

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi pada era globalisasi saat ini telah berdampak pada penemuan-penemuan baru yang bermunculan. Banyak penemuan modern yang dapat mempermudah aktivitas yang dilakukan perorangan atau kelompok. Semacam inovasi perkembangan teknologi misalnya terdapat pada sistem informasi akuntansi. Secara umum sistem informasi akuntansi mencakup pengelolaan dengan komputer yang selalu meningkat. Teknologi komputer ini juga mempengaruhi sistem pengendalian atas bekerjanya dalam sebuah sistem (Warda, 2018).

Sebelum terjadinya peningkatan kemajuan teknologi informasi, sebagian besar waktu yang digunakan oleh pengguna sistem informasi akuntansi dilakukan secara manual. Setelah terjadi peningkatan perkembangan teknologi informasi maka banyak perusahaan yang beralih menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Hal ini akan memudahkan dan mempercepat manajemen untuk mendapatkan masukan informasi perusahaan tersebut. Sistem informasi akuntansi ini dapat menambah nilai guna suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu (Paranoan dkk, 2019).

Sistem informasi akuntansi ini merupakan salah satu penyedia informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Beberapa pihak yang terlibat dalam penggunaan informasi keuangan meliputi pihak internal maupun pihak eksternal. Pihak eksternal misalnya kreditur, calon investor, kantor pajak, masyarakat, lembaga keuangan, yang semua memerlukan informasi

keuangan dalam kaitannya dengan kepentingan mereka dalam pengambilan keputusan dan menjalankan suatu instansi atau perusahaan (Trimah dkk, 2020).

Penggunaan aplikasi sistem informasi akuntansi setiap perusahaan berbeda-beda tergantung dari macam bentuknya dan kebutuhan dari masing-masing perusahaan. Dalam dunia perbankan sendiri perkembangan teknologi membuat perusahaan perbankan lebih ingin meningkatkan kinerja perusahaannya, terutama dalam pelayanan terhadap nasabah. Dengan merubahnya strategi bisnis, banyak perusahaan perbankan yang menerapkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk mereka.

Dengan teknologi komputer dapat berguna untuk memudahkan transaksi dengan nasabah, yang awalnya mengharuskan nasabah bertemu atau datang ke cabang-cabang bank yang digunakan. Selain itu kegiatan menabung dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien dikarenakan bank telah menetapkan sistem berbasis komputer sehingga dapat diakses lewat internet, seperti dalam melakukan pengecekan saldo dan lain-lainnya. Dari sistem informasi yang digunakan, maka dapat diketahui bahwa manajemen dari organisasi tersebut baik atau tidaknya.

Keberhasilan suatu kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pemakai dan pemakaian sistem informasi akuntansi tersebut. Agar dapat tercipta stabilitas kerja yang baik dari para pegawai, maka harus didukung oleh ketahanan sistem yang handal. Tentunya ini dengan sistem yang mampu diterapkan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada pemakai terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Ulfah, 2016).

Sistem akuntansi dapat dinilai dari kinerjanya, agar tidak membawa kegagalan kinerja dalam perusahaan. Sebuah perusahaan membutuhkan sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan informasi yang dibutuhkan perusahaan secara cepat, akurat, konsisten dan andal sehingga keputusan yang diambil oleh perusahaan tepat. Kinerja sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kelibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, serta kemampuan teknik personal (Dewi dkk, 2020).

Penerapan sistem dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari suatu permasalahan yang ada. Keberhasilan suatu sistem informasi erat kaitannya dengan kinerja yang dimiliki oleh sistem yang ada tersebut. Dalam menilai tolak ukur menentukan kinerja baik buruknya kinerja sebuah sistem informasi akuntansi maka dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian informasi dari sistem informasi akuntansi itu sendiri (Prastyana dan Sugiyanto, 2018).

Fenomena yang sering terjadi pada saat ini yaitu banyaknya pengguna sistem informasi baik pengguna internal maupun pengguna eksternal yang merasa tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun yang telah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Itu juga berlaku pada perusahaan sektor perbankan. Setiap industri perbankan melaksanakan suatu sistem yang mengatur segala proses akuntansi dalam rangka menghasilkan keluaran yang mampu memberikan informasi kepada para pihak yang merasa berkepentingan (Shintadevi, 2016).

Kenyataan yang ada dalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan yang ada di dalam perusahaan yaitu sering terjadi *human error* dan pemakai sering

merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru ditetapkan dalam perusahaan. Hal ini berakibat pada reabilitas dan keakurasian laporan. Kesalahannya meliputi salah menginput bunga deposito, nominal, jenis transaksi, dan lain-lain. Karena terjadi kesalahan tersebut, maka harus dilakukan pengoreksian ulang kesalahan dengan menjurnal ulang menggunakan jurnal koreksi yang dapat menguras waktu yang cukup lama.

