

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, sebagian besar masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok di samping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Seiring dengan hal itu, informasi telah berubah bentuk menjadi suatu komoditi yang dapat diperdagangkan. Keadaan ini terbukti dengan semakin berkembangnya bisnis pelayanan informasi, seperti stasiun televisi, surat kabar, radio dan internet yang telah memasuki sendi-sendi kehidupan manusia. Perubahan lingkungan yang pesat, dinamis, dan luas tersebut didukung oleh kemajuan teknologi informasi di segala bidang. Hal ini telah mendorong transformasi masyarakat tradisional menjadi masyarakat informasi. Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi. Teknologi informasi dengan komputer sebagai motor penggerak telah mengubah segalanya.

Pemrosesan informasi berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini sudah banyak *software* yang dapat digunakan orang sebagai alat pengolahan data untuk menghasilkan informasi. Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari tempat yang berjauhan dalam waktu yang singkat dan dengan biaya yang murah. Selain itu teknologi informasi memunculkan suatu sistem yang bisa kita sebut sistem informasi. Sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi karena sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. Sistem Informasi Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya.

Salah satu perusahaan yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perusahaan asuransi, karena dalam banyak hal peranannya sangat potensial dalam pengembangan dan penyediaan berbagai informasi untuk penyajian segala laporan sebagai kontrol manajemen. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada perusahaan asuransi juga digunakan untuk memudahkan manajemen dalam melakukan kontrol untuk pengambilan keputusan dari laporan unit-unit kerja, baik di bidang keuangan, teknik, produksi dan sumber daya manusia (SDM). Dari sistem informasi yang digunakan dapat diketahui apakah manajemen dari organisasi tersebut layak atau tidak.

Mardiana, *et al.* (2014) menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi sebagai salah satu sistem paling penting yang dimiliki organisasi telah mengubah cara menangkap, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem tersebut dijalanka

n, kemudahan sistem bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan, sehingga sistem informasi akuntansi sebagai satu fasilitas utama perusahaan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan sekaligus menjadi salah satu strategi bisnis bagi perusahaan. Perusahaan akan memiliki daya saing yang tinggi jika dapat memanfaatkan informasi sebagai sumber utama untuk melakukan segala aktivitas bisnis. Tujuan dalam penyusunan suatu sistem informasi akuntansi antara lain untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan keuangan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya. Sistem informasi akuntansi membantu dalam hal membuat laporan eksternal, mendukung aktivitas rutin, mendukung pengambilan keputusan, perencanaan dan pengendalian serta menerapkan pengendalian internal.

Keberhasilan sistem informasi perlu didukung dari beberapa faktor yang dapat membentuk keberhasilan dari sistem informasi itu sendiri yang dapat dilihat dari kepuasan dan pemakai sistem informasi tersebut. Suatu perusahaan penting menilai kinerja Sistem Informasi Akuntansi untuk membentuk keberhasilan

pengembangan sistem itu sendiri, sehingga dapat memberikan nilai tambah. Pengukuran kinerja dapat diukur melalui sisi pemakai (user) menggunakan dua bagian yaitu bagian kepuasan pemakai dan pemakai sistem informasi akuntansi. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan terpercaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu sedangkan pemakaian sebuah sistem informasi apabila frekuensi penggunaannya sering maka sistem itu dikatakan baik (Antari, *et al.*, 2015).

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi antara lain kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan pemakai. Penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor terhadap kinerja sistem informasi akuntansi ini telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu diantaranya yaitu: Ane dan Anggraini (2012), Hamidi, Sukirman dan Prabowo (2013), Suryawarman dan Widhiyani (2013), Utama dan Suardhika (2014), Prabowo, Mahmud dan Murtini (2014), Gustiyan (2014), Chomasatu (2014), Suaryana dan Alanita (2014), Rivaningrum dan Mahmud (2015), Antari, Diatmika dan Adiputra (2015) dan Abhimantra dan Suryanawa (2016) Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan tujuannya ialah apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Peneliti ini mereplikasi dari Abhimantra dan Suryanawa (2016), adapun perbedaan penelitiannya adalah bagianobjek yang diteliti. Abhimantra dan Suryanawa (2016) melakukan penelitian pada BPR Se Kota Denpasar, sedangkan penelitian ini mengambil pembatasan penelitian objek pada perusahaan asuransi. Dalam hal ini akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi meliputi keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan, dukungan manajemen puncak dan kemampuan teknik personal.

Aleqab dan Adel (2013) menyatakan, SIA penting bagi semua organisasi. SIA penting bagi organisasi ataupun perusahaan untuk meningkatkan efisiensi

organisasi dan mendukung daya saing perusahaan melalui penyediaan informasi keuangan dan akuntansi bagi manajemen (Alsarayreh *et al.* 2011 dalam Fahmiswari dan Dharmadiaksa 2013). SIA dapat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan serta melihat pengaruh terhadap lingkungan bisnis dalam skala global (Beke, 2010). Agustin (2010) menyebutkan, suatu perusahaan penting menilai kinerja SIA untuk membantu keberhasilan pengembangan SIA itu sendiri, sehingga mampu memberikan nilai tambah. Penilaian terhadap kinerja SIA merupakan hal yang penting maka pengungkapan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA perlu dilakukan secara tepat.

