

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan sistem informasi dan teknologi saat ini, membuat perkembangan dibidang sistem informasi sangat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Pengguna informasi akan dimudahkan jika informasi yang didapatkannya tepat, akurat, dan relevan. Menurut Trenida dan Dwirandra (2018) Suatu organisasi atau perusahaan dalam menunjukkan keunggulannya perlu memperhatikan informasi, karena merupakan hal yang penting dalam memenangkan persaingan bisnis terutama informasi keuangan.

Perkembangan yang terjadi menyebabkan berkembangnya kebutuhan Informasi bagi pihak - pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Saat ini banyak perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi terutama pada proses untuk menghasilkan informasi yang akurat dan berkualitas. Menurut Urquia et al, (2011) dalam jurnal Damana dan Suardikha (2016) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah alat yang dimasukkan ke dalam bidang Teknologi Informasi (TI), yang dirancang untuk membantu pengelolaan dan pengendalian topik yang terkait dengan bidang ekonomi dan keuangan

perusahaan. Setiap organisasi memiliki sumber daya bisnis yaitu informasi, baik itu informasi keuangan maupun informasi nonkeuangan. Informasi-informasi tersebut digunakan di dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen maupun pihak luar yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan.

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi dari secara manual menjadi secara otomatis. Akan tetapi penerapan sistem dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari permasalahan. Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem informasi formal yang meliputi tujuan (kegunaan), tahap, pengguna, dan sumber daya. Sistem ini dapat meluas keseluruhan kegiatan perusahaan dan menyediakan informasi bagi semua pemakai. Pemakaian sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bisnis bagi suatu perusahaan.

Banyak perusahaan yang memiliki dan menggunakan sistem informasi akuntansi dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaannya guna untuk membantu dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Namun tidak sedikit dari perusahaan-perusahaan itu yang merasa tidak puas dengan kinerja suatu sistem informasi akuntansi yang dimilikinya. Hal itu disebabkan karena pemakai sistem informasi akuntansi tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut, selain itu juga mereka tidak dilibatkan

dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan berakibat kinerja sistem informasi tersebut kurang maksimal.

Kinerja mengarah pada tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam periode tertentu. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa senang pemakai dalam menggunakan sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Apabila pemakai diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggung jawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat. Pendapat ini mengindikasikan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi perlu adanya partisipasi dari pengguna dan sejauh mana partisipasi yang ada dapat memberikan kepuasan pengguna.

Dengan semakin lihai pengguna atau pemakai komputer (*user*) maka semakin efektif penerapan sistem informasi di suatu organisasi. Pemakai sistem yang merasa tidak puas dengan kinerja sistem informasi pada perusahaannya, dapat disebabkan karena pemakai sistem informasi tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut, atau mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup.

Biwi, dkk (2015) menyatakan Kapabilitas teknik personal 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 menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan. Kemampuan pemakai dalam organisasi berbeda satu dengan yang lainnya. Kemampuan pemakai akan bertambah seiring dengan latihan dan partisipasi dalam tugas yang mereka peroleh.

Menurut Tian-hui (2009), pelatihan dan pendidikan pemakai bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan informasi dan keterampilan dalam pengambilan keputusan. Arini, dkk (2017) menyatakan Program pelatihan dan pendidikan pemakai perlu diadakan, mengingat perkembangan teknologi secara cepat yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan setiap waktu. Sebelum menerima atas sistem yang baru, seseorang terlebih dahulu akan mengetahui adanya perubahan tersebut dan kemudian akan berusaha untuk memahaminya. Hal tersebut dapat dicapai melalui pelatihan yang tepat. Dengan pelatihan akan meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam menghadapi sistem yang baru. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhannya sangat tergantung dari

kinerja perusahaan dan manajer perusahaan dalam melaksanakan pertanggung jawabannya.

Daryani (2013) menyatakan dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa hanya keterlibatan pengguna yang tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA, namun kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pengguna berpengaruh terhadap kinerja. Susetyo dan Suherman (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik karyawan berpengaruh positif berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi sedangkan pelatihan karyawan tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

PT Telkom (Persero) yang merupakan satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan diseluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi, untuk itu diperlukan kinerja karyawan yang baik agar dalam pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan. Akan tetapi yang menjadi kendala dalam penggunaan sistem yang ditemui adalah jaringan server yang *down*, hal ini terjadi apabila terlalu banyak data yang diproses, sehingga *user* harus menunggu sampai jaringan normal kembali untuk melanjutkan pekerjaan, hal ini tentu menghambat *user* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT TELKOM”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Telkom ?
2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Telkom ?
3. Apakah pelatihan dan pendidikan memoderasi hubungan antara keterlibatan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Telkom ?
4. Apakah pelatihan dan pendidikan memoderasi hubungan antara kemampuan teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi PT Telkom ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan permasalahan yang sudah ditemukan maka tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui adanya keterlibatan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Telkom .
2. Untuk mengetahui adanya kemampuan teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Telkom.

3. Untuk mengetahui pelatihan dan pendidikan memoderasi hubungan antara kemampuan teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
4. Untuk mengetahui pelatihan dan pendidikan memoderasi hubungan antara kemampuan teknik personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan, informasi dan pengetahuan baik peneliti maupun pembaca agar dapat mengetahui persepsi dan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi mahasiswa akuntansi untuk nantinya dalam mengambil keputusan ingin berprofesi sebagai akuntan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi bahan pertimbangan akademisi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan pendidikan pada akuntansi agar menghasilkan lulusan sarjana ekonomi akuntansi yang berkualitas.
- b. Dapat menjadi referensi yang efektif untuk mengetahui minat dan kemauan mahasiswa akuntansi.

- c. Dapat memberikan tambahan bukti empiris pada literatur akuntansi khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.