku

karyawan untuk melaksanakan tugasnya (Ferdianti, 2017). Adanya keterkaitan program pendidikan dan pelatihan dengan kinerja sistem informasi akuntansi jika pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para pegawai dari perusahaannya mampu memperbaiki keterbatasan sistem informasi akuntansi dan bisa meningkatkan kemampuan teknik sehingga pembelajaran yang diberikan dari pelatihan tersebut dapat menjadikan kinerja perusahaan akan semakin maju, sehingga dengan pelatihan mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang ada dapat mempengaruhi tambahan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut.

Kapabilitas personal diartikan sebagai kapasitas yang ada didalam diri seorang pegawai dan dimilikinya yang digunakan untuk melakukan berbagai tanggungjawab dalam suatu pekerjaannya. Seorang karyawan harus memiliki kemampuan intelektual yaitu kemampuan yang di butuhkan dalam menjalankan aktivitas berfikir, menalar, dan memberikan solusi dalam suatu masalah menurut Stephen P. Robbins (2008) dalam jurnal (Priyo dan Suherman, 2016). Kapabilitas personal sangat peran penting dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dimana kemampuan yang dimiliki dapat menghasilkan informasi akuntansi yang bermanfaat dalam pembuatan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan. Oleh sebab itu, pengguna sistem informasi akuntansi yang bekerja di suatu perusahaan harus mahir dalam penggunaan sistem berbasis komputer untuk mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan dalam penjumlahan, menyimpan data skala besar, dan dapat menghasilkan laporan dengan tepat waktu, sehingga dapat lebih cepat dalam pengambilan keputusan di suatu perusahaan. Kapabilitas personal yang baik akan memacu pengguna untuk memakai sistem informasi akuntansi dalam

memberikan pandangan dalam mengambil keputusan yang tepat. Kemampuan pengguna yang semakin tinggi akan memperbaiki kinerja sistem informasi akuntansi.

Dukungan manajemen puncak menurut Hasmi (2004) dalam jurnal (Priyo dan Suherman, 2016) adalah : “pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan sistem informasi, dimana faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan perusahaan yaitu adanya dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak.” Peranan penting dari dukungan manajemen puncak yang dilakukan merupakan tahap pengembangan sistem informasi akuntansi yaitu untuk memajukan keberhasilan perusahaan. Selain itu, langkah yang diberikan oleh manajemen puncak merupakan penentu dalam keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi. Apabila pihak manajemen puncak mahir dalam menggunakan komputer, pengguna sistem informasi akuntansi akan tidak merasa kesulitan jika menemui permasalahan dalam perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi karena mereka dapat meminta bantuan langsung atau mencari solusi dari pihak manajemen sehingga pegawai akan merasa puas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Formalisasi pengembangan sistem informasi didefinisikan sebagai prosedur yang digunakan untuk pengembangan sistem informasi akuntansi (Rusdi dan Megawati, 2012). Formalisasi pengembangan sistem informasi berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi dimana laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi berperan penting dalam memperoleh informasi

berkualitas sehingga memberikan banyak manfaat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, beserta adanya perbedaan hasil penelitian dari peneliti-peneliti sebelumnya, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian serupa dengan objek yang berbeda pada perusahaan yang beroperasi dalam bidang jasa dikabupaten gresik yang menggunakan sistem informasi akuntansi untuk memperluas fungsinya, penelitian ini berjudul : “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Perusahaan Jasa di Kabupaten Gresik.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah keterlibatan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
3. Apakah kapabilitas personil sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
5. Apakah formalisasi pengembangan sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan melihat permasalahan yang ada, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan bukti secara empiris jawaban dari rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, apakah faktor-faktor keterlibatan pengguna, kapabilitas personil sistem informasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem dan program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap untuk hasil penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi :

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti secara empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan jasa.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan memberikan tambahan wawasan bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai pembuatan referensi dalam penelitian yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan pendidikan.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kerja dengan menggunakan sistem informasi akuntansi.



- b. Sebagai bahan evaluasi bagi para pekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pekerjaannya.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Dengan adanya perbedaan pendapat yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, peneliti ingin melakukan pengujian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan jasa.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Ferawati dan Purwanto (2017), disini peneliti menggunakan lima variabel dependen yang telah dipilih oleh peneliti dengan alasan variabel tersebut lebih berkaitan dengan kemajuan dalam hal pengembangan dan penggunaan sistem informasi akuntansi. Variabel yang dipilih antara lain kapabilitas personal sistem, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna, program pendidikan dan pelatihan, dan formalisasi pengembangan sistem informasi.

Pada penelitian sebelumnya yang sampelnya mengambil dari lokasi perusahaan manufaktur yaitu PT. Cahya Mitra Pratama Madiun, peneliti ingin mengambil sampel penelitian pada perusahaan dibidang jasa di wilayah Kabupaten Gresik. Dengan harapan penelitian ini mendapatkan hasil yang sesuai. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan 50 karyawan dan yang memenuhi kriteria 44 karyawan.