

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah banyak mengubah cara kerja setiap individu di perusahaan yang semula manual menjadi lebih kompleks. Kebutuhan perusahaan akan informasi semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan perusahaan. Semakin besar dan kompleks perusahaan, maka semakin besar pula kebutuhan akan informasi (Herdianto et al., 2018). Sistem informasi yang dirancang dengan baik akan memperoleh informasi yang berkualitas tinggi sebagai dasar dari pengambilan keputusan untuk berbagai informasi manajemen dengan perusahaan. Perkembangan sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap sistem informasi akuntansi (SIA) terutama dalam pemrosesan data akuntansi yang mulai digantikan dengan sistem komputer (Mangun Buana & Wirawati, 2018).

Perkembangan teknologi informasi sangat membantu dalam meningkatkan sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang memasukkan, menyusun, menganalisis serta mengolah data laporan keuangan. Menurut Setiawan et al. (2019) sistem informasi akuntansi akan memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menghasilkan informasi keuangan yang relevan, tepat waktu, mampu dipahami dengan baik, dan teruji yang membantu dalam pengambilan keputusan. Romney dan Steinbart (2018), mengatakan bahwa sistem

informasi akuntansi terdiri dari 5 komponen yaitu: orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi; prosedur manual dan otomatis yang terlibat dalam pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data tentang aktivitas organisasi; data tentang proses bisnis organisasi; perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data organisasi; dan infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

Penggunaan sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif apabila pengguna mampu menyajikan informasi secara akurat dan dengan adanya sistem informasi akuntansi dapat mengantisipasi penyimpangan yang mungkin terjadi (Fatmayoni & Yadnyana, 2017). Penerapan sistem informasi akuntansi memerlukan peran serta manajemen dalam mendukung pelaksanaan dan pengembangan agar lebih efektif dan efisien. Menurut Harash *et al.*, (2014) pengelolaan sistem informasi akuntansi berperan dalam menganalisa dan memantau kondisi keuangan sebuah perusahaan serta menghasilkan informasi yang memadai (akurat, tepat waktu, dan tepat nilainya) yang mampu mendukung banyak fungsi organisasi lainnya seperti sumber daya manusia dan perencanaan strategis dalam pengambilan keputusan dalam industri usaha.

Industri perbankan merupakan lembaga keuangan yang sangat berperan vital bagi pembangunan nasional yang bertujuan dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat (Wulandari *et al.*, 2015). Berbagai upaya yang dilakukan pada industri perbankan dalam meningkatkan operasional usaha dan pelayanan nasabah adalah salah satunya dengan menggunakan sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi perbankan menurut Krismiaji disebut sebagai sebuah sistem yang memproses data dan transaksi perbankan guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk mengelola data nasabah dan mencatat transaksi keuangan yang akurat, terkini, dan jelas sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (Wulandari et al., 2015).

Penggunaan sistem informasi akuntansi dalam perbankan dapat dilihat jelas pada berbagai proses operasional bank seperti pembuatan laporan harian dan bulanan, pengelolaan *database* nasabah hingga sistem aplikasi akuntansi pinjaman bank. Menurut Anwar (2022) pada sistem akuntansi pinjaman, Bank dapat memproses sebagian besar uang mereka yang berasal dari pinjaman dan investasi dalam bentuk dokumen yang diperlukan dalam pengambilan keputusan kredit pelanggan. Sistem akuntansi pinjaman tersebut akan membuat manajer pinjaman dapat mengakses data dan memeriksa portofolio pinjaman bank yang digunakan untuk pemeriksaan kepatuhan dan melacak kerugian rekening kredit cadangan (Anwar, 2022).

Kompleksitas suatu fungsi sistem informasi akuntansi yang cukup rumit menyebabkan perusahaan kurang mendapat manfaat dari penggunaan sistem tersebut karena pegawai cenderung bereaksi negatif terhadap rumitnya sistem dan memerlukan usaha serta pemahaman yang lebih dari sistem tersebut, sehingga tak jarang menyebabkan kegagalan penggunaan sistem (Dewi & Asriani, 2019). Selain itu dengan perkembangan teknologi yang cepat, membuat penggunaan SIA di perbankan menjadi suatu yang diwajibkan, sehingga terdapat kendala yang memaksa pengguna SIA berada pada situasi ketidaknyamanan akibat sulitnya

mengoperasikan dan memahami sistem yang terintegrasi. Hal tersebut sesuai yang diungkapkan salah satu pegawai unit IT dan Akuntansi Bank BJB dalam sesi wawancara cabang utama Bandung pada salah satu *platform* sosial media yang menyatakan terdapat beberapa kesulitan masalah dan kendala pada penggunaan SIA di perbankan seperti kendala sulitnya penggunaan sistem oleh *user* akibat harus menyesuaikan peralihan sistem manual ke sistem terintegrasi, munculnya kendala seperti *overload system* karena pembatasan akses yang menyebabkan tertundanya operasional bank sehingga membuat pegawai bank harus lembur dalam bekerja karena menunggu sistem pulih kembali (Salsabila, 2020). Adanya masalah tersebut tentunya akan menjadi suatu hal yang dipertimbangkan oleh perusahaan dalam keputusan meningkatkan penggunaan SIA karena memerlukan pemeliharaan sistem dan teknisi yang berpengalaman serta menambah biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Namun, penggunaan SIA dapat ditingkatkan jika sebagian besar pegawai bank mampu memahami dan mengoperasikan sistem tersebut serta menganggap bahwa dengan adanya sistem tersebut dapat meningkatkan usaha dan kinerja mereka, sehingga para pegawai termotivasi untuk mengikuti pelatihan dan faktor sosial yang disediakan perusahaan agar mampu maksimal dalam penggunaan SIA.

Berdasarkan uraian di atas, menarik untuk diteliti lebih jauh apakah dengan adanya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi memfasilitasi dapat meningkatkan penggunaan SIA dalam lingkungan kerja perbankan, mengingat industri perbankan memiliki peranan penting untuk meningkatkan perekonomian negara yang tentunya harus tetap berjalan optimal

seiring dengan perkembangan penggunaan SIA yang semakin pesat dan membutuhkan pengguna (pegawai bank) yang merasa dimudahkan yang kemudian dapat meningkatkan kinerjanya dengan adanya SIA agar nantinya dapat meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri.

Untuk mengetahui faktor yang memotivasi seseorang untuk menggunakan sistem, dalam dunia pendidikan saat ini banyak dikembangkan dalam model penelitian, yaitu: TPB, *Motivation Model*, Model Pemanfaatan Komputer Pribadi, Teori Difusi Inovasi, SCT, TRA dan TAM. Salah satu model yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT ialah model penerimaan teknologi yang telah dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) dan disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi. Model UTAUT secara langsung dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.

Dalam hal peningkatan penggunaan sistem informasi akuntansi sangat erat kaitannya dengan ekspektansi kinerja perusahaan. Venkatesh et al., (2003) menyatakan bahwa ekspektansi kinerja merupakan seorang individu yang merasa bahwa menggunakan sistem akan membantu meningkatkan kinerjanya. Ekspektansi kinerja diidentifikasi sebagai variabel yang kuat dalam mempengaruhi minat dalam menggunakan sistem informasi (Feranika & Prasasti, 2022). Penerapan teknologi sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika dapat meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja

perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan dan pemanfaatan teknologi sistem informasi dianggap berhasil jika berdampak positif pada individu karyawan dan organisasi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Widia et al., (2022) ekspektansi kinerja memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian Herdianto et al. (2018) ekspektansi kinerja tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Selain ekspektansi kinerja, faktor lain yang dianggap relevan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi adalah ekspektansi usaha. Menurut Venkatesh et al., (2003) yang menyatakan bahwa ekspektansi usaha merupakan suatu tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu untuk pekerjaannya. Dengan adanya sistem informasi akuntansi, pengguna sistem merasakan pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat dan memberikan manfaat serta mudah digunakan (Setiawan et al., 2019). Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayanti & Ariyanto, (2019) menyatakan bahwa ekspektansi usaha memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem informasi akuntansi.

Faktor sosial memiliki keterkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi perusahaan karena sangat mempengaruhi pola pikir individu yang ada di dalamnya seperti lingkungan kerja atau pergaulan. Venkatesh et al., (2003) menjelaskan bahwa faktor sosial merupakan sejauh mana seorang individu yang menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem. Jika tingkat dukungan mengenai kegunaan sistem informasi tinggi dari rekan kerja, atasan, dan perusahaan, maka akan tinggi pula tingkat kemanfaatan terhadap

penggunaan sistem informasi di pandangan individu tersebut. Menurut Trijayanti & Ariyanto (2018) hal ini dapat menimbulkan sikap positif terhadap penggunaan sistem informasi karena karyawan akan merasa senang dan nyaman saat menggunakan sistem informasi serta dapat mempermudah dan mempercepat proses kerja yang merupakan hal yang menguntungkan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan et al., 2019) menyatakan faktor sosial berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan hasil penelitian dari Herdianto et al., (2018) menyatakan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung sistem (Jogiyanto, 2007). Kondisi yang memfasilitasi dalam penggunaan SIA menurut Tritunggal, (2017) merupakan faktor objektif yang memudahkan untuk mengambil tindakan. Faktor objektif yang dimaksud meliputi ketentuan untuk mendukung penggunaan sistem informasi oleh pengguna, seperti adanya pelatihan untuk membantu pengguna jika terjadi kesulitan, serta infrastruktur organisasi dan teknis yang mendukung penggunaan sistem informasi. Menurut penelitian yang dilakukan Herdianto et al., (2018) menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Feranika & Prasasti, (2022) menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan fenomena yang muncul dan perbedaan dari temuan penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Faktor Sosial, Serta Kondisi Yang Memfasilitasi dan Terhadap Penggunaan SIA Perbankan di Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
2. Apakah ekspektansi usaha berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
3. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektansi kinerja terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektansi usaha terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: Hasil penelitian ini peneliti berharap bisa menambah wawasan dan dijadikan pedoman dalam meningkatkan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial serta kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan SIA perbankan di Surabaya.
2. Manfaat praktis: Hasil penelitian ini peneliti berharap dapat dijadikan sebagai acuan agar dapat memberikan kontribusi bagi pengembang sistem informasi untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaannya sehingga sistem informasi yang dikembangkan akan memberikan manfaat bagi perusahaan.

1.5 **Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 5 bab yang hubungannya saling berkaitan satu sama lain, terdiri atas:

BAB I: PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini berisikan tentang beberapa penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, cara pengumpulan dan menganalisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum subjek penelitian, analisis data serta pembahasan dari analisis data yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang diberikan dari hasil penelitian yang diharapkan.