Para pemakai sering merasa kesulitan untuk mengoperasikan sistem informasi yang baru karena pemakai tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem informasi sehingga pemakai tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam pemakaian sistem informasi yang baru diterapkan oleh perusahaan, dengan demikian kepuasan pemakai pun tidak tercapai dan dapat berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yang baru ditetapkan.

Seperti kasus yang terjadi di bank mandiri yang dilansir di www.katadata.co.id yang ditulis oleh Alike, sistem informasi di bank mandiri sampai *error* diduga karena pakar IT dikarenakan faktor *human error*. Pakar teknologi informasi (TI) Gildas Deograt Lumy menyebut terjadi kesalahan pada manusia (*human error*) karena dalam saat transaksi terjadi salah pengetikan atau salah input saat memproses di sistem informasi. Hal ini kecil peluangnya bila terjadi kerusakan pada perangkat keras (*hardware*) dan proses pemindahan data dari satu perangkat ke perangkat lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut perlu benar-benar dipindah dan perlunya proses perekrutan pegawai TI sesuai dengan prosedur yang ada.

Selain itu pada bank BRI juga mengalami kasus serupa. Seperti yang di lansir di www.kompas.com yang ditulis oleh Ade Miranti Karunia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) melakukan ivestigasi atas informasi hilangnya sejumlah dana

milik seorang nasabah bank tersebut. *Corporate Secretary* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Hari Purnomo mengatakan dugaan sementara disebabkan beberapa faktor yaitu *skimming, phishing, system error, dan human eror*. Kasus bobolnya rekening nasabah ini menunjukkan betapa lemahnya sistem teknologi informasi di sektor perbankan.

Pengamat teknologi informasi dari Institut Teknologi Bandung (ITB), Agung Harsoyo mengatakan bahwa ada sejumlah kemungkinan terjadi dalam transaksi di bank. Dia menyebutkan yang pertama keliru sistem *engineering* dan sisi *design* awal, dan yang kedua *human error*. Melihat ada terjadi kekeliruan dalam transaksi di bank, Agung menyebutkan seharusnya bank memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) sistem teknologi informasi dari internal lebih baik untuk mengurangi resiko dan menciptakan nilai lebih baik (www.liputan6.com).

Kasus di atas mencerminkan persamaan yang terjadi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, selain itu lembaga ini juga memiliki persamaan yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada sektor perbankan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam mengoperasikan menggunakan sistem informasi perbankan yaitu BDS-IBS (*Branch Delivery System-Integrated Banking System*) dimana ini merupakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang digunakan untuk memproses data transaksi *financial* maupun *non financial*. Dalam menjalankan sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk diperlukan peralatan atau *software* yang mendukung dan manusia sebagai pengguna butuh pendidikan dan pelatihan untuk program baru yang akan ditetapkan. Hal ini agar dapat meminimalisir kendala *human error* pada sistem informasi akuntansi yang

digunakan, seperti kesalahan dalam memposting jurnal, menyalin data dan proses *input data*.

Sistem informasi akuntansi berfungsi dalam mengumpulkan dan memproses data transaksi, serta mengomunikasikan informasi-informasi keuangan yang sudah terproses kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan yang membutuhkan. Pemanfaatan sistem informasi akuntansi akan memberikan kemudahan bagi pemakai sistem sehingga akan menghasilkan informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu dan relevan (Permana, 2020). Maka dari itu bank perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari penerapan sistem informasi akuntansi. Kinerja tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal dan program pelatihan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah partisipasi pemakai. Partisipasi pemakai merupakan aktivitas pemakai yang dimana dalam tahap pengembangan sistem informasi menunjukkan seberapa besar tingkat keterlibatan responden terhadap proses pengembangan sistem informasi akuntansi (Nasution dan Tanjung, 2020). Penelitian yang menguji keterlibatan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dilakukan oleh Kharisma dan Juliarsa (2017) yang menemukan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prastyana dan Sugiyanto (2018) yang menemukan bahwa keterlibatan partisipasi pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal tersebut dapat terjadi karena

jumlah pengguna sistem yang banyak tidak diimbangi dengan kemampuan beradaptasi dengan sistem.

Partisipasi pemakai sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi yang dipakai adalah bentuk keterlibatan individu yang nyata atau kegiatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi mulai tahap perencanaan, pengembangan, sampai tahap implementasi informasi. Dengan adanya sistem informasi itu diharapkan dapat memperbaiki kualitas sistem informasi yang dibutuhkan.

Ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yaitu kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi akuntansi. Kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan pengguna sistem informasi dalam mengoperasikan komputer dengan baik dari perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) untuk mengelola data menjadi informasi yang berkualitas dan dapat dipercaya. Penelitian yang menguji pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dilakukan oleh Jayanti dkk, (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Masithoh (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini dikarenakan sistem pada instansi tersebut masih belum sesuai apa yang diperoleh pengguna dari pendidikan atau pengalamannya.

