

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi sekarang ini telah menjadi sebuah kebutuhan yang mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia dengan tanpa terkecuali. Salah satunya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam era globalisasi sekarang ini semakin maju yang dibuktikan dengan munculnya banyak sistem dan perangkat teknologi sebagai sarana penunjang hidup masyarakat. Perkembangan tersebut juga merambah pada ranah bidang informasi dan berbagai aspek kegiatan organisasi, tanpa terkecuali pada perusahaan maupun instansi. Selain itu, perusahaan atau instansi tersebut diminta untuk lebih proaktif yang nantinya akan dihadapkan dengan persaingan bisnis yang ketat, sehingga setiap perusahaan atau instansi harus menunjukkan keunggulannya. Salah satu keunggulan pada perusahaan atau instansi yaitu dapat dapat diperoleh dengan pengaplikasian teknologi sistem informasi dalam sistem informasinya dan perlu didukung juga oleh banyak faktor yang mampu menjadikan efektivitas sistem agar tercapai.

Teknologi informasi pastinya juga merambah pada bidang organisasi yaitu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan yaitu rumah sakit. Perkembangan teknologi informasi yang terjadi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Persaingan antar instansi kesehatan juga menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk

tetap dapat eksis secara kompetitif dan menjawab setiap tantangan dari masyarakat. Selain itu, saat ini banyak instansi kesehatan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi yang digunakan yaitu terletak saat proses menghasilkan informasi tersebut (Wulandari, 2016).

Komputer sebagai alat atau perangkat teknologi informasi yang dapat mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi. Adanya terobosan terbaru di bidang teknologi saat ini, yaitu pemrosesan informasi berbasis komputer menggunakan *software* sebagai komponen pengolah data, tentunya sangat mendukung proses kerja yang awalnya memerlukan waktu yang relatif lama, kini dapat terselesaikan dengan kurun waktu yang relatif singkat. Sehingga dapat memudahkan dalam pemrosesan data yang nantinya menghasilkan informasi yang berkualitas dan akurat.

Akuntansi merupakan salah satu bidang yang mengalami kemajuan perkembangan teknologi informasi. Banyak perubahan mendasar yang terjadi, mulai dari prinsip akuntansi hingga lingkungan sekitar yang mengharuskan akuntansi turut berkembang mengikuti gaya perekonomian masa kini. Dengan begitu, perkembangan teknologi juga harus melibatkan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) agar sistem bisa berjalan dengan baik. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat dan memproses data keuangan dan nonkeuangan yang terkait dengan transaksi keuangan untuk menghasilkan informasi. SIA digunakan sebagai teknik utama laporan keuangan dalam pencatatan akuntansi. SIA juga berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dan sumber daya manusia (SDM) yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut.

Sehingga pihak manajer, para pegawai maupun pihak-pihak luar instansi yang berkepentingan dapat meninjau ulang hal-hal yang terjadi. (Suhendra, 2017)

Adanya SIA yang baik, maka dapat meningkatkan kinerja instansi dan kualitas informasi yang didapat. Kinerja memiliki arti penting bagi setiap pegawai, karena jika kinerja pegawai semakin baik maka perusahaan atau instansi yang akan mendapatkan keuntungan. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Jadi kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) adalah tingkat pencapaian hasil kerja atas pelaksanaan SIA yang digunakan pada suatu perusahaan dalam pencapaiannya memberikan informasi akuntansi yang efisien dan akurat sesuai dengan tujuan dan standar perusahaan atau instansi tersebut. Dalam upaya ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA yang digunakan juga sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi dan penentu kesuksesan perusahaan, diantaranya yaitu program pendidikan dan pelatihan, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal dan keterlibatan pemakai sistem informasi dalam proses pengembangan sistem.

Program pendidikan dan pelatihan adalah usaha secara formal untuk mempelajari lebih mendalam mengenai pengetahuan SIA meliputi konsep-konsep SIA, kemampuan teknis, kemampuan organisasi, dan pengetahuan mengenai

produk-produk sistem informasi akuntansi secara spesifik (Rivaningrum, 2015). Dengan adanya program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai, diharapkan mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka serta keterbatasan sistem informasi akuntansi dan kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja SIA. Hasil penelitian Rivaningrum (2015) mengatakan bahwa program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, hal ini karena dengan adanya program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai dalam penggunaan sistem akan meningkatkan kepuasan kerja. Namun, hasil penelitian Anggorowati dan Putra (2019) yang mengatakan bahwa program pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA, hal ini dikarenakan karena program pelatihan dan pendidikan yang diterapkan tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai sehingga pemakai merasa tidak mendapatkan keahlian dari program pelatihan dan pendidikan tersebut atau karena pemakai sistem tidak perlu lagi mendapatkan program pelatihan dan pendidikan karena pemakai sudah tahu cara mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang digunakan di masing-masing bagian, sebab ditunjang oleh kemampuan teknik personal yang baik.

