

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan kemajuan pada sistem informasi di Indonesia menuntut semua pelaku usaha untuk dapat mengikuti kemajuan tersebut agar tetap dapat bersaing. Perusahaan yang memiliki sistem informasi terkini, tentu saja dapat memenuhi keinginan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan. Ketepatan penggunaan sistem informasi oleh *user* dalam hal ini adalah karyawan perusahaan, menjadi poros utama dalam putaran roda kegiatan perusahaan. Karyawan yang memiliki keahlian dan kecakapan dalam menggunakan sistem informasi akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik guna memenuhi tujuan organisasi. Sistem informasi juga dibutuhkan perusahaan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. Salah satu contoh perusahaan yang ada di Indonesia adalah bank. Sebagai salah satu badan usaha yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, bagi bank pelayanan merupakan salah satu hal yang wajib dilakukan. Pelayanan pada bank dapat berupa pemberian informasi produk dan jasa, penanganan keluhan konsumen, dan lain lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang. Memberikan pelayanan yang baik tentu saja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dimana nasabah akan menjadi pelanggan setia apabila bank dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan tidak hanya diberikan dalam bentuk

produk atau jasa, namun sumber daya manusia pada bank tersebut dalam hal ini adalah karyawan juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, sebuah sistem informasi dibutuhkan sebagai sarana pendukung pekerjaan perbankan. Di era globalisasi seperti sekarang, dengan adanya kemajuan teknologi juga mendorong perusahaan untuk dapat menggunakan sistem informasi yang mengikuti perkembangan guna mendapatkan sistem informasi yang akurat dan efektif. Menurut Romney dan Steinbart (2015;3) pengertian sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil untuk mendukung sistem yang lebih besar.

Sehingga keberadaan sistem bagi perbankan lebih digunakan untuk membantu memudahkan prosedur kegiatan perusahaan dengan merangkai alur dan proses menjadi sebuah siklus yang dijalankan. Informasi adalah data yang telah diproses dan memiliki fungsi yang berguna bagi perencanaan dan pengambilan keputusan suatu organisasi (Sukirno et al, 2012;275). Informasi pada perusahaan berfungsi untuk membantu manajemen dalam memilih dan memutuskan segala sesuatu yang berhubungan dengan bisnisnya.

Sistem informasi hadir sebagai salah satu pendukung dalam kemajuan perkembangan bisnis. Secara teknis sistem informasi dapat diartikan sebagai rangkaian komponen yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyalurkan informasi secara berhubungan untuk membantu pengawasan dan pengambilan keputusan pada suatu organisasi. Sistem informasi berisi data

penting mengenai orang, tempat, dan hal hal lain yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang sangat penting perusahaan seperti perbankan yang mengandalkan hasil dari proses sebuah sistem informasi. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu bentuk pengembangan dari sistem informasi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data transaksi perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan dan sebagai langkah dalam melakukan kontrol terhadap aset organisasi. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa SIA memungkinkan untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting dengan lima komponen pendukung yaitu orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, dan infrastruktur teknologi informasi.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya (Siagian, 2001;24) dalam Annas (2017;74). Sedangkan menurut Winardi (2002;84) dalam Annas (2017;74), efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu. Efektivitas merujuk kepada keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya suatu sasaran yang ditetapkan. Untuk dapat meningkatkan efektivitas dalam pekerjaan, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh perusahaan yang dapat diterapkan untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan, aktivitas organisasi, dan meningkatkan pelayanan terhadap klien. Sehingga

apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan sesuai yang direncanakan, maka dapat dikatakan efektif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suratini, et al (2015) menunjukkan bahwa efektivitas sebuah sistem informasi akuntansi secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam menentukan efektif atau tidaknya suatu sistem, dapat dilihat dari seberapa besar sistem tersebut dibutuhkan dan berpengaruh terhadap kinerja seseorang dan seberapa mudah teknologi tersebut membantu pekerjaan seseorang. Efektivitas pada sistem informasi akuntansi juga dibutuhkan sebagai langkah evaluasi dimana dapat diketahui seberapa cocok informasi yang dihasilkan pada suatu sistem tersebut menjadi motivasi dalam tindakan manusia. Apabila informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi dirasa cocok atau tepat, maka efektivitas sistem informasi akuntansi tersebut telah berjalan untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Penerimaan teknologi oleh pemakai individu tidak lepas dari kepercayaan individu terhadap teknologinya. Kepercayaan tersebut mewakili struktur kognitif yang dikembangkan setelah mengumpulkan, memproses, dan memadukan informasi tentang teknologi informasi, dan memasukan penilaian individual dari berbagai macam hasil yang berkaitan dengan penggunaan teknologinya (Jogiyanto, 2007;397). Agar sebuah penerapan teknologi berhasil, maka teknologi tersebut harus sesuai dengan tugas yang dibantunya. Kondisi ini disebut dengan kesesuaian tugas-teknologi (*task-technology fit*) (Jogiyanto, 2007;493). Kesesuaian ini melibatkan dua komponen yang saling berinteraksi yakni tugas yang harus dilakukan dan teknologi yang digunakan untuk membantu pekerjaan

tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Utami et al (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi akuntansi adalah salah satu faktor dari keberhasilan kinerja karyawan. Dengan adanya sistem yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pemakai sistem. Dan hal ini mengindikasikan bahwa sebuah teknologi dari suatu sistem memerlukan pengolahan yang tepat agar dapat dipercaya oleh pemakai dalam membantu aktivitas hariannya.

Pengertian kinerja menurut Hasibuan (2001;34) dalam Yani (2012;117) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan dalam menggunakan sistem dan kepercayaan pemakai akan kebenaran informasi yang dihasilkan suatu sistem, menjadi bagian dari berjalan atau tidaknya suatu sistem informasi diterapkan pada perusahaan. Bila pemakai tidak dapat menggunakan sistem dengan baik, tentu saja pekerjaan akan lebih lama terselesaikan mengingat pemakai harus mencari data berdasarkan catatan manual. Begitupun dengan kepercayaan pemakai terhadap sistem, bila pemakai percaya terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem, maka pekerjaan akan lebih cepat selesai dibandingkan mencari data secara manual karena tidak adanya kepercayaan atas informasi pada sistem.

Perusahaan yang menggunakan SIA sebagai sarana pekerjaan harus memperhatikan fungsi dari sistem yang dimiliki. Siapa yang memakai sebuah teknologi informasi sebaiknya menjadi pertimbangan dalam penerapan teknologi sehingga sistem tersebut dapat dijalankan sesuai dengan tugas jabatan dan

kemampuan dari pemakai. Oleh karena itu, sistem informasi dikatakan efektif dan dipercaya apabila dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Berkaitan dengan masalah diatas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepercayaan atas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis/menguji pengaruh efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis/menguji pengaruh kepercayaan atas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu :

1. Bagi mahasiswa, diharapkan penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan tentang pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan atas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan, dan juga dapat menjadi bahan pokok pada penelitian selanjutnya.
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan tentang pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan atas sistem informasi akuntansi yang berjalan di perusahaan sehingga dapat menjadi acuan tambahan dalam evaluasi perusahaan.

### **1.4 Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utami et al (2017) dimana pada penelitian ini variabel yang digunakan sama dengan variabel-variabel yang digunakan oleh Utami et al. Variabel independen pada penelitian ini adalah *efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi* (X1), dan *kepercayaan atas sistem informasi akuntansi* (X2). Sedangkan variabel dependennya adalah *kinerja karyawan* (Y). Namun perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada sampel yang digunakan. Pada penelitian Utami et al, sampelnya adalah karyawan KSP (Koperasi Simpan Pinjam), sedangkan pada penelitian ini sampel nya adalah karyawan BPR (Bank Perkreditan Rakyat) divisi operasional, administrasi, dan marketing dimana karyawan perbankan tentu saja memanfaatkan sistem informasi akuntansi dalam menunjang aktivitas hariannya

di perusahaan. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui konsistensi dari hasil penelitian sebelumnya. Apakah penelitian sebelumnya tetap menunjukkan hasil yang sama jika diuji dengan sampel dan waktu yang berbeda.