

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Indonesia tengah menghadapi realisasi *Asean Economic Community (AEC) 2015*, dalam kompas cetak (2014) AEC merupakan perjanjian yang dilakukan negara-negara ASEAN dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, AEC ini memberikan dampak persaingan yang ketat dalam bisnis di bidang permodalan, barang dan jasa, serta tenaga kerja. Salah satu upaya untuk meningkatkan daya saing adalah memperhatikan teknologi sistem informasi yang digunakan. Menurut Ward jhon and Peppardjoe(2002) terdapat 3 sasaran utama pengembangan SI/TI dalam suatu organisasi. Pertama, memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomasi berbagai proses yang mengelola informasi. Kedua, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan. Ketiga, memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan merubah gaya dan cara berbisnis. Maka selain untuk meningkatkan daya saing, SI juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi akuntansi guna pengambilan keputusan.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2004:3), akuntansi sebagai suatu sistem informasi menyediakan informasi ekonomi bagi penggunanya untuk penilaian

maupun pengambilan keputusan. Selain itu, penggunaan teknologi yang tinggi dalam proses bisnis perusahaan menyebabkan perlunya sistem informasi untuk melakukan pemrosesan data, pemrosesan data merupakan aplikasi sistem informasi yang paling mendasar di setiap organisasi. Istilah sistem informasi akuntansi mencakup penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Komputer digunakan dalam berbagai jenis sistem informasi. Teknologi sistem informasi tidak hanya melibatkan komputer, tetapi melibatkan teknologi lain untuk memproses informasi. Teknologi seperti mesin pembaca bar code, alat scan, standard dan protokol komunikasi memiliki peran penting dalam terciptanya otomatisasi di perkantoran dan terwujudnya sistem yang mampu merespons dengan cepat.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:13), Kebutuhan perusahaan untuk memanfaatkan sistem informasi akuntansi sudah menjadi hal yang mutlak, Karena fungsi dari sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Fungsi dari sistem informasi yang dulu hanya mencakup struktur organisasi yang sederhana dan melibatkan beberapa orang saja, telah berkembang menjadi struktur yang kompleks dan melibatkan banyak spesialis. Penggunaan sistem informasi (SI) di dalam suatu perusahaan adalah salah satu bentuk strategi kompetitif perusahaan untuk dapat bertahan ditengah-tengah persaingan global. Dengan penggunaan sistem informasi dapat membantu perusahaan tersebut bekerja secara efektif dan efisien sehingga produktivitas kerja di perusahaan lebih meningkat.

Menurut Raymond (1988) dan DeLone (1988), penerapan suatu sistem dalam perusahaan selalu diharapkan pada dua hal, yaitu keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Jika perusahaan mendapatkan keberhasilan sistem, maka akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dalam perusahaan tersebut. Sedangkan jika perusahaan mendapatkan kegagalan sistem, maka tidak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi bahkan bisa menyebabkan penurunan kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan tersebut.

Contoh kasus mengenai kegagalan sistem baru-baru ini terjadi pada PT BPJS yang saat ini terus melakukan pengembangan sistem informasi. Anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Djoko Sungkono mengungkapkan “server dan sistem IT yang dimiliki Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan saat ini perlu dievaluasi”. “BPJS Kesehatan perlu memiliki Perencanaan Strategis Teknologi Sistem Informasi (TSI) untuk mencapai target”. Djoko menjelaskan, untuk saat ini Sistem Jaminan Sosial di Indonesia belum terintegrasi, dalam artian masing-masing penyelenggara (BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan) memiliki sistem sendiri-sendiri. Sehingga, sistem tersebut perlu diintegrasikan. Terutama mengintegrasikan database kepesertaan secara nasional, yang dapat digunakan untuk kepentingan beberapa program jaminan sosial dengan basis NIK (Nomor Induk Kependudukan) sebagai nomor identitas tunggal peserta jaminan sosial. Namun hingga pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pengintegrasian database

