

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan telah memasuki seluruh aspek kehidupan, terutama pada aspek teknologi informasi. Beberapa tahun belakangan ini teknologi informasi jauh lebih canggih dan berkembang dibanding beberapa tahun lalu. Perkembangan teknologi tersebut dapat dirasakan didalam berbagai sektor, khususnya dalam sektor perekonomian dan perdagangan. Peranan teknologi dan sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu kegiatan bisnis. Di dalam lingkungan bisnis dibutuhkan teknologi maupun sistem informasi yang mampu memahami, menghasilkan dan mengendalikan informasi internal maupun eksternal secara dini, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tindakan yang strategis.

Indonesia merupakan negara yang sudah dapat menikmati adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi dan sistem informasi yang semakin pesat akan memudahkan untuk mendapatkan informasi dari mana saja, kapan saja dan siapa saja. Perkembangan teknologi maupun sistem informasi menjadi suatu hal yang sangat penting dalam bidang industri dagang maupun jasa di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi juga berpengaruh pada bidang akuntansi dan banyak membantu dalam meningkatkan sistem informasi akuntansi. Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi

akan menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta dibutuhkanya kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Sistem informasi akuntansi merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh perusahaan, sehingga manajemen dituntut mampu mengelola serta menjalankan perusahaan seefektif mungkin agar dapat bertahan dalam persaingan dunia usaha, lebih-lebih dalam menghadapi era globalisasi dewasa ini.

Adanya sistem informasi akuntansi yang baik maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan kualitas informasi yang didapat. Menurut Sedarmayanti (2016:284) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja seseorang atau sebuah proses manajemen maupun organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur, sedangkan sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem untuk menghasilkan informasi bagi pengambilan keputusan dengan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data (Romney dan Steinbart, 2015:10). Jadi kinerja sistem informasi akuntansi merupakan pencapaian hasil yang ditunjukkan dengan prestasi dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi seperti mampu memberikan informasi akuntansi yang efisien dan akurat sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Banyak hal yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan, diantaranya adalah dukungan *top management*, kemampuan teknik personal, dan keterlibatan pemakai sistem informasi.

Top management atau bisa disebut sebagai manajemen puncak merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja dalam

perusahaan. Definisi *Top management* menurut Nugroho, dkk., (2018) merupakan komitmen dan dukungan manajer perusahaan berupa segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pembuatan dan keberlangsungan dari sebuah sistem informasi akuntansi di perusahaan. Manajemen puncak sebagai manajemen tertinggi memiliki tanggung jawab untuk mengatur jalannya perusahaan dan menetapkan kebijaksanaan operasional agar kinerja pada perusahaan dapat berjalan dengan baik. Hasil penelitian Nugroho, dkk., (2018) menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian Satria dan Dewi (2019) juga mengatakan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Prabowo, dkk., (2014) menyatakan bahwa dukungan pemimpin tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi karena dalam menilai kinerja sistem informasi akuntansi tidak berdasarkan pada ukuran dukungan pimpinan bagian.

Kemampuan teknik personal merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Definisi kemampuan teknik personal menurut Dewi dan Dharmadiaksa (2017) merupakan kemampuan pemakai sistem informasi yang memiliki peran penting dalam perkembangan sistem informasi agar menghasilkan informasi untuk menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh sebab itu setiap staf harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer serta terlibat langsung dalam pemakaian dan pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian Dewi dan Dharmadiaksa (2017)

menyatakan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian Kharisma dan Juliarsa (2017) kemampuan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Anggonowati (2019) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi karena responden pada level staff hanya mengoperasikan sistem informasi akuntansi sesuai dengan prosedur dan wewenangnya saja sehingga tidak dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.

Keterlibatan pemakai sistem dapat memberikan perkembangan pada kinerja sistem informasi perusahaan. Definisi keterlibatan pemakai menurut Dewi dan Idawati (2019) merupakan partisipasi dalam proses pengembangan sistem oleh suatu organisasi. Proses pengembangan sistem informasi akuntansi yang melibatkan pengguna akan memberi kepuasan pada pengguna sistem informasi akuntansi dan merasa memiliki sistem informasi akuntansi tersebut, sehingga dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian Dewi dan Idawati (2019) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian Satria dan Dewi (2019) keterlibatan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Prabowo, dkk., (2014) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi karena keterlibatan pemakai dalam kinerja sistem informasi akuntansi

tidaklah besar, hanya ada sebagian yang ikut terlibat dalam pengembangan kinerja sistem informasi akuntansi.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa, diantaranya yaitu berupa layanan jasa pengiriman surat dan paket pos, layanan jasa keuangan, serta penjualan *postal items*. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1746, telah beberapa kali mengalami perubahan status, pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero) hingga sekarang. Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kediri yang memiliki 28 kantor pos cabang. Penelitian ini hanya difokuskan pada layanan jasa keuangan karena dari hasil pengamatan langsung pada bagian akuntansi dan bagian pelayanan, serta data-data yang diterima bahwa total pendapatan dari jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

