

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi dewasa ini perkembangan teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perusahaan menggunakan teknologi informasi guna menunjang kebutuhan yang utama dalam pengembangan perusahaan salah satunya adalah sistem informasi. Sistem informasi yang terdiri atas sumber daya manusia, prosedur, data, perangkat keras, perangkat lunak dirancang untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan sehingga nantinya dapat digunakan untuk pengambilan sebuah keputusan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan sistem informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2015).

Berbagai pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi guna mencapai keunggulan bagi perusahaan yang dimiliki. Pihak yang memiliki kepentingan terhadap sistem informasi akuntansi dibagi menjadi dua yaitu pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal terdiri dari manajer dan karyawan perusahaan. Sedangkan pihak eksternal yang terdiri dari investor dan pelanggan. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi memberikan kesempatan bagi pembisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga perusahaan memperoleh keunggulan yang kompetitif (Ratnasih, Sujana, & Sinarwati, 2017).

Kebutuhan terhadap informasi selalu diiringi oleh pesatnya perkembangan teknologi sehingga selalu ada tuntutan perusahaan yang mana melaksanakan aktivitasnya menggunakan komputerisasi supaya data yang dihasilkan akurat, relevan, dan tepat waktu. Peran penggunaan teknologi dalam perusahaan memang sangat penting, namun pada saat dilakukannya pengimplikasian tentu tidak akan terbebas dari permasalahan seperti sistem yang digunakan dalam perusahaan yang tidak sesuai dengan keadaan dari perusahaan dan juga pemahaman yang kurang oleh pengguna sehingga tidak sesuai dengan tujuan perusahaan. Sebaliknya, apabila perusahaan besar masih menggunakan sistem informasi yang sederhana maka tidak akan mampu untuk bersaing dan memenuhi kebutuhan perusahaan. Oleh karena itu, partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi memiliki peran yang sangat penting dalam kinerja sistem informasi akuntansi. Partisipasi menunjukkan adanya intervensi secara personal dalam pengembangan sistem informasi akuntansi seperti tahap perencanaan, pengembangan hingga tahap implementasi secara nyata (Muliana, Suprasto, & Ratnadi, 2017). Dengan adanya partisipasi pengguna, pengembangan sistem informasi akuntansi menjadi lebih optimal karena dapat mengetahui sejauh mana partisipasi yang dilakukan dapat memberikan peningkatan kinerja terhadap sistem informasi akuntansi.

Kinerja sistem informasi akuntansi adalah suatu capaian atau hasil kerja dari aktivitas penting sekelompok elemen sistem yang terdiri (data, informasi, SDM, alat-alat TI, model akuntansi, dan prosedur) yang saling berintegrasi dalam mengumpulkan, mencatat, mengolah data menjadi informasi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan Elliyasa R.R, Ely H dan Nurayati (2015). Kinerja sistem informasi akuntansi

merupakan hasil kerja dari suatu rangkaian data akuntansi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral etika yang pada hasil akhirnya menjadi sebuah informasi akuntansi yang mencakup proses transaksi dan teknologi informasi Ronaldi (2012).

Kinerja sistem informasi yang baik sangat dipengaruhi oleh faktor manusia, teknologi informasi yang canggih tidak akan berarti apabila perencanaan sistem tersebut tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pengguna dari sistem tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus memerhatikan faktor sumber daya manusia sebagai pengguna dari sistem tersebut untuk meminimalisir hambatan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan dengan penggunaannya. Kemampuan pengguna sistem informasi memiliki peran penting dalam pengembangan sistem informasi sehingga menciptakan laporan perencanaan yang akurat dan dapat dipercaya. Selain itu suatu sistem informasi akan lebih bermanfaat jika pengguna memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut. Peningkatan kemampuan terhadap penggunaan sistem informasi nantinya akan meningkatkan kinerja pemakai sistem informasi akuntansi sehingga nantinya menghasilkan output yang berkualitas dan mengurangi terjadinya kesalahan.

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila terdapat kesatuan antara semua komponen sistem informasi akuntansi untuk mendukung sebuah sistem informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan baik dimasa sekarang maupun dimasa mendatang. terlebih lagi Sistem

informasi akuntansi yang baik akan memberikan manfaat positif bagi kinerja manajerial dalam pengambilan keputusan. Sudut pandang yang dimiliki oleh sistem informasi akuntansi dapat menjadi sistem informasi utama dari sebuah organisasi dan mampu menyediakan informasi bagi pengguna yang dibutuhkan untuk menjalankan sebuah perusahaan. Menurut Romney dan Steinbart (2015) terdapat 6 komponen dari SIA , yaitu para pengguna sistem, prosedur dan instruksi *database*, perangkat lunak, infrastruktur, pengendalian internal dengan pengukuran keamanan. Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang baik yaitu partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang mengurus berbagai aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PT PLN (Persero) tentunya memiliki jumlah pelanggan yang banyak dan pengorganisasian serta pelayanannya oleh karena itu, Dalam menunjang kinerja PT. PLN (Persero) sudah menggunakan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan kinerja SIA. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis.

Peneliti memilih PT PLN (Persero) Bali Utara untuk dijadikan subjek penelitian karena sudah tidak dapat dipungkiri bahwa PT. PLN (Persero) memiliki sistem informasi akuntansi yang cukup baik. Berdasarkan observasi awal serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Putu Adinda Damayuni selaku *junior officer* mengungkapkan bahwa *human error* memang lebih sering terjadi, seperti kesalahan dalam melakukan input dan memproses data yang

diperoleh. Kesalahan input dicatat setiap bulannya agar dapat dilakukan evaluasi secara intensif. Berikut data pembatalan penagihan dalam 4 bulan melalui observasi awal.

Tabel 1.1
Data Pembatalan Penagihan

NO.	BULAN	PEMBATALAN PENAGIHAN
1	Oktober	297
2	November	275
3	Desember	203
4	Januari	152

Dari tabel diatas dapat dilihat ratusan pembatalan penagihan yang dilakukan akibat *human error*, namun dari bulan oktober sudah terjadi penurunan pembatalan walaupun tidak begitu signifikan, menurut Ibu Putu Adinda Damayuni selaku *junior officer* ini dapat menurun setiap bulannya karena adanya evaluasi dan juga pelatihan yang rutin untuk setiap pengguna sistem.

Kesalahan pengimplementasian perangkat lunak pada *System Application and Processing* (SAP) ini sering terjadi sehingga mengakibatkan akurasi pada laporan maupun informasi yang didapatkan menjadi tidak optimal sehingga terkadang terjadi keterlambatan atas laporan keuangan maupun informasi keuangan, divisi keuangan dalam menyusun laporan keuangan seringkali tidak optimal karena kurang optimalnya operasional pada Sistem Informasi Akuntansi, dan juga *maintenance* yang dilakukan terus-menerus secara berkala yang dilakukan oleh pihak pusat, *maintenance* ini dilakukan agar lebih optimalnya kinerja sistem informasi untuk hasil yang akurat dan lebih efisien namun setiap dilakukannya *maintenance* tersebut memiliki dampak tersendiri yaitu menyebabkan adanya *down server* dalam beberapa jam. Selain uraian di atas adanya kesenjangan penelitian dari peneliti terdahulu seperti Yasa, Putra, & Ernawatiningsih, (2020)

dari penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Klungkung” memperoleh hasil analisis keterlibatan pengguna dan kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi berpengaruh negatif, sedangkan Rachman (2018) dari penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Perkembangan Teknologi Informasi dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Wilayah Kota Lhokseumawe” memperoleh hasil Kemampuan Pengguna Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, sehingga peneliti memiliki tujuan untuk menguji kembali. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada PT PLN (Persero) Area Bali Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang sering terjadi pada sistem informasi di PT PLN (Persero) Bali Utara, antara lain:

1. Terjadinya kesalahan pengoperasian SAP (*System Application and Processing*) sehingga mengakibatkan akurasi pada laporan keuangan tidak optimal.
2. Terjadinya *human error* saat penggunaan sistem.

3. Kemampuan pengguna yang belum memadai sehingga kesulitan saat menggunakan sistem

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
2. Bagaimanakah pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
3. Bagaimanakah pengaruh partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar lebih focus terhadap partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna pada Kinerja Sistem Informasi Akuntansi PT PLN (Persero) Area Bali Utara

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Untuk menganalisa pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
3. Untuk menganalisa pengaruh partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini nantinya akan memberikan informasi terkait dengan pengaruh partisipasi pengguna dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT PLN (Persero) Bali Utara. Hasil penelitian yang dilakukan juga dapat menjadi referensi literature dan digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Adapun manfaat bagi peneliti dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, dengan dilakukannya penelitian tersebut, peneliti menjadi lebih kritis dan mendapatkan ilmu pengetahuan yang belum pernah diperoleh sebelumnya serta dapat melihat perspektif baru yang dapat menjadi pengetahuan terapan pada saat proses penelitian berlangsung.

b. Bagi PT PLN (Persero) Area Bali Utara

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk seluruh pengguna sistem informasi akuntansi yang ada pada PT PLN (Persero) Bali Utara dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan sistem informasi akuntansi dan sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, informasi dan wawasan sebagai pendukung dalam penelitian ternaru yang

dilakukan oleh peneliti selanjutnya di Universitas Pendidikan Ganesha
terkait dengan sistem informasi akuntansi