Hasil penelitian Nugraha (2012) dengan responden pada perusahaan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara keterlibatan pengguna, program pendidikan dan pelatihan, serta dukungan manajemen puncak dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Rusdi dan Megawati (2011) didalam penelitiannya menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas akan berbentuk dari adanya sistem informasi yang dirancang dengan baik. Pemanfaatan SIA yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang baik. Paparan tersebut menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem diperlukan beberapa macam aspek yang perlu dilibatkan untuk mengukur kinerja SIA yaitu: keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen puncak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sudiby & Kuswanto (2011), menyatakan bahwa adanya keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi, kapabilitas personal sistem informasi, adanya dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pelatihan dan pendidikan yang memiliki hubungan langsung dengan sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh keduanya yaitu penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi pada lembaga perbankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudiby dan Kuswanto (2011), kinerja sistem informasi akuntansi yang dilakukan pada lembaga perbankan dipengaruhi oleh banyak faktor. Dalam hasil penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak melakukan penelitian terhadap faktor-faktor kinerja sistem informasi akuntansi

pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa, penelitian terkait yang dilakukan di industri perbankan baru sedikit yang melakukannya. Padahal pada industri perbankan perlu juga diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Hal tersebut bertujuan untuk dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan pada industri perbankan. Dari kualitas informasi yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa manajemen pada industri perbankan tersebut juga berkualitas atau tidak.

Rizki (2013) menyatakan keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi. Susilatri (2010), menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2010), menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi. Yunita (2012), menyatakan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang berkaitan dengan program pendidikan dan pelatihan pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh Rizki (2013), menyatakan terdapat pengaruh pendidikan dan pelatihan pemakai terhadap kepuasan pemakai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Susilatri (2010), menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dengan pelatihan dan pendidikan terhadap kepuasan pemakai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2010), menyatakan pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik. Yunita (2012), menyatakan pelatihan dan pendidikan pemakai tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Hajiha dan Azizi, (2011) dalam Alanita dan Suaryana (2014), menyatakan partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi adalah faktor efektif yang berpengaruh terhadap kinerja. Ayu Perbarini (2012)

menemukan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel keterlibatan pemakai dalam pengembangan SIA dengan Kinerja SIA.

Cudanov, *et al.* (2010) menyatakan bahwa implementasi informasi dan teknologi komunikasi dipengaruhi oleh ukuran organisasi. Ayu Perbarini (2012) menemukan adanya hubungan signifikan antara variabel dukungan manajemen puncak dengan kinerja SIA. Anggada (2012) mendefinisikan dewan pengarah sebagai eksekutif yang bertugas untuk pengarahan, penerapan dan pengendalian jalannya suatu sistem. Tugas tersebut membuat kualitas dari sistem yang digunakan menjadi lebih baik sehingga membuat kinerja SIA juga meningkat.

Penelitian yang berkaitan dengan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh Rizki (2013), menyatakan adanya pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai. Sedangkan Susilatri (2010), menyatakan dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2010), menyatakan dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik. Yunita (2012), menyatakan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemilik.

Penelitian mengenai efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi merupakan penelitian yang telah banyak dilakukan. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti satu dengan yang lain sebagian mendukung dan sebagian masih kontradiktif.

Dari beberapa penelitian diatas, nampak ada beberapa variabel yang tidak konsisten. Variabel keterlibatan pemakai menunjukkan pengaruh terhadap kinerja (Susilatri,2010); (Lestari 2010). Sedangkan variabel keterlibatan pemakai yang tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Rizki,2013); (Yunita,2012). Untuk variabel program pelatihan dan pendidikan menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Rizki,2013); (Susilatri,2010). Sedangkan yang berpendapat untuk variabel program pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA (Lestari,2010); dan (Yunita,2012). Pada variabel dukungan

manajemen puncak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA (Rizki,2013); (Susilatri,2010) dan (Lestari,2010). Sedangkan pendapat yang menunjukkan variabel dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA (Lestari,2010); dan (Yunita,2012).

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.

Dalam hasil penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak melakukan penelitian terhadap faktor-faktor kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa, penelitian terkait yang dilakukan di perusahaan asuransi baru sedikit yang melakukannya. Padahal pada perusahaan asuransi perlu juga diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Hal tersebut bertujuan untuk dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan pada perusahaan tersebut. Dari kualitas informasi yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa manajemen pada perusahaan asuransi tersebut juga berkualitas atau tidak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahasnya dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Manajemen Puncak, Dan Program Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi” (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian:

1. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah?
3. Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah.
2. Menguji pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah.
3. Menguji pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Asuransi Bangun Askrida Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak antara lain :

1. **Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan. Khususnya bagi pihak rumah sakit sebagai dasar untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem informasi akuntansi dan memberikan informasi bagi perusahaan yang menerapkan faktor-faktor kinerja sistem informasi akuntansi sehingga perusahaan dapat meminimalkan terjadinya kegagalan dalam pengembangan sistem.

2. **Manfaat bagi Penulis**

Hasil penelitian ini mampu menambah ilmu dan wawasan yang telah diperoleh selama perkuliahan terutama pada bidang penelitian.

3. **Manfaat bagi pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan acuan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.