Untuk mengetahui seberapa baik kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri, maka dapat dilihat hasil kinerja dari pelayanan jasa keuangan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kediri dari tahun 2016-2018 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Pendapatan Layanan Jasa Keuangan Tahun 2016-2018

No	Tahun	Total Pendapatan Jasa Keuangan	Total Penurunan	Persentase Penurunan
1	2016	9.458.348.225	0	0
2	2017	8.333.508.887	1.124.839.338	12%
3	2018	5.564.349.620	2.769.159.267	33%

Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) Kediri

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa total pendapatan jasa keuangan selama periode 2016-2018 mengalami penurunan. Pendapatan yang diterima dari jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri yaitu terdiri dari pendapatan pospay, wesel pos dalam negeri atau luar negeri, pendapatan giro pos, pendapatan *fund distribution*, *bank channeling*, dan pendapatan *fronting*. Pada tahun 2016 total pendapatan jasa keuangan yang diterima yaitu 9.458.348.225, tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 1.124.839.338 dengan persentase penurunan sebesar 12% sehingga total pendapatan jasa keuangan yang diterima sebesar 8.333.508.887, dan pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebesar 2.769.159.267 dengan persentase penurunan yang lebih tinggi yaitu sebesar 33% sehingga total pendapatan jasa keuangan yang diterima sebesar 5.564.349.620.

Berdasarkan pengamatan langsung yang telah dilakukan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kediri bagian akuntansi Ibu Desy dan bagian pelayanan Bapak Heri pada 14 Oktober 2019, penurunan total pendapatan jasa pelayanan tersebut karena adanya faktor internal dan eksternal perusahaan. Faktor internal disebabkan karena terjadinya *human error* seperti jaringan pada Sistem Akuntansi Pos (SAP) yang tiba-tiba terputus atau error, serta tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pengguna dalam penggunaan dari sistem informasi akuntansi tersebut. Sehingga menyebabkan pihak eksternal melakukan pembatalan kiriman, serta pengguna beralih pada jasa pelayanan lainnya atau dengan menggunakan sistem pembayaran via perbankan atau auto debit.

Dari faktor internal dan eksternal penyebab penurunan pendapatan pelayanan jasa keuangan tersebut akan memberi dampak bagi sistem informasi akuntansi perusahaan, diantaranya adalah informasi yang dimiliki perusahaan tidak akurat dan kurang *up to date*, dapat menurunkan kepercayaan pelanggan, dan akan berakibat juga pada penurunan pendapatan pelayanan jasa keuangan yang diterima oleh perusahaan.

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah meneliti keterlibatan dukungan *top management*, kemampuan teknik personal dan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri, sehingga perusahaan dapat menghasilkan informasi yang lebih berkualitas sesuai dengan kebutuhan dari para pemakai informasi, memperbaiki pengendalian internal, serta dapat meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dukungan *Top Management*, Kemampuan Teknik Personal, dan Keterlibatan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yang diteliti adalah :

1. Apakah Dukungan *Top Management* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri?
2. Apakah Kemampuan Teknik Personal mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri?
3. Apakah Keterlibatan Pemakai dalam pengembangan sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan dukungan *top management* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri.
2. Untuk membuktikan kemampuan teknik personal memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri.

3. Untuk membuktikan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk perusahaan dalam bidang sistem informasi akuntansi dan diharapkan sebagai input bagi pengambilan keputusan untuk memahami lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dengan materi yang berhubungan dengan skripsi ini. Selain itu, dapat memberikan wawasan terhadap peneliti akuntansi yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk membandingkan antara teori dan praktik, sehingga dapat menambah wawasan berpikir tentang kondisi perusahaan dan menjadi pengalaman yang berharga bagi penulis di masa mendatang.