

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin terus berkembang di berbagai belahan dunia sebagai sarana penunjang hidup masyarakat. Perkembangan teknologi tersebut memanfaatkan sistem komputerisasi sebagai motor penggerakannya (Widhi, Rilly, Diatmika, dan Adipura, 2015). Salah satu tujuan penciptaan teknologi tersebut adalah untuk mempermudah dan mempercepat perolehan informasi (Hall and Singleton, 2011). Perkembangan tersebut juga merambah pada ranah bidang informasi. Masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses informasi di berbagai belahan dunia dengan cepat. Perkembangan teknologi telah menjadi sebuah fenomena yang mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Perkembangan yang cepat mengharuskan pengguna untuk terus menyesuaikan diri terhadap kemajuan arus teknologi terutama dalam bidang informasi. Banyak penemuan mutakhir yang dapat memberikan sumbangan yang besar dalam mempermudah aktivitas baik yang dilakukan secara perseorangan maupun kelompok seperti internet, *handphone*, dan android serta berbagai aplikasi-aplikasi didalamnya.

Semua organisasi membutuhkan informasi untuk membuat keputusan yang efektif. Selain itu, semua organisasi memiliki proses bisnis tertentu yang terus menerus saling terlibat (Romney and Steinbart, 2015). Sistem informasi mengarah pada penggunaan teknologi komputer di dalam organisasi untuk menyajikan informasi kepada pemakai. Sistem informasi berbasis komputer adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat (Dunn, 2003). Sistem informasi berbasis komputer bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk menghasilkan informasi secara cepat, dan lengkap. Peran teknologi informasi merupakan salah satu fasilitas utama untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

Pemanfaatan sumber daya pendukung seperti komputer telah menjadi hal yang sangat diperlukan dari sistem informasi pada perusahaan-perusahaan besar sekarang ini (Adam and Mahadi, 2016). Komputer mampu memproses data yang lebih efektif daripada manusia. Komputer dapat memproses transaksi sepanjang hari untuk memproses transaksi-transaksi rumit atau masalah-masalah rumit sehingga perusahaan dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Untuk itu, perusahaan perlu memiliki tenaga kerja yang berkualitas untuk menghasilkan informasi laporan keuangan yang akurat sehingga informasi yang dihasilkan dapat memuaskan berbagai pihak yang berkepentingan. Laporan keuangan yang disusun merupakan hasil dari proses akuntansi. Akuntansi merupakan proses pencatatan, penggolongan, peringkasan, pelaporan, dan penganalisaan data keuangan suatu organisasi (Agoes,

2016). Sebagai alat pengolah data keuangan, akuntansi membutuhkan sistem informasi agar data yang diolah dapat tersaji dengan baik. Sistem informasi untuk mengolah data-data keuangan sehingga dapat menghasilkan laporan keuangan yang baik disebut dengan sistem informasi akuntansi.

Perkembangan yang terjadi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi (Prabowo et al, 2013). Prabowo et al (2013) menyatakan saat ini banyak perusahaan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi terutama pada proses untuk menghasilkan informasi yang akurat dan berkualitas. Hal tersebut tidak lepas dari tantangan perusahaan yang wajib memberikan informasi dari hasil proses kerjanya. Hasil tersebut akan dituangkan oleh perusahaan melalui laporan keuangan perusahaan. Informasi tersebut penting untuk diketahui terutama pada pihak-pihak yang berkepentingan seperti pihak internal atau pihak eksternal perusahaan.

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, sedangkan kinerja sistem informasi itu sendiri adalah kualitas dan kuantitas dari sekumpulan sumberdaya baik manusia maupun peralatan yang diatur untuk mengubah data akuntansi menjadi sebuah informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan (Yigitbasiolu, 2016).

Sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu (Chomasatu, 2014). Pada bidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan kinerja perusahaan melalui penggunaan teknologi dibutuhkan suatu sistem yang mampu menangkap, menciptakan, dan mengelola informasi dari dalam maupun dari luar (Utama dan Suardikha, 2014).

