

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Teknologi informasi banyak membawa perubahan dalam organisasi dan proses bisnis. Teknologi informasi memiliki manfaat yang luar biasa besar, terutama bagi perusahaan. Dengan menggunakan teknologi informasi, perusahaan dapat menyediakan, mengelola, dan melaporkan keuangan dengan mudah, cepat, dan akurat. Selain itu, sistem informasi bagi manajemen memiliki manfaat untuk membantu terutama saat proses pengambilan keputusan. Salah satu alat pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat adalah informasi akuntansi. Informasi akuntansi yang baik adalah informasi yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya yang diinterpretasikan dalam bentuk laporan keuangan dengan mengikuti standar akuntansi yang berlaku (Fitriyani, 2014). Sistem informasi akuntansi adalah komponen yang berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan (Susanto, 2013).

Dalam era globalisasi ini perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan semakin canggih, dibuktikan karena munculnya banyak perangkat teknologi serana dalam menunjang hidup masyarakat. Perkembangan tersebut juga merambah kedalam bidang informasi dan aspek lainnya. Perkembangan yang telah terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan semakin berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak yang bersangkutan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi (Ratnaningsih dan Suaryana, 2014).

Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi dalam bidang akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi yang telah

mengubah pemrosesan data akuntansi dari secara manual menjadi secara otomatis. Peningkatan dalam penggunaan teknologi komputer merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi, sehingga akan memberikan kemudahan kepada karyawan untuk mengolah data. Keunggulan dari teknologi informasi sendiri dapat digunakan untuk mengubah data mentah menjadi suatu informasi yang akan diperlukan pihak internal maupun pihak eksternal. Kemajuan teknologi informasi telah membuat sistem informasi akuntansi menjadi alat penting dalam dunia bisnis yang kompetitif (Ogah, Idagu, dan Joseph, 2013).

Partisipasi manajemen berpengaruh terhadap pertumbuhan pengembangan organisasi. Setiap perusahaan yang didirikan memiliki strategi tersendiri dalam mengelola berbagai informasi, sumber daya manusia, alokasi dana dan lain-lain. Sistem informasi akuntansi itu sendiri merupakan sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi demi kelancaran pengelolaan keuangan perusahaan serta dalam pembuatan *decision making* baik itu untuk jangka panjang maupun jangka pendek, namun ada beberapa aspek yang menjadi faktor efektivitas sistem informasi akuntansi itu sendiri yakni partisipasi manajemen.

Menurut penelitian Hsb dan Septiari, (2018) menunjukkan bahwa variabel partisipasi manajemen dan keterlibatan manajer berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem informasi. Partisipasi manajemen pada dasarnya berhubungan dengan kecanggihan teknologi dalam merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi aplikasi atau sistem yang digunakan dalam bisnis travel agent. Manajemen memiliki tugas membandingkan informasi kinerja saat ini mengenai anggaran, prakiraan, dan tolak ukur yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran yang dicapai organisasi dengan melihat hasil dan kondisi yang terjadi (Soudani, 2012).

Dalam pengembangan suatu sistem informasi akuntansi yang ada tidak akan ada artinya jika dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi banyak hambatan yang disebabkan adanya ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan dengan pemakainya. Kecanggihan teknologi informasi merupakan dampak perkembangan teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi

pemakai dalam memproses suatu data. Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih akan diharapkan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan tinggi akan menunjang tercapainya visi misi perusahaan dalam mengantisipasi kompetisi global. Tingkat pengetahuan kecanggihan teknologi informasi akan berjalan efektif apabila karyawan menggunakan teknologi sistem informasi dalam perusahaan (Alannita dan Suaryana, 2014).

Selain partisipasi manajemen yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi juga ada variabel lain yaitu keahlian pemakai komputer. Keahlian merupakan kombinasi antara ilmu pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu atau memecahkan suatu permasalahan. Keahlian pemakai dalam mengoperasikan suatu sistem dapat dilihat dari seberapa besar pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pemakai untuk mengidentifikasi, mengolah, mengakses, dan menginterpretasikan data dalam bentuk informasi akuntansi yang berkualitas. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka tingkat keahlian pemakai dalam pengoperasian sistem juga harus terus meningkat. Untuk meningkatkan keahlian pemakai dapat dilakukan dengan berbagai cara. Antara lain melalui pendidikan khusus, pengalaman, dan pelatihan dibidang sistem informasi dan teknologi komputer (Fitriyani, 2014).

Dalam mengendalikan sistem informasi akuntansi dibutuhkan orang-orang yang ahli dibidang sistem informasi akuntansi yang memahami dan mengoperasikan dengan baik, sehingga dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Keahlian pemakai sangat berperan penting dalam hal ini, karena seringkali ditemukan di lapangan teknologi informasi tidak dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga kurang memberikan manfaat bagi pelanggan. Hal ini terjadi karena pemakai tidak memiliki keahlian yang memadai untuk mengoperasikan suatu sistem berbasis teknologi komputer dengan maksimal (Fitriyani, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Meuthla dan Fithri (2008) yaitu bahwa staf akuntansi yang mampu mengoperasikan berbagai program komputer akan mampu mengolah dan menyajikan suatu informasi akuntansi yang relevan dan memiliki kadar akurasi yang tinggi sehingga dapat

digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang akurat.

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkapkan pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan keahlian pemakai komputer. Menurut Ratnaningsih dan Suaryana (2014), Alannita dan Suaryana (2014) mengatakan bahwa kecanggihan teknologi informasi dan partisipasi manajemen berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Octotawwa (2015) membuktikan bahwa kesesuaian tugas dan keahlian pemakai komputer terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi kesesuaian tugas dan keahlian pemakai komputer maka kemungkinan efektivitas sistem informasi akuntansi akan semakin membaik.

