

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat dalam beberapa tahun terakhir membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi digital di Indonesia menggiring perkembangan dalam berbagai aspek termasuk ekonomi yang sebelumnya berjalan secara konvensional mulai bergeser ke arah digitalisasi (L. G. K. Dewi dkk., 2021). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perangkat teknologi yang dapat membantu manusia dalam melaksanakan berbagai aktivitas. Salah satu bidang yang terdampak dari perubahan ini adalah akuntansi. Akuntansi berperan penting dalam kemajuan dari suatu usaha (Sinarwati dkk., 2019). Dalam hal ini manajemen perusahaan dituntut untuk mampu menyediakan informasi secara cepat, tepat dan akurat. Manajemen perusahaan harus mampu menyesuaikan dan mengikuti perubahan yang terjadi dengan melakukan berbagai perbaikan strategis dan juga trobosan di dalam mengelola aspek perusahaan. Hal ini disebabkan oleh persaingan yang cukup ketat sehingga menuntut para pemimpin perusahaan untuk memanfaatkan informasi sebagai dasar pengambilan sebuah keputusan.

Kasmir (2020) menyatakan sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sistem yang bertugas untuk memproses data dan transaksi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam merencanakan, mengendalikan dan

pengoperasian bisnis. Definisi Sistem informasi akuntansi (SIA) ialah bagian terpenting dari setiap informasi yang dibutuhkan oleh manajemen (Julianto dkk., 2022). Romney and Steinbart (2015) juga menyebutkan bahwa sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data guna menghasilkan informasi yang tepat bagi para pengambil keputusan. Dalam hal ini termasuk juga mencakup orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, pengendalian internal dan juga langkah-langkah keamanan. Sistem informasi akuntansi mencakup juga proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi ke dalam catatan yang relevan, mengolah data akuntansi secara rinci dengan cara mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta menyajikan melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal (Turner, Weickgenannt, and Copeland (2017). Sistem informasi akuntansi (SIA) akan mengkoordinasikan sumber daya yang terdiri dari data, bahan, peralatan, pemasok, sumber daya manusia, dan keuangan yang digunakan untuk menjalankan suatu kegiatan (Pane & Firdaus, 2024). Secara umum sistem informasi akuntansi ini merupakan suatu sistem komputerisasi yang mengelola data keuangan terkait dengan transaksi dan siklus akuntansi, serta menyajikan informasi tersebut dalam bentuk laporan keuangan untuk manajemen perusahaan. Salah satu indikator kesuksesan sebuah usaha, dapat dilihat dari pelaporan keuangan yang memadai (Herawati dkk., 2020). Suatu sistem informasi akuntansi dikatakan belum optimal, jika terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh karyawan akibat dari penggunaan sistem informasi akuntansi sebagai sistem yang

menghasilkan laporan keuangan. Perkembangan dalam bidang informasi akuntansi berpengaruh pada meningkatkan kebutuhan akan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta membutuhkan proses dan kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi tersebut.

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) yang bertujuan untuk menghasilkan dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap penggunaan teknologi komputer. Model TAM ini dikembangkan berdasarkan teori psikologis yang menjelaskan tentang perilaku dari pengguna komputer yang berfokus pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). *Technology Acceptance Model* (TAM) bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna dalam menerima penggunaan suatu teknologi. Penilaian kinerja sistem akuntansi di perusahaan menjadi hal yang sangat penting sehingga penting untuk mengungkapkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi dengan cara yang tepat

Dalam sistem pelayanan sektor publik khususnya pada penyediaan air bersih di Indonesia dipegang oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum memiliki fokus utama bergerak di bidang pengelolaan, pendistribusian dan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai badan usaha pengelolaan dari setiap kegiatan operasionalnya harus berdasarkan atas prinsip-prinsip ekonomi yang sehat guna memenuhi fungsi ekonomi yaitu mengoptimalkan laba sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Berdasarkan data dari badan pusat statistik (BPS)

Provinsi Bali mencatat, persentase dari rumah tangga yang memiliki akses terhadap air minum sebanyak 98,31% pada tahun 2023 dan terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dan di Kabupaten Bangli khususnya sejak tahun 2019 Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli tercatat telah memiliki 18.899 pelanggan dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Untuk menghasilkan laporan keuangannya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai alat bantu untuk pembuatan laporan keuangan. Agar laporan keuangan yang dihasilkan memuat informasi yang bermanfaat untuk pengambilan sebuah keputusan, laporan keuangan harus memenuhi karakteristik kuantitatif yaitu dapat dipahami, relevan, keandalan serta dapat dibandingkan. Sehingga guna menghindari kegagalan sistem, maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan terhadap efektivitas atau keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi.

Menurut Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli , I Dewa Gede Ratno Suparso Mesi, menyatakan Perumda Tirta Danu Arta saat ini sedang berupaya untuk mengembangkan sistem informasi pada perusahaan (Tribun-Bali.com, 2024). Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli sudah menerapkan sistem informasi akuntansi, namun belum berjalan secara optimal. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai yang bekerja di bagian akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli yang menyatakan sebagai berikut.

