

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin terus berkembang di berbagai belahan dunia sebagai sarana hidup masyarakat. Perkembangan teknologi tersebut memanfaatkan komputerisasi sebagai motor penggeraknya (Antari dan Adipura, 2015). Salah tujuan penciptaan teknologi tersebut adalah untuk mempermudah dan mempercepat perolehan informasi (Hall & Singleton, 2011). Untuk menghasilkan informasi keuangan yang berkualitas, organisasi membutuhkan kinerja sistem informasi akuntansi yang baik. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, sedang kinerja sistem informasi itu sendiri adalah kualitas dan kuantitas dari sekumpulan sumberdaya baik manusia maupun peralatan yang diatur untuk mengubah data akuntansi yang menjadi sebuah informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan (Yigitbasiolu, 2016).

Amilia dan Briliatien (2007), mengemukakan bahwa baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*) telah digunakan dalam menilai keberhasilan sistem informasi oleh para peneliti seperti Edstrom (1977), Bailey & Pearson (1983),

dan Ives, *et al.* (1983). Kepuasan pengguna sistem juga telah digunakan tolak ukur keberhasilan dari kinerja sistem informasi akuntansi seperti dalam penelitian Doll & Torkzadeh (1988), Choe (1996), Komara (2004), dan Amilia & Briliatien (2007).

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan atau kegagalan sistem (Delone dan Raymond, 1988). Dalam hal ini kegagalan penerapan sistem pada suatu sistem seperti fenomena program transaksi non tunai yang diluncurkan Pemkab Banyumas bersama Bank BRI dan Bank Indonesia mengalami sistem error. Beberapa pedagang mengeluhkan pengisian ulang saldo dan pengisian online masih mengalami gangguan konektivitas, serta kinerja mesin EDC belum optimal sehingga banyak pembeli yang memilih transaksi secara tunai. (www.radarbanyumas.co.id)

Dapat disimpulkan fenomena diatas, penerapan sistem informasi yang baru masih memperoleh hasil yang kurang efektif yang menyebabkan ketidakpuasan bagi para pengguna sehingga menimbulkan berbagai kerugian yang dialami oleh perusahaan. Untuk menghindari kegagalan sistem, maka perlu diketahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas atau keberhasilan implementasi suatu informasi sehingga faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi antara lain keterlibatan pengguna, kompetensi pengguna, formalisasi pengembangan sistem.

Menurut Barki & Hartwick (1989), keterlibatan pengguna adalah kepentingan dan relevansi pribadi yang dilampirkan pengguna ke sistem

tertentu atau sistem informasi secara umum, tergantung pada fokus pengguna. Menurut Jen (2002) berpendapat bahwa keterlibatan pengguna yang semakin sering akan meningkatkan kinerja SIA. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Dewi, Arista dkk (2019), Suroto (2017), dan Santa, Puput Gio (2014) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh, Umami (2014), Maulana (2018) dan Gustiyan (2014) yang menemukan bahwa keterlibatan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA.

Menurut Robbins P. dan Judge (2008) Kompetensi merupakan kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai (Baridwan,1993). Menurut Jen (2002), semakin tinggi kompetensi pengguna sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan positif kompetensi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sulastrini (2014), Krisnawati, Ni Putu Ayu dan I Wayan Suartana (2017), Adisanjaya, Wahyuni dan Purnawati (2017) yang menyatakan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh positif

terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan Masitoh (2018), Umami (2014) dan Prabowo dan Murtini (2014) yang menunjukkan bahwa kompetensi pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Menurut Robbins P. dan Judge (2008) Kompetensi merupakan kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Pengguna sistem informasi yang memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan SIA dan akan terus menggunakannya dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya karena pengguna memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai (Baridwan,1993). Menurut Jen (2002), semakin tinggi kompetensi pengguna sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan positif kompetensi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sulastrini (2014), Krisnawati, Ni Putu Ayu dan I Wayan Suartana (2017), Adisanjaya, Wahyuni dan Purnawati (2017) yang menyatakan bahwa kompetensi pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan Masitoh (2018), Umami (2014) dan Prabowo dan Murtini (2014) yang menunjukkan bahwa kompetensi pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Lee dan Kim (1992) menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi berarti pemberitahuan akan tahap-tahap dari proses