Dunia teknologi informasi merupakan sesuatu yang menarik untuk digeluti karena terbukti bahwa teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan di didalam menjalankan sebuah bisnis atau sebuah usaha di era globalisasi ini, dan sudah menjadi tren di kalangan masyarakat luas karena memberikan kemudahan layanan bisnis serta solusi bisnis, keamanan juga kenyamanan dalam mengakses data. Bisnis Travel agent atau online travel agent (OTA) adalah salah satu bisnis yang tidak lepas dari kebutuhan teknologi informasi, karena biro perjalanan wisata atau biasa disebut sebagai travel agent ini merupakan penyedia layanan lengkap terhadap pelanggannya, dengan menggunakan sistem software yang canggih dimana didalam software tersebut dapat melakukan berbagai transaksi penjualan tiket pesawat, tiket pelni, tiket kereta api, voucher hotel, voucher listrik, pulsa elektrik, PPOB, paket wisata bahkan ekspedisi pengiriman. Pelayanan tersebut membutuhkan suatu jaringan yang luas dengan industri pariwisata yang terhubung dengan maskapai penerbangan, penyedia transportasi dan penyedia penginapan.

Fenomena yang berkaitan pada efektivitas sistem informasi yang terjadi pada biro perjalanan wisata yaitu sering terjadinya *maintenance* pada sistem reservasi yang disediakan oleh pihak maskapai, seperti perubahan pada ketersediaan kursi pesawat dan harga pesawat yang relatif berubah-ubah setiap

saat, akibatnya banyak *customer* yang mengeluh dan mengantri disebagian kantor travel agent. Menanggapi adanya gangguan tersebut, maka pihak maskapai dan pihak travel agent melakukan integrasi sistem menggunakan API (*Application Programming Interface*) untuk membuat sistem reservasi mudah diakses oleh travel agent melalui sistem berbasis B2B (*Business to Business*).

Menurut kompasiana.com tingginya penggunaan Internet di Indonesia setiap tahunnya membuat masyarakat tidak bisa lepas dari pengaruh internet diberbagai kegiatan, tidak terlepas untuk bidang *tour and travel* atau travel agent. Fenomena online travel agent sebenarnya bukan hal yang baru di Indonesia. Garuda Indonesia merupakan maskapai pertama yang menggunakan website untuk melakukan pemesanan tiket secara online bagi para konsumennya. Namun pada saat itu sistem yang digunakan belum bisa menampilkan jadwal dan harga real time dan seringkali halaman webpage menampilkan pesan *page error*. Di periode 2010-an, Air Asia memasuki pasar Indonesia dan menggebrak dengan program BIG PROMO nya yang hanya bisa dibeli melalui website AirAsia.com. Hal ini pun membuat online travel agent segera menjadi bagian dari hidup masyarakat Indonesia. Hampir setiap hari masyarakat Indonesia mengunjungi situs-situs travel online untuk mencari harga tiket, hotel atau paket tour yang murah. Hal ini dimungkinkan karena penjualan tiket secara online tidak membutuhkan cost yang banyak. Fenomena efektivitas sistem informasi akuntansi pada bisnis travel agent merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Kenyataannya di dalam menjalankan bisnis online travel agent (OTA) masih banyak masalah bermunculan dalam sistem informasi akuntansi yang sering mengalami perubahan besar, karena sistem informasi akuntansi beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan pengendalian intern. Bukan hanya sistem informasi saja yang menunjang setiap penggunaan dan kegiatan agar resiko yang tidak diinginkan bisa ditekan sehingga perusahaan mendapatkan hasil sesuai dari kegiatan operasionalnya.

Sistem yang di terapkan pada online travel agent (OTA) adalah B2B (*Business to Business*) yang dapat diakses melalui domain yang diberikan oleh pihak maskapai, dan sistem B2C (*Business to customer*) yang dapat diakses langsung oleh konsumen dengan melakukan reservasi dan melakukan

pembayaran sendiri melalui transfer ataupun dengan kartu kredit. Untuk mewujudkan program tersebut di butuhkan kecanggihan teknologi, partisipasi manajemen, serta keahlian para pemakai komputer yang terintegrasi dengan baik agar setiap divisi yang terlibat dalam kegiatan operasional dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik dan dapat menghasilkan output yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, terdapat hasil penelitian yang konsisten dari penelitian terdahulu. Sehingga perlu dilakukan perluasan sampel dan variabel yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Maka judul yang di ambil oleh peneliti adalah **“Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, dan Keahlian Pemakai Komputer Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Biro Perjalanan Wisata atau Travel Agent”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kecanggihan teknologi informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
2. Apakah partisipasi manajemen berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
3. Apakah keahlian pemakai komputer berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada bisnis travel agent.
2. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi manajemen terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada bisnis travel agent.
3. Untuk mengetahui pengaruh keahlian pemakai komputer terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada bisnis travel agent.

1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada :

1. Penulis

Dari penelitian yang dilakukan, manfaat bagi penulis hasil penelitian tersebut dapat meningkatkan wawasan serta pengembangan ilmu yang diterima selama perkuliahan serta mengetahui lebih dalam mengenai Sistem Informasi Akuntansi dari teori-teori yang diperoleh dengan implementasi perusahaan, sehingga dapat dipelajari hasil yang diperoleh tersebut. Selain itu juga sebagai syarat menyelesaikan program studi strata satu (S1) Jurusan Akuntansi.

2. Pembaca

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

3. Peneliti lain

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau pembandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis.