

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu sistem informasi erat kaitannya dengan kinerja yang dimiliki oleh sistem tersebut. Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kinerja sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai kebutuhannya (*relevant*), mengandung sedikit kesalahan (*accurate*), serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu (*timelines*), sedangkan pemakaian sistem informasi akuntansi tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi apabila frekuensi penggunaannya sering maka dikatakan baik.

Keberhasilan suatu sistem tidak hanya terletak pada kinerja penggunanya tetapi juga terletak pada kinerja sistem itu sendiri. Kinerja suatu sistem tentunya dapat berpengaruh dari beberapa faktor yang akan menentukan apakah sistem itu sudah berjalan dengan baik ataukah belum. Kinerja sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri (Almilia dan Brilliantien, 2007). Keberhasilan suatu sistem informasi erat kaitannya dengan kinerja yang dimiliki oleh sistem tersebut. Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kinerja sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai kebutuhannya (*relevant*), mengandung sedikit kesalahan (*accurate*), serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu (*timelines*), sedangkan pemakaian sistem informasi akuntansi tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi apabila frekuensi penggunaannya sering maka dikatakan baik.

Sebagai suatu lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, Bank hendaknya dapat mengimplementasikan sistem informasi akuntansi dalam proses pencatatan data-data keuangan dan data-data non keuangannya, sehingga dapat memberikan suatu bentuk pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah.

Di dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting, karena disanalah mereka akan langsung berhadapan dengan para nasabah yang berasal dari berbagai macam latar belakang. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan oleh para nasabah untuk memudahkan dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo, dan lain-lain. Dari sistem informasi yang digunakan, maka dapat diketahui bahwa manajemen dari organisasi tersebut bagus atau tidak dan apakah organisasi tersebut telah berhasil dengan baik dalam mengimplementasikan sistem informasi dengan (Almilia dan Brilliantien, 2007).

Setiap industri perbankan melaksanakan suatu sistem yang mengatur segala proses akuntansi dalam rangka menghasilkan keluaran yang dapat memberikan informasi kepada para pihak yang berkepentingan. Sistem informasi akuntansi di perbankan itu penting karena dengan sistem informasi akuntansi setiap industri perbankan dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berguna dalam memenuhi kebutuhan para pemakai.

Fenomena yang sering terjadi saat ini yaitu banyaknya pengguna sistem informasi baik itu pengguna internal maupun pengguna eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Sistem informasi akuntansi juga dilaksanakan pada industri perbankan, setiap industri perbankan melaksanakan suatu sistem yang mengatur segala proses akuntansi dalam rangka menghasilkan keluaran yang dapat memberikan informasi kepada para pihak yang berkepentingan.

Sebagai contoh dalam fenomena yang terjadi ini, sejatinya nasabah merasa aman dan nyaman ketika menyimpan uangnya di bank. Namun faktanya, kasus bobolnya rekening nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melalui metode skimming atau penggandaan kartu anjungan tunai mandiri (ATM) beberapa waktu lalu, menunjukkan betapa ringkihnya sistem teknologi informasi perbankan

nasional. Terlebih, kasus ini bukanlah yang pertama kali terjadi. Modus serupa pernah terungkap pada 2010 di Bali, dan yang terbaru, pengungkapan skimming yang dilakukan 21 warga negara Malaysia, awal Maret kemarin. Ujung-ujungnya dapat ditebak, nasabahlah yang harus menanggung rugi. Bank Mandiri pun dituntut bertanggung jawab atas 5 hilangnya dana nasabahnya. Menurut Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Sudaryatmo, kasus pembobolan terhadap nasabah Mandiri ini merupakan kesalahan dari sistem ATM bank tersebut. Oleh karena itu, Mandiri perlu bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah tersebut. Pasalnya, YLKI telah banyak menerima laporan dari nasabah perbankan atas kasus yang serupa. Ini lantaran juga masih minimnya perhatian pada aspek perlindungan konsumen. Perbankan seakan tak memikirkan prinsip kehati-hatian. Maka dari itu, pihaknya mendesak agar Otoritas Jasa Keuangan selaku pengawas industri perbankan, mengawasi dengan ketat permasalahan tersebut. Sehingga pihak otoritas tidak hanya melakukan antisipasi saja, namun melakukan pencegahan karena kejadian tersebut telah mengganggu akses keuangan nasabah.

Dalam dunia perbankan semakin banyaknya transaksi yang beragam jenisnya yang menuntut kecermatan dan tepatnya penyajian data transaksi baik kepada pihak intern maupun pihak ekstern, sehingga diperlukan suatu sistem informasi termasuk sistem informasi akuntansi yang efektif dan tepat untuk memenuhi kebutuhan informasi. Selain itu, kebijakan moneter pemerintah menekankan kebutuhan-kebutuhan khusus untuk mengidentifikasi secara rinci baik sumber-sumber dana bank maupun alat likuiditas bank, maka dibutuhkan suatu sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi di bank akan menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan untuk dipakai oleh para pemakai informasi dalam membuat sebuah keputusan.

Dalam rangka mengimbangi adanya perkembangan pada industri perbankan, setiap industri perbankan wajib untuk mengadakan suatu pemrosesan informasi akuntansi yang lebih baik, hal tersebut dilakukan agar menghasilkan informasi yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan setiap penggunanya. Ketersediaan informasi yang berkualitas dan baik pada industri perbankan adalah hal yang sangat penting dikarenakan industri perbankan ini merupakan industri yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Perkembangan yang terjadi pada industri

perbankan juga berpengaruh pada proses akuntansi bank serta sistem informasi akuntansi pada perbankan. Perkembangannya berupa berkembangnya teknik-teknik akuntansi dari sistem tradisional guna memenuhi kebutuhan berbagai pihak menjadi teknik akuntansi yang mengandalkan teknologi dengan dijalankannya sistem informasi akuntansi secara komputerisasi.