pengembangan sistem yang tercatat secara sistematis dan secara aktif melakukan penyesuaian terhadap catatan. Hal ini menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Salah satu informasi yang dibutuhkan perusahaan adalah laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi hal ini berarti teknik dan ketepatan waktu dalam pencatatan yang dilakukan setiap orang sudah tepat, biaya pengembangan sudah dialokasikan ke pengembangan sistem informasi per bagian, dan telah dilakukannya pengenalan terhadap pengendalian sistem informasi berbasis komputer pada pengembangan sistem informasi yang saat ini dipakai. Menurut Jen (2002) berpendapat bahwa semakin tinggi tingkat formalisasi pengembangan sistem informasi di perusahaan akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara formalisasi pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Antari dan Adipura (2015), Suwira (2014), Wibisono (2017) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi sedangkan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muljadi (2018), Gustiyan (2014), Fatmawati dkk (2017) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penelitian – penelitian tersebut, terdapat beberapa hasil yang tidak konsisten. Sehingga perlu dilakukan pengujian lebih lanjut untuk mengetahui konsistensi mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi antara lain: variabel keterlibatan pengguna sistem, kompetensi pengguna, dan formalisasi pengembangan sistem informasi. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Antari dan Adipura, (2015) yang berjudul Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Buleleng. Perbedaan penelitian ini pada sampel penelitian, dimana penelitian terdahulu menggunakan sampel pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Buleleng, sedangkan penelitian ini menggunakan sampel pada Kantor cabang Bank BUMN di Kabupaten Banyumas. Perbedaan lainnya terdapat pada variabel independen. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu keterlibatan pemakai, pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, sedangkan menambahkan variabel kompetensi pengguna dan menghilangkan pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak. Alasan penelitian menambahkan variabel kompetensi pengguna, karena sumber daya manusia yang dimiliki Perusahaan BUMN terbatas dan belum memiliki kompetensi yang memadai dilihat dari rendahnya (*skill*) sumber daya manusia internal perusahaan dan kurangnya sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi, (Supriyati, 2015).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Cabang Bank BUMN. Alasan peneliti mengambil bank BUMN karena Bank BUMN

beroperasi di seluruh Indonesia membutuhkan dukungan teknologi yang mempercepat dan mempermudah proses kerja serta memenuhi salah satu fungsinya mengisi kas negara. Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi untuk mengembangkan inovasi-inovasi terbaru bagi perusahaan BUMN untuk mencapai tujuan agar tetap mempertahankan eksistensinya, juga dalam memenuhi aspek, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003). Dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena perbankan merupakan perusahaan jasa yang selalu mementingkan kepuasan penggunanya. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengelolaan data, sistem informasi yang ada pada perbankan juga dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perbankan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis akan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keterlibatan Pengguna, Kompetensi Pengguna, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Kantor Cabang Bank BUMN Di Kabupaten Banyumas”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah kompetensi pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?
3. Apakah formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mempunyai beberapa batasan, antara lain: data kuesioner yang digunakan hanya untuk mengukur keterlibatan pengguna, kompetensi pengguna dan formalisasi pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi yang pada Kantor Cabang BUMN di Kabupaten Banyumas

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh positif keterlibatan pengguna sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Untuk menguji pengaruh positif kompetensi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Untuk menguji pengaruh positif formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Dari peneliti ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman terkait dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi

b. Bagi pihak bank

Dari penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan dalam pertimbangan pengambilan keputusan mengenai faktor – faktor perkembangan dan penilaian kinerja khususnya sistem informasi akuntansi.

c. Bagi pembaca

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai sumber informasi kepada pembaca yang ingin mengetahui yang lebih jelas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

d. Bagi akademisi atau calon penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam bidang akuntansi khususnya sistem informasi akuntansi mengenai faktor faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi Kantor Cabang Bank BUMN di Kabupaten Banyumas.