Teknologi telah mengubah dunia bisnis saat ini, semakin banyak perusahaan yang bergantung dengan teknologi saat ini. Namun dalam kenyataannya, masih ada permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem informasi. Pada Karyawan bagian keuangan di Bank Muamalat 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 Bank Muamalat 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.

Pola tata kelola Badan Layanan Umum (BLU), sesuai dengan ketentuan dalam PP nomor 23 tahun 2005, harus mempunyai dan menerapkan: organisasi dan tata laksana, transparansi, serta akuntabilitas. Pada organisasi dan tata laksana harus memperhatikan kebutuhan organisasi, perkembangan misi dan strategi, pengelompokkan fungsi yang logis, efektivitas pembiayaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia. Pada aspek transparansi, organisasi harus mengikuti asas keterbukaan yang dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima bagi yang membutuhkan. Akuntabilitas yaitu mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik ([www.dephut.go.id](http://www.dephut.go.id)). Berikut disajikan data karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

**Tabel 1.1: Data Karyawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Karyawan)	Persentase (%)
1	Akuntansi	11	25,6
2	Non Akuntansi	32	74,4
<b>Jumlah</b>		43	100

Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Jember 2019

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang berlatar belakang pendidikan akuntansi hanya sebanyak 11 orang atau sebesar 25,6% dari total karyawan di bidang akuntansi. Karyawan yang berlatar belakang pendidikan non akuntansi lebih mendominasi sebanyak 32 orang atau sebesar 74,4% dari total pegawai di bidang akuntansi sehingga sumber daya manusia pengelola keuangan dikategorikan tidak kompeten.

Akuntansi perbankan relatif lebih rumit dan kompleks sehingga membutuhkan sumber daya manusia dengan kompetensi akuntansi yang memadai. Perusahaan dalam rangka menciptakan *good governance*, pengelolaan keuangan harus diikuti dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten. Namun sudah menjadi permasalahan umum di perbankan bahwa untuk penataan karyawan seringkali dilakukan tidak sesuai dengan kebutuhan baik secara kuantitas maupun kualitas. Hal

tersebut berkaitan dengan pengembangan organisasi yang hanya mempertimbangkan kewenangan sementara kualitas sumber daya manusia yang ada belum memenuhi kompetensi yang seharusnya dipenuhi (Kepala Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, 2019).

Efektivitas sistem informasi dapat digambarkan dengan adanya kepuasan yang dapat dirasakan oleh pengguna atau penerima informasi. Sistem Informasi Akuntansi yang dapat menghasilkan informasi yang memadai dan dibutuhkan perusahaan adalah Sistem Informasi Akuntansi yang mampu mengolah informasi baik itu internal maupun eksternal menjadi berguna bagi perusahaan. Hal tersebut dapat menunjukkan kesuksesan SIA yang digunakan dalam organisasi (Bodnar and Hopwood, 2010:1).

Romney and Steinbart (2015:3) menyatakan sistem informasi akuntansi terdiri dari lima komponen yaitu, orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi, prosedur-prosedur baik manual maupun yang terotomatisasi, data tentang proses-proses bisnis organisasi, software yang dipakai untuk memproses data organisasi dan infrastruktur teknologi informasi seperti komputer. Bodnar (2010:3) SIA merupakan kumpulan sumber daya, seperti peralatan dan manusia, yang dibuat untuk mengolah data keuangan beserta data lainnya ke dalam informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA meliputi dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, kepuasan pemakai, pemakaian SIA, keterlibatan pemakai SIA, serta program pelatihan dan pendidikan.

