

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah mewajibkan perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi yang dimiliki dalam pengambilan keputusan dapat disebabkan beralihnya pengguna yang sebelumnya manual ke sistem informasi yang berbasis komputer. Teknologi informasi memiliki fungsi yang tidak hanya sebagai sarana pendukung kinerja perusahaan saja, tetapi menjadi penyebab utama dalam bersaing pada era globalisasi saat ini telah menuntut setiap perusahaan yang bergantung pada sistem informasi yang memiliki kemampuan untuk beroperasi secara efisien, efektif dan terkendali. Yang dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat dipelukan untuk menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan. Dalam bidang akuntansi tidak luput dari perkembangan teknologi, Salah satu sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan adalah sistem informasi akuntansi (SIA).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem yang dapat menyediakan informasi mengenai keuangan perusahaan yang banyak dibutuhkan oleh pihak-pihak berkepentingan di internal perusahaan maupun dieksternal perusahaan untuk dapat meningkatkan efisiensi dari sebuah organisasi dan dapatnya mendukung daya saing melalui penyediaan informasi keuangan dan akuntansi bagi manajemen. Pemanfaatan dari sistem informasi akuntansi telah

dilakukan dalam operasi sebuah perusahaan termasuk perbankan, SIA didalam dunia perbankan itu sangat penting sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Untuk menyaingi persaingan didunia perbankan, Upaya yang dilakukan oleh bank PT. Bank *Central Asia* (BCA) yang pertama menggunakan teknologi informasi sekitar tahun 1989 yang bertujuan untuk bisa membedakan pelayanan dengan bank lain. Dengan menggunakan sistem informasi, bank BCA dapat menghubungkan antar cabangnya secara online. Produk BCA yang selama ini memanfaatkan teknologi informasi meliputi *telegraphic transfer*, *mail transfer*, *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *phone banking*. Selain itu bank BCA juga merupakan bank yang menggunakan teknologi informasi terbanyak dan tercanggih. Sebuah bank akan sulit bersaing apabila belum mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi dalam kebutuhan akan pelayanan perbankan yang sangat dibutuhkan yaitu cepat, akurat dan efisien (Rigawan & Afriyeni, 2019). Dari sekian banyak departemen yang paling menunjang keberhasilan SIA adalah departemen *financial* dan operasioal. Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perbankan, tentunya BCA harus memiliki dukungan yang kuat secara internal dari departemen Keuangan. Untuk membentuk dukungan yang kuat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan tanggung jawabnya, sama halnya dengan departemen operasional yang dapat menunjang keberhasilan SIA dengan adanya SIA seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat diproses secara tepat waktu dan dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan. Keberhasilan kinerja SIA yang mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

akan tergantung dari kinerja para karyawannya, dengan adanya kinerja pengguna SIA yang semakin baik akan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja SIA pada bank swasta juga merupakan suatu alat ukur yang penting untuk memperkirakan apakah bank tersebut dinilai baik atau tidak baik.

Pada penelitian Al-Eqab & Adel (2013) yang menyatakan bahwa SIA merupakan suatu hal yang penting bagi seluruh perusahaan yang melihat pengaruh lingkungan bisnis dalam skala global dan yang akan berpengaruh untuk pengambilan keputusan. Kualitas informasi yang didapatkan sebagai sarana untuk pengambilan keputusan oleh manajemen dan pihak-pihak yang membutuhkan informasi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja SIA. Pengungkapan terhadap penilaian dari faktor-faktor tersebut perlu dilakukan secara tepat karena penilaian terhadap kinerja SIA tersebut merupakan hal yang sangat penting (Utama, 2014). Untuk mencapai keberhasilan suatu sistem banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja SIA menurut Romney, (2014) yaitu pada faktor keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, dukungan manajemen puncak, kemampuan teknik personal, dan program pelatihan dan pendidikan pengguna SIA.