Sistem informasi akuntansi di Perumda Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli sebenarnya sudah ada, tetapi belum berjalan dengan maksimal.

Salah satu kendala utama yang sering kami hadapi adalah masalah jaringan internet. Ketika jaringan internet terganggu, proses pengimputan data menjadi terhambat, sehingga pekerjaan kami ikut terpengaruh. Selain itu, setiap kali ada pembaharuan sistem kami harus beradaptasi kembali yang terkadang cukup menyulitkan. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada beberapa pegawai yang latar belakang pendidikannya tidak sepenuhnya sesuai dengan pekerjaan yang dijalani saat ini, sehingga butuh waktu lebih untuk memahami sistem yang baru.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat permasalahan yang dihadapi oleh karyawan pengguna sistem informasi akuntansi. Masalah yang paling sering terjadi dalam sistem informasi tersebut adalah pembaharuan sistem yang menyebabkan pegawai harus beradaptasi dengan penggunaan sistem selain itu masalah jaringan yang kurang stabil sehingga memperlambat proses penginputan data. terdapat juga ketidaksesuaian pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini. Dan masalah kurang stabilnya jaringan yang menyebabkan bertambahnya beban pengorbanan waktu karyawan atas suatu pekerjaan yang tentunya berhubungan terhadap sistem pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Sistem informasi akuntansi (SIA) menjadi alat yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja dan efisiensi pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli. Dengan adanya penerapan SIA yang baik akan mampu meningkatkan keakuratan pencatatan dan pelaporan keuangan perusahaan yang tentunya akan berhubungan terhadap pengalokasian sumber daya yang lebih baik. Ketidakmampuan dalam pengelolaan laporan keuangan dapat menghambat dalam pengambilan keputusan

yang strategis (Martadinata & Pasek, 2024). Penerapan SIA juga akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan yang memberikan informasi kepada para stakeholders seperti pemerintah daerah maupun pelanggan. Penelitian ini penting dilakukan guna memastikan bahwa penerapan SIA dapat diterapkan secara efektif dalam mendukung tujuan dan juga strategi perusahaan dalam jangka panjang serta penelitian ini akan mengidentifikasi secara pasti faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan SIA sehingga dapat dirancang solusi atau penanganan yang tepat sasaran.

Luaran dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi khususnya pada perusahaan penyedia jasa layanan air bersih. Hasil penelitian ini ditujukan untuk pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli untuk melakukan perbaikan kinerja SIA, serta bagi pihak akademisi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan pemerintah dalam pengambilan kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah penerapan teori yang sama pada konteks waktu dan lokasi yang berbeda menghasilkan temuan yang serupa. Fokus penelitian adalah penerapan sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli, karena perusahaan daerah ini memiliki aktivitas yang cukup kompleks dan memerlukan dukungan sistem informasi akuntansi untuk kelancaran operasionalnya.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada perusahaan daerah air minum dapat dilihat dari beberapa aspek berikut: yaitu tingkat pendidikan pegawai, kemampuan teknik personal, kualitas informasi dan dukungan manajemen puncak. Berdasarkan penjelasan

diatas faktor pertama yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi adalah tingkat pendidikan pegawai. Mangkunegara, (2003) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan suatu proses jangka panjang yang melibatkan prosedur sistematis dan terorganisir, di mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Tingkat pendidikan pegawai berperan dalam membangun sistem informasi yang dirancang oleh perusahaan untuk mencapai tujuan secara keseluruhan serta menciptakan keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan global. Perusahaan akan menyesuaikan penempatan pegawai dengan latar belakang pendidikan mereka pada saat proses penerimaan pegawai.

Table 1.1 Rekapitulasi Latar Belakang Pendidikan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Danu Arta

NO	URAIAN	JUMLAH PEGAWAI	LATAR BELAKANG PENDIDIKAN							
			S1	D1	D2	D3	SMU/SMK	STM	SMP	SD
1	Pegawai Tetap	90	13	1	1	-	69	2	1	3
2	Pegawai Tidak Tetap	34	19	-	-	-	15	-	-	-
3	Kontrak	2	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Tenaga Magang	6	3	-	1	-	2	-	-	-
Jumlah		132	35	1	2	0	88	2	1	3

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kab.Bali, 2025

Berdasarkan data dari tabel 1. pendidikan pegawai di Perumda Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli, memiliki keberagaman dan tingkat pendidikan terakhir pegawai paling banyak berada pada tingkat SMU/SMK. Pada perusahaan yang mengandalkan sistem informasi akuntansi, perbedaan tingkat pendidikan dapat menciptakan kesenjangan dalam penggunaan sistem yang dapat mempengaruhi pemanfaatan sistem, yang pada akhirnya akan mempengaruhi efisiensi operasional

perusahaan dan juga pengambilan keputusan. Dengan memperhatikan tingkat pendidikan pegawai diharapkan dapat meningkatkan *value* atau nilai yang signifikan bagi perusahaan serta menghasilkan keluaran yang mampu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Berdasarkan penjelasan tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pegawai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Menurut penelitian yang dilakukan Saputra (2024) variabel program pelatihan dan pendidikan pemakai berhubungan positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Utami (2024) menyatakan tingkat pendidikan, dan pelatihan pemakai tidak berhubungan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Selanjutnya, yaitu kemampuan teknik personal. Dimana kemampuan teknik personal merujuk pada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan berbagai tugas dalam pekerjaannya. Menurut Robbins and Judge (2014) kemampuan teknik personal yang baik akan mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem informasi akuntansi, sehingga meningkatkan kinerja sistem tersebut. Kemampuan teknik personal akan menggambarkan bagaimana pengguna mengelola dan mengoperasikan sistem informasi akuntansi untuk memastikan sistem berjalan dengan optimal. Kemampuan teknik pengguna sistem informasi dapat diperoleh dari pendidikan atau dari pengalaman dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Pada penelitian yang dilakukan Suyudi dkk, 2023 & Utami (2024) menyatakan keahlian pemakai atau kemampuan teknik personal berhubungan dan signifikan terhadap performa sistem informasi akuntansi. Puspayanti (2023) menyatakan kemampuan teknik personal tidak berhubungan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Faktor selanjutnya yaitu, kualitas informasi. Kualitas informasi berfungsi untuk mengukur kualitas *output* dari suatu sistem informasi Jogiyanto, (2010). Kualitas informasi berkaitan dengan konsep produk informasi yang memanfaatkan data sebagai *input*, di mana informasi didefinisikan sebagai data yang telah diproses sehingga memberikan makna bagi penerimanya. Kualitas informasi memiliki dampak signifikansi terhadap keberhasilan sistem informasi. Kualitas informasi adalah hasil integrasi semua elemen yang terlibat dalam membentuk sistem informasi akuntansi, untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas. Sistem informasi akuntansi dianggap berkualitas jika datanya fleksibel, akurat, efisien, mudah diakses dan tepat waktu. Menurut Winayanti, (2024), dan penelitian oleh Karisma, (2023) kualitas informasi memiliki hubungan positif dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Faktor yang terakhir yaitu dukungan manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak merujuk pada tindakan yang mempengaruhi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku organisasi yang ditunjukkan oleh pimpinan perusahaan. Dukungan dari manajemen puncak bertanggungjawab dalam menyediakan pedoman umum untuk kegiatan sistem informasi akuntansi dan juga berperan penting dalam keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh kuat untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi akuntansi yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna. Dukungan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi menjadi faktor penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan. Bentuk dukungan seorang pemimpin dapat

berupa dukungan pimpinan kepada bawahannya. Menurut Winayanti (2024) dan Utami (2024) dukungan manajemen puncak berhubungan positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, Saputra, (2024) dukungan manajemen puncak tidak berhubungan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Suyudi, Salsabila, and Sailawati, (2023) dukungan manajemen puncak berhubungan dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Yasa dkk, (2020) menyatakan dukungan manajemen puncak memiliki hal yang positif efek pada kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli karena perusahaan daerah air minum merupakan BUMD yang banyak menggunakan teknologi informasi, namun dalam pengelolaan data yang ada masih belum optimal. Oleh karena itu kinerja sistem informasi yang baik akan sangat membantu dalam pengambilan keputusan operasional untuk perbaikan yang berkelanjutan di masa depan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan masalah-masalah yang telah teridentifikasi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli)”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Ketidakefisienan sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.
2. Adanya pengaruh dari faktor eksternal maupun internal perusahaan terhadap sistem kinerja sistem informasi akuntansi.
3. Kurangnya dukungan manajemen puncak yang dapat menghambat penerapan sistem informasi akuntansi yang optimal.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi masalah tersebut, demi menghasilkan penelitian yang terfokus dan dan menghindari kesalahan penafsiran yang tidak diinginkan. Penelitian ini dibatasi pada wilayah atau daerah spesifik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli. Adapun faktor eksternal seperti adanya perubahan kebijakan dari pemerintah dan dinamika perekonomian tidak akan menjadi fokus utama dari penelitian ini. Selain itu keterbatasan waktu juga menjadi pengaruh terhadap jumlah responden dan jumlah data yang dapat dikumpulkan. Penelitian ini akan mengkonsentrasikan upaya analisis pada aspek-aspek yang lebih spesifik dan relevan terkait dengan adanya faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, aka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah tingkat pendidikan pegawai berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli?
2. Apakah kemampuan teknik personal berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli?
3. Apakah kualitas informasi berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan pegawai dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.

2. Untuk mengetahui hubungan kemampuan teknik personal dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.
4. Untuk mengetahui hubungan dukungan manajemen puncak dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri, maupun pihak lain yang berkepentingan terhadap penelitian ini. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan informasi yang mampu memperluas wawasan baru dan mendalam terkait dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta danu arta kabupaten Bangli.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi PDAM Kabupaten Bangli

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli dalam mengembangkan dan menyusun strategi untuk meningkatkan pelayanan serta kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan rekomendasi kepada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli untuk meningkatkan proses serta sistem informasi akuntansi guna menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pelanggan.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan serta wawasan mahasiswa serta mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan sumber referensi perpustakaan bagi para peneliti kedepannya. Serta penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dan tambahan bukti empiris akan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Danu Arta Kabupaten Bangli.