Hasil penelitian Marfiah dan Handoko (2012) dengan responden pada 3 Bank Syariah di wilayah DIY, menunjukkan bahwa terdapat 6 (enam) variabel yang mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja SIA, yaitu keberadaan dewan pengawas sistem informasi, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, lokasi departemen sistem informasi dan komunikasi pemakai-pengembang dan 1 (satu) variabel yang berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja SIA, yaitu variabel konflik pemakai. Sementara kedua variabel lainnya, yaitu formalisasi pengembangan sistem informasi dan ukuran organisasi tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja SIA pada Bank Syariah di wilayah DIY.

Penelitian mengenai kinerja SIA telah dilakukan oleh beberapa peneliti, penelitian yang dilakukan oleh Prabowo et al (2013) pada bank umum kota Surakarta, menggunakan lima variabel dalam pengukuran kinerja SIA antara lain: keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi, pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan *top management*, dan formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi. Disebutkan bahwa adanya pelatihan dan pendidikan pengguna sistem informasi akuntansi, kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan *top management*

memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Untuk adanya keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan formalisasi pengembangan sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Abhimantra dan Suryanawa (2016) menyebutkan bahwa keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif pada kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa jika keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, pelatihan dan pendidikan sangat menunjang kinerja sistem informasi akuntansi untuk bekerja secara optimal. Khaidir dan Susanti (2015), menyatakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu adalah faktor kepuasan pengguna akhir jumlah rata-rata sebesar 176, faktor kedua adalah program pendidikan dan pelatihan jumlah rata-rata sebesar 173, faktor selanjutnya adalah dukungan manajemen puncak jumlah rata-rata sebesar 168 dan faktor terakhir adalah kemampuan teknik personal jumlah rata-rata sebesar 165. Disarankan kepada pihak bank perlu melakukan evaluasi terhadap sistem informasi akuntansi yang mereka gunakan agar sistem yang sudah mereka pakai selama ini dapat sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kondisi perusahaan.

Almilia dan Briliantien (2007) menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi serta lokasi dari departemen sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian diatas yang dijadikan sebagai rujukan penelitian ini, nampak ada beberapa variabel yang tidak konsisten. Variabel kemampuan teknik personal menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Marfuah dan Handoko, 2012); (Prabowo et al, 2013); (Abhimantra dan Suryanawa, 2016); (Khaidir dan Susanti, 2015), sedangkan variabel kemampuan teknik personal yang tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Almilia dan Briliantien, 2007). Untuk variabel program pelatihan dan pendidikan menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Marfuah dan Handoko, 2012); (Prabowo et al, 2013); (Abhimantra dan Suryanawa, 2016); (Khaidir dan Susanti, 2015), sedangkan yang berpendapat untuk variabel program pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA (Almilia dan Briliantien, 2007).

Variabel-variabel diatas memiliki hubungan atau pengaruh positif terhadap kinerja SIA, 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 SIA. Berdasarkan fenomena diatas, maka menjadi menarik sebagai objek dalam penelitian ini. Sehingga, penelitian dengan judul **“Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember”**, perlu dilakukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni Kineja Sistem Informasi yang pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dianggap dianggap tidak didukung dengan sumberdaya manusia yang tidak sesuai kompetensinya. Kineja Sistem Informasi yang pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember diteliti pada tahun 2020 disebabkan karena ada beberapa pos kerja karyawan yang latar belakang pendidikannya bukan dari Teknik Informatika.

## **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni apa saja Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?

## **1.4 Pertanyaan Penelitian**

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

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
2. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
3. Apakah program pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
4. Apakah konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh konflik pemakai terhadap kinerja pengguna sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah di tetapkan, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Praktis
  - a. Memberi kontribusi mengenai pada pengembangan teori tentang kinerja pengguna sistem informasi akuntansi
  - b. Memberi kontribusi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengguna sistem informasi akuntansi sehingga dapat merancang pengembangan system informasi yang lebih baik.
2. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian di masa mendatang yang lebih baik mengenai penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna sistem informasi akuntansi, terutama bagi para akademisi.