

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dalam era globalisasi sekarang ini semakin maju yang dibuktikan dengan munculnya banyak perangkat teknologi sebagai sarana penunjang hidup masyarakat. Perkembangan tersebut juga merambah pada bidang informasi dan berbagai aspek kegiatan organisasi, tanpa terkecuali organisasi yang bergerak dalam bidang jasa yaitu PT. Indosat Tbk Persero. Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi. Persaingan antar instansi Jasa telekomunikasi 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 perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yaitu terletak saat proses menghasilkan informasi tersebut. Pada proses menghasilkan informasi akuntansi sehari-hari dilaksanakan menurut sistem yang diterapkan pada setiap instansi masing-masing dan pelaksanaannya tidak terlepas dari permasalahan.

Perusahaan telekomunikasi seperti PT. Indosat Tbk Persero sangat memerlukan penggunaan sistem informasi akuntansi. Sekalipun kegiatan utama suatu perusahaan telekomunikasi adalah melayani masyarakat dalam bidang bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan, akan tetapi bidang keuangan

atau akuntansi juga merupakan bagian penting dalam mengelola perusahaan. Perusahaan telekomunikasi memiliki karyawan yang harus diberi gaji setiap bulannya. Selain itu juga wajib untuk mengurus masalah administrasi dan keuangan untuk dapat memperoleh pelayanan yang layak dari pihak perusahaan. Maka dari itu bagian keuangan dan akuntansi dalam perusahaan juga memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas perusahaan yaitu pelayanan telekomunikasi, salah satunya adalah pemakaian sistem informasi akuntansi yang baik yang dapat digunakan untuk pencapaian keunggulan kompetitif. Melihat kondisi tersebut maka sistem informasi akuntansi terkomputerisasi merupakan salah satu hal penting dalam mengelola suatu unit usaha untuk dijadikan pengambilan keputusan.

Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sektor jasa telekomunikasi, karena dalam banyak hal peranannya sangat potensial dalam pengembangan dan penyediaan berbagai informasi untuk penyajian segala laporan sebagai kontrol manajemen. Dalam perusahaan jasa telekomunikasi terutama bidang retail yang di bawah naungan Pemerintah (Badan Usaha Milik Negara), informasi merupakan hal yang sangat penting.

Menurut Baridwan (2002:54), salah satu tujuan utama penelitian di bidang teknologi informasi adalah untuk membantu tingkat pemakai akhir dan organisasi secara efektif. Di dalam riset sistem informasi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem merupakan indikator yang sering digunakan sebagai pengganti (*surrogate*). Untuk mengetahui sistem yang dikembangkan berhasil atau tidak,

efektif atau justru tidak efektif, maka perlu diukur seberapa besar kinerja dari sistem informasi tersebut. Kinerja sistem informasi akuntansi (selanjutnya disingkat SIA), pada suatu entitas dapat dilihat dari dua aspek yaitu kepuasan para pengguna sistem dan penggunaan sistem. Indikasi kepuasan dilihat dari pengguna merasa sistem ini memenuhi semua kebutuhan mereka untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tidak. Menurut Soegiharto (2001:65), indikasi dari penggunaan sistem dilihat dari perilaku seorang individu yang menggunakan SIA karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Mulyadi (2008:108), tujuan dalam penyusunan suatu sistem informasi antara lain untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan keuangan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya. Selain itu tujuan sistem informasi akuntansi adalah untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reability*) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan kekayaan keuangan instansi (pengendalian intern).

Namun dalam kenyataannya, masih ada permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem informasi. Pada karyawan bagian keuangan di perusahaan telekomunikasi pada PT.Indosat Tbk Persero Cabang Medan dituntut untuk dapat menggunakan komputer dan mengoperasikan sistem yang ada didalamnya untuk menunjang pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Tidak sedikit karyawan yang merasa bingung untuk mengoperasikan komputer dalam bekerja. Fenomena

tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal. Salah satu penyebab utama adalah rasa kurang percaya diri mereka mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang ada.

Rasa tidak percaya diri yang dimiliki karyawan ketika berhadapan dengan sistem tersebut sangat mungkin terjadi. Terlebih lagi karyawan tersebut sudah memiliki usia yang tidak muda lagi, karena sebelumnya mereka terbiasa bekerja mengolah data keuangan dengan proses manual ke proses elektronik mereka merasa canggung dan bingung untuk menggunakan komputer. Alasan lain mengapa karyawan kurang bisa mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh pihak manajemen perusahaan telekomunikasi adalah kurangnya pengetahuan bagaimana mengoperasikan sistem tersebut dengan benar. Karyawan yang tidak cukup mengerti dengan prosedur atau cara kerja sistem akuntansi suatu organisasi akan merasa bahwa sistem tersebut rumit atau susah untuk dijalankan.