Dukungan manajemen puncak merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja dalam perusahaan atau instansi. Definisi dukungan manajemen puncak menurut Nugroho, dkk., (2018) merupakan komitmen dan dukungan manajer perusahaan berupa segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pembuatan dan keberlangsungan dari sebuah sistem informasi 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 Saebani (2017) menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA. Hal ini dikarenakan dukungan manajemen puncak dapat dikatakan mempunyai peran penting dalam tahap pengembangan SIA beserta keberhasilan implementasi tersebut. Namun, hasil penelitian Prabowo, dkk., (2014) yang mengatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA. Hal ini dikarenakan dalam menilai kinerja SIA tidak berdasarkan pada ukuran dukungan manajemen puncak.

Kemampuan teknik personal merupakan kemampuan atau kapasitas seorang individu dalam melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2014: 57) kemampuan teknik personal adalah kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman individu yang dimiliki oleh pemakai SIA. Hasil penelitian Dewi, dkk., (2020) menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA. Hal ini dikarenakan kemampuan teknik personal dalam menggunakan sistem sudah cukup baik sehingga pemakai merasa puas dan percaya ketika menggunakan SIA. Namun berbeda dengan hasil penelitian Almilia dan Brilliantien (2014) yang mengatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA. Hal ini dikarenakan responden pada level staff hanya mengoperasikan SIA sesuai dengan prosedur dan wewenangnya saja sehingga tidak dapat meningkatkan kinerja SIA.

Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem diartikan sebagai bentuk keterlibatan mental dan emosi orang-orang dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggungjawab di dalam pengembangan sistem. Apabila pemakai diberi

kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem, maka pemakai akan merasa bahwa sistem tersebut merupakan tanggung jawabnya, sehingga diharapkan kinerja SIA akan meningkat (Rusmiati, 2012 dalam Tiara dan Fuadi, 2018). Hasil penelitian Satria dan Dewi (2019) keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Prabowo, dkk., (2014) yang mengatakan bahwa keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA karena keterlibatan pemakai dalam kinerja SIA tidaklah besar, hanya ada sebagian yang ikut terlibat dalam pengembangan kinerja SIA.

Instansi kesehatan seperti Rumah Sakit Semen Gresik pun sangat memerlukan penggunaan SIA. Terutama dalam meningkatkan kinerja SIA juga. Rumah Sakit Semen Gresik merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dikelola PT Cipta Nirmala. Pada tahun 1962 pertama kali didirikannya Balai Pengobatan PT Semen Gresik (Persero) yang khusus melayani karyawan dan keluarga karyawan PT Semen Gresik. Kemudian tepat tanggal 8 Desember 1995 diresmikannya gedung Rumah Sakit Semen Gresik oleh Ir. A. Fuad Rivai sebagai Direktur Utama PT Semen Gresik (Persero). Seiring berjalannya waktu pengelolaan Rumah Sakit Semen Gresik dibawah PT Cipta Nirmala pada tahun 2003. Penelitian ini hanya dilakukan pada pemakai SIA, seperti para pegawai bagian akuntansi & keuangan, perpajakan serta bendaharawan pada Rumah Sakit Semen Gresik. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada bagian akuntansi & keuangan salah satunya pada pendapatan Rumah Sakit Semen Gresik karena dari hasil pengamatan langsung pada bagian akuntansi & keuangan, data-data

yang diterima bahwa total pendapatan Semen Gresik dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

Untuk mengetahui seberapa baik kinerja SIA pada Rumah Sakit Semen Gresik, maka dapat dilihat salah satu hasil kinerja SIA yaitu dari segi pendapatan pelayanan jasa Rumah Sakit Semen Gresik dari tahun 2016-2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1.

Data Pendapatan Pelayanan Jasa Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2016-2018

Tahun	Total Pendapatan	Total Penurunan & Kenaikan	Persentase Penurunan & Kenaikan
2016	168,405,504,752	0	0
2017	145,448,796,069	22,956,708,683	14%
2018	150,845,238,077	5,396,442,008	3.71%