tersebut memakan waktu yang cukup lama dan mengalami keterlambatan. Sistem Informasi merupakan urat nadi untuk mendukung proses bisnis pelaksanaan jaminan sosial, dan dukungan yang tidak solid dapat menyebabkan proses registrasi peserta terhambat, pencatatan pengumpulan iuran tidak valid, sehingga berdampak kepada kecepatan dan ketepatan layanan klaim, dan pembayaran kepada penyedia layanan kesehatan terlambat. Kelambatan itu akibat dari proses perencanaan dan pengambilan keputusan oleh manajemen yang tidak didukung oleh data yang akurat, sehingga keberadaan basis data yang kuat menjadi sangat penting dalam kesuksesan menjalankan program itu. Contoh kasus lain juga pernah dialami PT KAI pada tahun 2010, M Kuncoro W (Managing Director HCM and IT) PT KAI, Board advisory ICIO Community : 2014 mengungkapkan bahwa, sebelum mencapai keberhasilan sistem yang luar biasa pada saat ini PT KAI pernah mengalami kegagalan sistem ERP. Penerapan sistem SAP ERP (Enterprise Resource Planning) bertujuan untuk mendukung kinerja dan mempermudah sistem pelaporan di berbagai unit kerja di Kantor Pusat, Daerah Operasi, serta Divisi Regional. Namun dikarenakan kesalahan tim teknologi informasi dalam memahami kondisi SDM dan infrastrukturnya, sistem tersebut tidak berjalan maksimal hingga berakibat menimbulkan ketidakpercayaan dari direksi dan pegawai. Minimnya dukungan eksekutif puncak, objektif yang tidak jelas, perencanaan yang kurang tepat, keterlibatan seluruh divisi dalam perusahaan, eksekusi yang lemah hingga terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas menjadi penyebabnya.

Berdasarkan contoh kasus mengenai kegagalan sistem yang diungkapkan Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Djoko Sungkono BPJS dan M Kuncoro W (Managing Director HCM and IT) PT KAI, Board advisory ICIO Community, menunjukkan bahwa fenomena dilapangan mengenai pengenalan program baru yang tidak memperhatikan keterlibatan pengguna dalam proses perencanaan sistem, dan kurangnya dukungan dari manajemen puncak merupakan penyebab dari kegagalan sistem. Demikian juga kurangnya pelatihan dan pendidikan kepada karyawan mengakibatkan lemahnya SDM sehingga kinerja sistem informasi akuntansi tidak maksimal.

Menurut Tjhai Fung Jen (2002) dan Soegiharto (2001), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi yaitu (1) Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, (2) Kemampuan teknik personal sistem informasi, (3) Ukuran Organisasi, (4) Dukungan *top management*, (5) Formalisasi pengembangan sistem informasi, (6) Program pelatihan dan pendidikan pemakai, (7) Keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan (8) Lokasi departemen sistem informasi. Dari beberapa faktor yang telah disebutkan diatas penulis hanya mengkaji 3 faktor saja yaitu ; keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2004:24), Kerja sama pengguna diperlukan demi keberhasilan operasi sistem yang harus dipastikan sejak perancangan sistem. Manajemen, Pengguna dan Personel sistem terlibat dalam perancangan dan operasi

suatu sistem informasi, tim perancang yang terdiri dari manajer, pengguna dan personel/analisis sistem ini dibentuk untuk mengidentifikasi kebutuhan. Bentuk dari dukungan manajer untuk menentukan sistem adalah melibatkan pengguna sistem dalam proses perancangan sistem. Ini dimaksudkan agar sistem yang ditentukan oleh manajer dapat memenuhi kebutuhan para pengguna sistem ketika sistem tersebut diimplementasikan.

Menurut Choe (1996), Manajemen juga memiliki peranan penting dalam sistem untuk mengantisipasi buruknya sistem informasi. Salah satu peran manajemen dalam sistem yaitu memberikan dukungan dan dorongan pada proyek pengembangan sistem. Lee & Kim (1992), menjelaskan dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi.

Menurut Komara (2005), untuk mendukung penggunaan sistem informasi akuntansi dalam kegiatan proses bisnis perusahaan, adalah memberikan pengarahan kepada para pengguna sistem dengan cara memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan yang menggunakan sistem agar dapat mengoperasikan sistem dengan benar. Dengan pelatihan dan pendidikan, pengguna sistem mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem, dimana kemampuan ini dapat mengarah pada peningkatan kinerja.

Salah satu perusahaan yang sangat berkepentingan dengan sistem informasi akuntansi adalah perusahaan asuransi. Menurut Soeisno Djojosoedarso (1999:69), transaksi asuransi meliputi pertanggung jawaban yang melibatkan dua pihak, tertanggung dan penanggung. Dimana penanggung menjamin pihak tertanggung bahwa ia akan mendapatkan penggantian terhadap suatu kerugian yang mungkin akan dideritanya, sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadinya atau semula belum dapat ditentukan saat terjadinya, sebagai kontra prestasi si tertanggung diwajibkan membayar sejumlah uang kepada si penanggung, yang besarnya sekian persen dari nilai pertanggung jawaban yang disebut "premi". Nilai premi dapat ditentukan di awal terjadinya transaksi, sementara klaim atau manfaat asuransi belum dapat ditentukan dan diketahui. Melihat proses transaksi yang dilakukan pada perusahaan asuransi maka diperlukan sistem informasi akuntansi yang memadai untuk menunjang proses bisnis perusahaan.

Penelitian mengenai efektivitas atau keberhasilan kinerja sistem informasi merupakan penelitian yang telah banyak dilakukan. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu dengan yang peneliti yang lain sebagian mendukung dan sebagian masih kontradiktif. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian replikatif di bidang sistem informasi akuntansi yang memusatkan penelitian mengenai kinerja sistem informasi akuntansi yang ditinjau dari 3 faktor yaitu, keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, pelatihan

dan pendidikan pengguna sistem pada perusahaan asuransi dengan mengangkat judul :

“PENGARUH KETERLIBATAN PENGGUNA, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Survey pada Lima Perusahaan Jasa Asuransi Milik Pemerintah BUMN Di Wilayah Bandung)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pada perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di Wilayah Bandung?
2. Berapa besar pengaruh keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di Wilayah Bandung?
3. Berapa besar pengaruh, dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di Wilayah Bandung?
4. Berapa besar pengaruh pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kondisi mengenai keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pada lima perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada lima perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada lima perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada, beberapa perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu dibidang sistem informasi akuntansi khususnya untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi yang ditinjau dari keterlibatan pengguna, dukungan manajemen puncak, pemberian pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi tersebut.

1.4.2 Kegunaan praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan akan mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis saat ini, dalam bidang sistem informasi akuntansi pada beberapa perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung

2. Bagi perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi akuntansi yang diterapkan. Demikian pula untuk mengambil suatu kebijakan yang diperlukan dalam meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi perusahaan berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi melalui perbaikan pengembangan sistem dengan melibatkan pengguna sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, pemberian program pelatihan dan pendidikan pengguna sistem beberapa perusahaan asuransi milik pemerintah BUMN di wilayah Bandung

3. Bagi Akademisi

Sebagai wacana, memberikan masukan dan tambahan literatur bagi para akademisi untuk lebih menggali pengetahuannya dalam sistem informasi akuntansi.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang yang mendasari masalah penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, kegunaan penelitian yang terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang relevan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian. dan juga berisi tentang referensi yang dianggap representatif dalam bidang pembahasan dan bab ini terdiri dari landasan teori, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari objek dan metode penelitian yang digunakan, definisi dan pengukuran variabel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, pengujian instrumen penelitian serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisi analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian yang terdiri dari gambaran unit analisis, analisis hasil penelitian, analisis pengujian hipotesis beserta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini. Dalam bab ini disajikan kesimpulan-kesimpulan serta saran-saran yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