Kemampuan pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu setiap karyawan

harus dapat menganalisa penggunaan sistem informasi berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

Selain itu faktor pendidikan dan pelatihan ini akan mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Program pendidikan dan pelatihan ini akan meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap sistem informasi akuntansi sehingga pemakai akan dapat menggunakan sistem informasi dengan baik. Pemakai akan menjadi lebih mudah dalam penggunaan sistem. Dengan adanya hasil penelitian Sukarini dan Dewi (2019) mendapatkan bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja memberikan pengaruh positif pada kinerja akuntansi. Begitu pula dengan penelitian Maryani (2020) mendapat bahwa pelatihan dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan hasil penelitian Prastya dan Sugiyanto (2018) bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini terjadi karena pada umumnya pengguna sudah menguasai dan memahami tentang sistem informasi yang sudah ada di masing-masing bagian.

Tidak konsisten hasil dari penelitian sebelumnya diduga karena adanya faktor lain yang dapat memperkuat maupun memperlemah pengaruh partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal, pendidikan dan pelatihan dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini dikarenakan kecanggihan teknologi yang pada perusahaan tersebut. Karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik apabila

didukung dengan fasilitas yang ada pada perusahaan tersebut. Fasilitas yang dimaksud berupa kecanggihan teknologi yang tersedia pada perusahaan. Maka penelitian ini menggunakan kecanggihan teknologi informasi sebagai variabel moderasi.

Selain itu hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja informasi akuntansi adalah teknologi informasi. Menurut Fani dkk, (2015) teknologi informasi merupakan sebuah kebutuhan untuk menunjang kegiatan perusahaan guna meningkatkan kinerja perusahaan, keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat tergantung dari kinerja perusahaan dan manajer perusahaan di dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kecanggihan teknologi informasi yang ada tidak akan ada artinya jika dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya, apabila hal tersebut tidak diperhatikan maka dapat dipastikan akan adanya banyak hambatan dikarenakan ketidaksesuaian sistem informasi yang digunakan dengan pemakainya (Ratnasih dkk, 2017).

Menurut Nugroho dkk (2019) teknologi perlu dilakukan pengembangan berupa penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan terbaru dari pemakainya, tidak berkembangnya teknologi informasi dapat mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang dihasilkan oleh sistem tidak bermanfaat terhadap manajemen perusahaan. Kemampuan pemakai didapatkan dari pelatihan dan pendidikan yang pernah diikutinya, dengan program pelatihan dan pendidikan yang ditunjang oleh teknologi informasi dapat memberikan manfaat yang besar kepada pemakai berupa kemampuan yang tinggi dalam mengoperasikan sistem informasi, implementasi teknologi yang telah berhasil

dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal dan berguna bagi efektifitas dan efisiensi kerjanya.

Berdasarkan penelitian Mulyanti (2017) menunjukkan hasil bahwa teknologi informasi sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dkk (2019) dengan teknologi informasi sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengambil teknologi informasi sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya terdapat hasil yang tidak konsisten, sehingga menyebabkan ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kinerja individual karyawan terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor kinerja karyawan yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Dimana peneliti memfokuskan untuk menggunakan objek penelitian yaitu partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal, pendidikan dan pelatihan pemakai. Untuk mendukung dari kinerja karyawan maka diperlukan faktor tambahan yaitu tentang kecanggihan teknologi informasi yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, diperoleh rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Apakah partisipasi pemakai memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?
2. Apakah kemampuan teknik personal memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?
3. Apakah program pendidikan pelatihan pemakai memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?
4. Apakah keterlibatan pemakai yang dimoderasi oleh teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?
5. Apakah kemampuan teknik personal yang dimoderasi oleh teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?
6. Apakah program pelatihan dan pendidikan yang dimoderasi oleh teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, diperoleh tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang dimoderasi oleh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.
5. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan teknik personal yang dimoderasi oleh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.
6. Untuk menganalisis pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai yang dimoderasi oleh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat diambil beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penulis dapat mengembangkan wawasan serta pengetahuan yang didapat dari bangku perkuliahan ke dalam kenyataan yang ada di lapangan, serta dapat melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi permasalahan didalam perusahaan sehingga dapat memberikan yang lebih bermanfaat bagi penulis.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk mengevaluasi perusahaan dalam bidang sistem informasi dan dapat digunakan dan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi demi tercapainya tujuan perusahaan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah kepustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis sehingga dapat menambah menjadikan acuan riset untuk pengembangan penelitian yang lebih mendalam bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian kinerja sistem informasi akuntansi.