Sumber: *Bagian Akuntansi & Keuangan Rumah Sakit Semen Gresik (2019)*

Berdasarkan tabel 1.1. diatas menunjukkan bahwa total pendapatan pelayanan jasa selama periode 2016-2018 mengalami penurunan dan kenaikan. Sumber pendapatan yang diterima dari Rumah Sakit Semen Gresik yaitu terdiri dari pendapatan kegiatan usaha (*operating revenues*) yaitu semua penghasilan (*bruto*) yang timbul dari aktivitas utama Rumah Sakit Semen Gresik seperti pelayanan jasa medis dan kesehatan di Unit Rawat Inap, Rawat Jalan, Penunjang Medik, Poli Eksekutif, Pelayanan Kefarmasian dan pendapatan dari asuransi kesehatan lainnya. Pada tahun 2016 total pendapatan pelayanan jasa yang diterima sebesar Rp. 168,405,504,752 kemudian tahun 2017 mengalami penurunan cukup drastis sebesar Rp. 22,956,708,683 dengan persentase penurunan sebesar 14% sehingga total pendapatan pelayanan jasa yang diterima sebesar Rp. 145,448,796,069 dan pada tahun 2018 akhirnya sedikit mengalami kenaikan sebesar Rp. 5,396,442,008 dengan persentase kenaikan sebesar 3.71%

sehingga total pendapatan pelayanan jasa yang diterima sebesar Rp. 150,845,238,077.

Berdasarkan pengamatan langsung yang telah dilakukan pada bagian akuntansi & keuangan Rumah Sakit Semen Gresik, terdapat penurunan total pendapatan pelayanan jasa yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal instansi. Faktor internal disebabkan karena terjadinya *human error* seperti kesalahan pegawai dalam menyalin dan memposting kode rekening pendapatan, kesalahan dalam melakukan perhitungan, kesalahan dalam penulisan nominal besar uang, kesalahan pengisian nomor dokumen, kehilangan atau kerusakan dokumen fisik, kondisi validasi pusat tidak cocok, kerusakan perangkat pada komputer, jaringan tiba-tiba terputus, serta akibat kecurangan atau kejahatan dalam penyusunan kelengkapan dokumen. Sedangkan faktor eksternal yaitu terjadinya penurunan pasien dirawat, penerapan sistem pembiayaan pasien jaminan khususnya jaminan pemerintah atau BPJS belum optimal, banyaknya sarana pelayanan kesehatan yang sejenis di Kota Gresik, adanya jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit lain yang lebih baik serta adanya sistem pembayaran via perbankan atau dengan auto debit.

Dari faktor internal dan eksternal di atas, penyebab penurunan pendapatan pelayanan jasa tersebut akan memberi dampak bagi SIA instansi, diantaranya adalah para pemakai SIA sering merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi baru yang diterapkan instansi karena sistem baru tersebut tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada para pemakai, informasi yang dimiliki perusahaan tidak akurat dan kurang *up to date*, menurunnya kepercayaan masyarakat terutama pasien terhadap instansi dan akan berakibat juga pada penurunan pendapatan pelayanan jasa yang diterima oleh perusahaan.

Kemudian terdapat beberapa fenomena dari peneliti lain, salah satunya yang penulis amati dari penelitian Susanti (2018) yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Salatiga, dimana sering mengalami berupa data yang tercecer atau tidak teratur, proses pemasukan data yang salah, serta sistem yang dipakai masih dalam tahap pengembangan sehingga dalam memproses data masih lambat dan belum maksimal, contohnya seperti data yang terdapat di bagian akuntansi & keuangan dengan database yang ada di bagian manajemen TI yang berbeda.

Rumah Sakit sebagai suatu institusi publik di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan ini disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga kesehatan ahli lainnya. Walaupun tugas yang utama dari rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan, namun SIA dalam rumah sakit sangat penting. Hal ini dikarenakan rumah sakit bertujuan untuk melayani masyarakat. Untuk itu, diperlukan informasi yang akurat dan berkualitas dalam pengolahan data dan sistem akuntansi yang ada pada rumah sakit digunakan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat. Terutama pada Rumah Sakit Semen Gresik sebagai obyek dari penelitian ini. Maka penulis akan meneliti beberapa faktor diantaranya Program Pendidikan dan Pelatihan, Dukungan Manajemen Puncak, Kemampuan Teknik Personal dan Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik, sehingga penulis dapat mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja SIA.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Semen Gresik)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah program pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik?
3. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik?
4. Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik?

1.3. Tujuan Penelitian

Bersumber dari rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah program pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik.

2. Untuk menguji dan menganalisis apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi (SIA) pada Rumah Sakit Semen Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini berharap agar bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan saran dan masukan untuk lebih mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi (SIA) dalam rangka mencapai tujuan instansi.

2. Bagi Akademisi

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

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu perbandingan antara teori-teori yang selama ini peneliti dapatkan, dengan kenyataan yang ada sehingga dapat diketahui masalah yang dihadapi, perumusan dan kesesuaian antara teori yang diperoleh. Serta dapat diperoleh pemecahan masalah yang ada. Sekaligus menambahkan wawasan berpikir dan menjadi pengalaman yang berharga bagi peneliti di masa mendatang.