

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan, yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi agar data dapat disebar dan diakses secara global

Adanya dukungan dan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi yang semakin baik telah menggeser dan mengeliminasi proses manual dan berubah menjadi sistem *online data Processing*. Transaksi-transaksi operasional seperti penghitungan gaji, pencatatan piutang, hutang, persediaan, dan juga pembuatan laporan keuangan telah menjadi sederhana dan mudah. Tentu saja proses pengolahan data tersebut menjadi semakin efektif dan efisien serta menjadikan birokrasi administrasi menjadi lebih mudah dan sederhana. Sistem informasi perusahaan tidak akan pernah berada pada posisi yang diam ditempat atau tidak berkembang. Dunia bisnis yang bermacam-macam dengan

perkembangan teknologi komputer dan komunikasi sebagai instrumen sistem informasi, terjadi lompatan-lompatan panjang. Teknologi komputer benar-benar telah mengubah lingkungan bisnis secara mendasar bahkan juga pola industri secara keseluruhan. Sistem *online trading* pada perusahaan distributor, sistem belanja *on-line*, *e-commerce* dan penggunaan ATM pada industri perbankan merupakan beberapa contoh pemanfaatan teknologi komputer. Bahkan pada akhirnya, dunia bisnis menganggap bahwa penggunaan komputer sebagai suatu keunggulan strategi dalam memenangkan pasar.

*Internet* atau *International Network* bukan menjadi kalimat yang asing bagi telinga kita, bahkan orang awam sekalipun sudah mengenal apa yang dinamakan Internet. Kata-kata *world wide web* atau HTML seakan-akan sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan modern saat ini. Situs-situs *web* sudah menampilkan berbagai informasi yang ada di belahan dunia tidak peduli seberapa jauhnya dan apapun bidangnya.

Kemunculan *Internet* dan *world wide web* sebagai dasar berkembangnya perdagangan elektronik atau *E-Commerce* telah menimbulkan permasalahan yang cukup pelik bagi seorang akuntan dalam menjalankan penugasannya (Setyarini, 2002). Hal ini menimbulkan tantangan baru terhadap kompetensi akuntan yang dalam pekerjaan sehari-harinya sangat terkait dengan pengendalian internal.

Pengertian *E-Commerce* untuk saat ini belum pasti, karena belum ada standar yang telah disepakati. Menurut David Baum (1999) dalam Onno dan Aang (2001:2) secara umum *E-Commerce* adalah:

*“E-Commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprises, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services, and information.”*

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya yang merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Partisipasi pemakai di dalam pengembangan dari suatu sistem informasi adalah penting terhadap suksesnya sistem tersebut.

Penerapan sistem informasi baru juga akan mengalami permasalahan jika tidak diselesaikan, maka akan menyebabkan inefisiensi dan inefektivitas dalam pemberdayaan sumber daya potensial. Oleh karena itu, sebelum melakukan upaya pengembangan dan implementasi, harus dilakukan proses pertimbangan secara multidimensi terhadap berbagai variabel yang mungkin berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem baru. Salah satu elemen yang tidak boleh dilupakan adalah tingkat pengetahuan karyawan terhadap sistem tersebut.

Banyaknya pendekatan pada keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan *web*, Sebagai tambahan tidak ada dalam pembuatan *web* yang sama, oleh karena itu setiap *web* mempunyai misi, *scope of user*, *task goal*, dan tingkat kompleksitas yang berbeda. Tujuan ini untuk memperkenalkan pada keterlibatan pemakai dan bagaimana mereka dapat menerapkan jenis web yang berbeda.

Suatu sistem informasi yang efektif dan efisien bagi para agen dan nasabah adalah satu hal yang dibutuhkan oleh perusahaan jasa keuangan. PT

*Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)* merupakan contoh dari hal tersebut. *PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)* mendirikan *United Agency SB18 – Surabaya* yang didirikan dengan maksud untuk memperluas dan mempermudah permintaan produk proteksi jangka panjang. Maka sejak tahun 2007 terjun ke dunia *internet* dengan membuka layanan **PRUaccess**. Kemampuan perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen memberikan keuntungan kompetitif (*competitive advantage*). Tidak hanya memberi keuntungan secara material, *E-Commerce* memberikan tingkat layanan terhadap efektivitas dan efisiensi terhadap kinerja baik buat nasabah maupun partner kerja perusahaan. Pengembangan *E-Commerce* dalam era globalisasi menjadi salah satu strategi bisnis yang memadai. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti pada *PT Prudential Life Assurance (United Agency SB18)* untuk mengetahui perkembangan *E-Commerce* terhadap tingkat pendapatan yang dihasilkan dalam laporan keuangan tahunan sebelum membuka, tahun peralihan, dan tahun setelah perkembangan sistem informasi *E-Commerce* diluncurkan pertama kali oleh perusahaan tersebut.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis dapat menarik suatu rumusan masalah adalah :

Bagaimana dengan adanya partisipasi pemakai pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* terhadap tingkat pendapatan pada *PT Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mendeskripsikan dan menganalisa adanya partisipasi pemakai pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* terhadap tingkat pendapatan pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan pokok pembahasan pada penelitian ini, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan untuk mendapat masukan dan pengetahuan tentang siklus *e-commerce* yang telah dilakukan dan dapat menjadi acuan untuk lebih bisa berkembang lagi sesuai dengan kebutuhan.
2. Bagi peneliti lain sebagai referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian yang sama mengenai partisipasi pemakai sistem informasi.
3. Bagi pihak lain yang berkepentingan dan masyarakat untuk memberikan informasi yang berkenaan dengan partisipasi pemakai terhadap pengembangan *e-commerce* yang berbasis *web*.
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya untuk dapat menjadi bahan perbandingan dalam menyusun penelitian ilmiah guna menambah pengetahuan mengenai *web* dan sistem informasi berbasis *e-commerce*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan penulisan dalam penelitian ini dibuat menjadi lima bab, dimana pembahasan bab yang satu dengan yang lain saling terkait. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mengemukakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian, kerangka penelitian, serta preposisi penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan metodologi yang digunakan untuk penelitian ini, yang terdiri dari rancangan penelitian, sumber data, dan Metode Pengumpulan Data.

### **BAB VI : DESKRIPSI UNIT ANALISIS**

Dalam bab ini akan membahas gambaran subyek penelitian serta pembahasan dari unit analisis.

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini akan membahas kesimpulan yang menguraikan hasil dari unit analisis, keterbatasan penelitian, dan saran.