Ketersediaan sistem informasi akuntansi yang memadai sangat dibutuhkan dalam perbankan untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, pengambilan uang, pengecekan saldo dan lain-lain.

Dwi Rahardi (2019) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja SIA antara lain: keterlibatan pemakai dalam SIA, kemampuan teknik dari personal SIA, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pendidikan dan pelatihan pemakai, kecanggihan teknologi informasi, Formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, dan, Program pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi. . Keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi yaitu sebagai pengguna atau pemakai sistem tentu sangat penting. Jika sistem yang terkomputerisasi telah memadai sedang user yang terlibat tidak sesuai yang diharapkan tentu merupakan kesia-siaan belaka. Begitu juga dengan kemampuan user yang sangat diharapkan dapat menggunakan sistem dengan optimal, untuk itu maka program pelatihan terhadap pengguna user tentu sangat dibutuhkan sebagai penunjang untuk meningkatkan sistem informasi secara keseluruhan.

Menurut Moscove (2002) sistem informasi akuntansi merupakan suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, 3 mengolah, menganalisis dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan kepada pihak-pihak ekstern.

Kinerja sistem informasi akuntansi menurut Ronaldi (2012), adalah hasil kerja dari suatu rangkaian data akuntansi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, secara legal, tidak melanggar

hukum, dan sesuai moral etika yang pada hasil akhirnya menjadi sebuah informasi akuntansi yang mencakup proses transaksi dan teknologi informasi.

Sarinadi (2009), Kinerja Sistem Informasi Akuntansi diukur dari kepuasan pemakai sistem. Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak serta pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang diukur dari kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Kemampuan teknik personal adalah kemampuan penggunaan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi yang dimiliki pengguna maka pengguna semakin paham dengan sistem informasi dalam hal sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga pengguna semakin sering menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan (Dharmawan, 2017). Thjai Fung Jen (2002) dalam Almilia dan Brilliantien (2007) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA.

Cudanov, et al. (2010) menyatakan bahwa implementasi informasi dan teknologi komunikasi dipengaruhi oleh ukuran organisasi. Ukuran organisasi perusahaan yang semakin besar dengan didukung oleh sumber daya yang semakin besar akan menghasilkan sistem informasi yang lebih baik sehingga pemakai akan merasa puas untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada dan akan lebih sering menggunakan sistem yang diterapkan dalam perusahaan.

Soegiharto (2001) menemukan bahwa keterlibatan pemakai dan keberadaan dewan pengawas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan faktor ukuran organisasi justru berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sudibyo & Kuswanto (2011), menyatakan bahwa adanya keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi, kapabilitas personal sistem informasi, adanya dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan yang memiliki hubungan langsung dengan sistem

informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh keduanya yaitu penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi pada lembaga perbankan.

Adanya keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi, kapabilitas personal kemampuan teknik personal adalah kemampuan penggunaan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi yang dimiliki pengguna maka pengguna semakin paham dengan sistem informasi dalam hal sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga 3 pengguna semakin sering menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan (Prabowo, 2013).

Penelitian ini mengacu pada penelitian Luciana dan Irmaya (2014) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah adanya kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi sehingga pihak bank umum memperhatikan variabel berikut dalam mengambil beberapa kebijakan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dan kualitas pengguna dalam menggunakan sistem yang dijalankan pada bank mereka masing - masing serta menghindari hambatan dalam pelaksanaan sistem, sehingga dapat dihasilkan informasi akuntansi yang baik dan berkualitas. Kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berupa kemampuan dasar menggunakan aplikasi komputer, kemampuan menggunakan sistem informasi akuntansi yang dijalankan pada masing masing bank, dan kemampuan spesialis mereka mengenai sistem yang digunakan akan memberikan dampak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, untuk itu perlunya pihak bank memperhatikan setiap kemampuan yang dimiliki oleh pengguna sistem informasi akuntansi terkait dengan kemampuan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi pada setiap bank masing - masing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian Luciana dan Irmaya (2014) berbeda dengan hasil penelitian Rizki Respati Prabowo, Sukirman, Nurhasan Hamidi (2013) menunjukkan bahwa

Menunjukkan bahwa untuk adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan formalisasi pengembangan sistem memiliki tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem dengan kinerja SIA. Untuk faktor ukuran organisasi penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA serta dalam faktor formalisasi pengembangan SIA menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antar formalisasi pengembangan SIA.

Berdasarkan penjelasan latar belakang ini, maka penulis akan melakukan penelitian atas diterapkannya sistem informasi akuntansi pada bank konvensional di daerah Jakarta Selatan. Maka penelitian ini berjudul “Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Keterlibatan Pemakai Dalam Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diungkapkan sebagai berikut:

- a. Apakah Kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
- b. Apakah Ukuran organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
- c. Apakah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi
- b. Untuk mengetahui Ukuran organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

- c. Untuk mengetahui keterlibatan pemakai dalam proses pengembalian sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

1.4 Manfaat hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti sangat berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman peneliti serta bisa memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, terutama ilmu dalam bidang sistem informasi akuntansi. Selain itu, peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat membuktikan adanya pengaruh dari kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, keterlibatan pemakai dalam proses pengembalian sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

2. Manfaat Praktis

a) Bagi perusahaan yang terlibat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi sehingga bisa menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

b) Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi serta menambah literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi peneliti lain sebagai acuan dan tambahan informasi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan makalah ini di masa yang akan datang.