Faktor-faktor tersebut bisa dilihat dari sudut pandang pengguna yang telah mengoperasikan sistem. Faktor yang pertama adalah keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA, yang merupakan proses kerjasama dalam pengambilan

keputusan antara dua kelompok atau lebih yang akan berpengaruh pada keputusan dimasa yang akan datang. Dalam keterlibatan ini diharapkan akan dapat meningkatkan sebuah komitmen pemakai sehingga hal tersebut bisa menerima dan menggunakan SIA untuk meningkatkan kepuasan pemakainya. Pada penelitian Eka S (2019) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA, Sedangkan pada penelitian Spica & Briliantien (2007) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja SIA yang ke-dua adalah kemampuan teknik personal. Menurut Robbins (2014) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal adalah kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman individu yang dimiliki oleh pemakai SIA. Kemampuan teknik personal dalam sistem informasi dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Menurut penelitian Abhimantra (2016) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal memiliki hubungan positif terhadap kinerja SIA, sedangkan hasil penelitian dari Spica & Briliantien (2007) yaitu teknik personal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan pemakaian.

Faktor yang ke-tiga yang mempengaruhi kinerja SIA yaitu dukungan manajemen puncak. Jika dukungan manajemen puncak yang semakin besar dukungannya tersebut akan diberikan oleh pimpinan tingkat atas sehingga dapat meningkatkan kinerja SIA, karena memiliki pengaruh dari keberhasilan

pengembangan sistem informasi yang memungkinkan untuk pengguna dalam pengembangan dan bisa saja akan berpengaruh pada kepuasan dari pengguna.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mahardika & Suardhika (2018) serta Spica & Brilliantien (2007) menyatakan hasil yang sama bahwa teknik pernoal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakaian.

Faktor yang ke-empat adalah program pendidikan dan pelatihan. Menurut Ananda, (2014) untuk menggunakan suatu sistem berbasis teknologi komputer, pengguna harus memiliki kemampuan yang dapat diperoleh melalui pendidikan dengan melalui program pelatihan dan pendidikan. Kemampuan teknik yang baik akan dapat memotivasi para penggunanya untuk memakai sistem merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pengguna SIA sehingga pengguna tersebut akan termotivasi dan dapat meningkatkan kinerjanya. Pengguna SIA bisa memiliki kemampuan yang baik dengan melalui suatu program pendidikan dan pelatihan yang pernah ditempuh oleh penggunanya, ataupun dapat melalui dari pengalaman yang pernah dijalani pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan tidak hanya kemampuan teknik, kemampuan seperti pengetahuan, keahlian dan keterampilan saja yang dapat juga dimiliki untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ayustina (2020) serta penelitian oleh Tiara (2018) menunjukkan hasil yang sama yaitu program pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja SIA.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penelitian yang telah disampaikan, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan berpengaruh terhadap kinerja SIA?
2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja SIA?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA?
4. Apakah program pendidikan dan pelatihan pengguna berpengaruh terhadap kinerja SIA?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bukti empiris tentang pengaruh keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan pendidikan dan pelatihan pengguna terhadap kinerja SIA. Dengan adanya uraian-uraian di atas, maka mendasari penulis untuk melakukan penelitian pada PT Bank *Central Asia Tbk* (BCA) di wilayah Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi

akuntansi pada bank BCA di wilayah Surabaya, serta juga diharapkan dapat sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis serta mengkonfirmasi teori. Untuk penelitian selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA pada bank BCA di wilayah Surabaya.

2. Manfaat Praktis:

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan agar manajemen lebih baik lagi dalam kinerja sistem informasi akuntansi dilihat dari keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, dan pendidikan dan pelatihan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mendapatkan gambaran utuh yang secara jelas dan menyeluruh mengenai penulisan penelitian ini, maka proposal disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang menjelaskan tentang penguraian prosedur, sistematis pengumpulan data dan pengukuran variabel penelitian.

BAB IV: SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini terdapat deskripsi objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan dari hasil analisis penelitian ini beserta saran.