Kinerja dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat dari keputusan pemakai Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri. Suatu sistem informasi akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, antara lain: dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal, pada Sistem Informasi Akuntansi. Hasil penelitian (Yuwansyah Rizki Kartika Putra, 2014), berdasarkan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak yang memberikan kontribusi nyata terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, sedangkan variabel partisipasi pemakai dan program pelatihan dan pendidikan pemakai dan

kemampuan teknik personal tidak memberikan kontribusi nyata terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Hasil penelitian (Ajeng Rivaningrum, 2015) secara parsial menunjukkan bahwa, keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Semakin tinggi keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi. Secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian (Dhiena Fitria Irawati, 2011) menunjukkan hanya variabel kemampuan teknik personal dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi saja yang berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi sementara variabel lainnya tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian (Dhisi Aisa Fitri, 2011) menyebutkan bahwa untuk faktor keterlibatan pemakai, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, serta formalisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA hanya pada ukuran kepuasan pemakai. Sedang pada faktor kapabilitas tidak berpengaruh pada kinerja, kecuali untuk pengukuran pemakaian SIA. Tiga variabel lain yang menggunakan analisis uji beda (yakni pada pembedaan ada tidaknya pelatihan, komite pengendali SIA, serta lokasi departemen SIA) menyimpulkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Rusdi dan Megawati (2011) didalam penelitiannya menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas akan berbentuk dari adanya sistem informasi yang dirancang dengan baik. Pemanfaatan sistem informasi akuntansi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang baik. Paparan tersebut menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem diperlukan beberapa macam aspek yang perlu dilibatkan untuk mengukur kinerja SIA yaitu: keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak. Dari beberapa penelitian diatas, nampak ada beberapa variabel yang tidak konsisten. Variabel-variabel diatas memiliki hubungan atau pengaruh positif terhadap kinerja SIA, sehingga seharusnya dalam penenelitian juga mendapatkan hasil yang sesuai dengan teori. Namun dalam praktiknya beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa hasilnya berlawanan dengan teori. Karena itulah, dari berbagai macam penelitian yang mengkaji ulang mengenai kinerja SIA.

Penelitian tentang kinerja sistem informasi akuntansi telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu dengan peneliti yang lain masih terdapat beberapa perbedaan, meskipun ada juga hasil penelitian yang saling mendukung. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi di perusahaan Negara (BUMN) seperti PT Indosat Tbk (Persero) Cabang Medan.

Fenomena yang terjadi pada beberapa variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, Dukungan Manajemen Puncak, Kemampuan Teknik personal

Indikator Variabel	Realita	Standard
Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y)	Mengukur kinerja SIA dari kepuasan pengguna sistem informasi. kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami dalam bekerja.	Kepuasan pengguna sistem informasi bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pengguna.
Dukungan Manajemen Puncak (X ₁)	Manajemen puncak adalah manajemen tertinggi yang terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Sering disebut dengan sebutan Presiden Direktur, Wakil Direktur, Wakil Presiden Senior, Kepala Divisi dan lain sebagainya.	Manajemen puncak tersebut dapat meningkatkan penggunaan sistem informasi dan partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem yang dapat meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi.
Kemampuan Teknik Personal (X ₂)	Tingkat pengetahuan pemakai dalam mengaplikasikan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan	Teknik personal sistem yang berhubungan dengan sistem, komputer, dan model sistem. Kemampuan umum meliputi teknik analisis yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan lingkungan.

Sumber: Data diolah (2018)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat fenomena yang terjadi pada kinerja sistem informasi, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal, variabel-variabel diatas memiliki hubungan atau pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sehingga seharusnya dalam penelitian juga mendapatkan hasil yang sesuai dengan teori. Namun dalam praktiknya beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa hasilnya berlawanan dengan teori. Karena itulah, dari berbagai macam penelitian yang mengkaji ulang mengenai kinerja sitem informasi akuntansi.

Berdasarkan fenomena diatas, maka perusahaan telekomunikasi PT.Indosat Tbk Persero menjadi menarik sebagai objek dalam penelitian ini. Sehingga, penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT Indosat Tbk Persero Cabang Medan)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disinyalir adanya kinerja sistem informasi akuntansi yang kurang canggih disebabkan dukungan manajemen puncak yang kurang baik.
2. Disinyalir adanya kinerja sistem informasi akuntansi yang kurang canggih disebabkan kemampuan teknik personal yang kurang profesional.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan batasan untuk masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja sistem informasi akuntansi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dukungan manajemen puncak dan kemampuan teknik personal.
2. Penelitian ini dilakukan PT. Indosat Tbk Persero Cabang Medan Jl. Perintis Kemerdekaan No 39 Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT. Indosat Tbk Persero Cabang Medan)?

2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT Indosat Tbk Persero Cabang Medan)?
3. Apakah dukungan manajemen puncak, dan kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT Indosat Tbk Persero Cabang Medan)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT. Indosat Tbk Persero Cabang Medan).
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT. Indosat Tbk Persero Cabang Medan).
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen puncak, kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (studi kasus PT. Indosat Tbk Persero Cabang Medan).

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

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 Civitas Akademis

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