

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi pada saat ini tengah berkembang akan memaksa perusahaan untuk membuat lebih banyak keputusan untuk mendukung penggunaan faktor-faktor produksi agar lebih baik dan penuh untuk level ekonomis, efisien, serta efektif. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya yang akan semakin meluas dan memastikan perencanaan kegiatan dapat berjalan dengan semestinya, maka akan dipergunakan suatu system yang diharapkan akan dapat membantu kelangsungan hidup perusahaan (Mulyadi, 2008).

Salah satu pengaruh dari peningkatan teknologi komunikasi adalah perkembangan dalam pengolahan data. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan serta memproses data menjadi sebuah informasi yang akan berguna dalam membantu proses pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2011 : 25). SIA akan memberikan manfaat bagi penggunanya apabila SIA yang ada mempunyai kinerja yang dapat memenuhi kebutuhan para pengguna sistem informasi, tujuan dari SIA ini juga untuk mendukung fungsi kepengurusan manajemen suatu organisasi perusahaan dimana semua hal yang terkait dengan informasi pengaturan dan penguasaan sumber daya guna mencapai tujuan dari organisasi merupakan tanggung jawab manajemen perusahaan.

Sistem informasi akuntansi memberi kesempatan bagi pebisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif (Edison *et al.*, 2012). Bodnar dan Hopwood (2010) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi sebuah informasi. Selanjutnya, informasi tersebut akan diberikan kepada pengambil keputusan melalui sistem manual atau teknis. Dalam menjalankan sebuah bisnis secara tidak sadar pasti terdapat sebuah sistem informasi akuntansi. Dengan seiring berkembangnya teknologi, para pengguna sistem akan diberikan kemudahan dalam mengolah dan mengambil data melalui berbagai software akuntansi yang dirancang dengan baik. Pencatatan transaksi yang terkadang masih dilakukan secara manual, dan juga masih terjadi perangkapan tugas. Pemanfaatan SIA yang masih rendah menyebabkan informasi yang dihasilkan kurang dapat dipercaya, kurang relevan sehingga memengaruhi pengambilan keputusan.

Suatu sistem informasi yang berbasis pada penggunaan komputer dan teknologi diharapkan dapat menyajikan sebuah informasi dengan waktu dan data yang tepat. Kendala untuk memenuhi kebutuhan ini biasanya karena kurangnya data sebagai sumber informasi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Manajemen data yang baik dalam organisasi basis data harus dilakukan secara terstruktur untuk mendorong penyajian informasi yang akurat. Selain itu pengelolaan data yang dilakukan secara transparan

juga dapat memotivasi para pengguna sistem untuk menentukan informasi yang berarti dari data yang sudah ada dalam sistem. Dalam menganalisis dan merancang suatu sistem informasi, menciptakan sistem yang berkinerja tinggi memerlukan kualitas desain sistem, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan, pendidikan dan pelatihan pengguna sistem. Sistem informasi tersebut dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi akuntansi

Perkembangan teknologi informasi ini telah memberikan dampak komersial yang cukup besar, bahkan pada industri jasa perhotelan. Perusahaan jasa hotel adalah perusahaan yang menyediakan akomodasi berbayar. Industri ini sangat bergantung pada kualitas fisik bangunan, serta fasilitas yang akan disediakan untuk menghasilkan pendapatan jasa (Dalimunthe. Et al, 2014). Untuk itu aset perusahaan yang dimiliki harus dikelola dengan baik salah satunya dengan menggunakan sistem informasi akuntansi. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan untuk mengolah data saja, tetapi juga dapat digunakan dalam menjalankan seluruh aktivitas yang ada di hotel tersebut. Sebagai suatu industri jasa, usaha perhotelan ini dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung dengan sarana dan juga fasilitas yang memadai, termasuk sarana dan prasarana dalam mendukung efektivitas sistem informasi akuntansi. Banyaknya perusahaan jasa perhotelan baru yang muncul dan berkembang juga memerlukan pengetahuan akan kinerja SIA yang diterapkannya. Hal ini akan membawa dampak yang cukup berarti dalam perkembangan SIA.

Penerapan SIA harus menjadi perhatian untuk pihak manajerial agar harapan dari penerapan SIA yang digunakan dapat terpenuhi. SIA yang diterapkan dengan baik serta didukung dengan adanya beberapa faktor akan membantu dalam meningkatkan keberhasilan penerapan sistem.

Kinerja SIA dikatakan baik apabila sistem yang telah diimplementasikan mampu membantu setiap departemen agar berfungsi dengan baik, meningkatkan kesuksesan kerja saat digunakan, memberikan kepuasan kepada para pengguna dan juga meningkatkan ketertarikan saat menggunakan SIA yang dioperasikan, mampu membantu pengguna untuk mengerjakan tugasnya menjadi lebih efisien dan efektif, juga mampu memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi dan mampu melakukan penyesuaian pada berbagai kondisi baru yang sesuai dengan laju perkembangan kebutuhan informasi serta sistem yang digunakan haruslah bersifat *user friendly* sehingga mampu digunakan dengan mudah untuk meringkas informasi yang akan dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Khalil (2003) dukungan manajemen puncak adalah merumuskan tujuan atau sasaran penelitian, mengevaluasi proyek pengembangan sistem informasi yang diusulkan, menentukan informasi dan pemrosesan yang diperlukan, dan memantau rencana dan informasi. Menurut Rusdi & Megawati (2015) dengan adanya dukungan manajemen puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dalam perusahaan maka akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem yang sudah ada dalam perusahaan tersebut. Jen (2004)

berpendapat bahwa semakin banyak dukungan dari manajemen puncak, maka semakin tinggi juga efektivitas sistem informasi akuntansi, karena adanya korelasi yang positif antara dukungan manajemen puncak pada pengembangan serta pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja SIA.

Menurut Kettinger dan Lee, 1994 (dalam Dalimunthe, 2014) salah satu dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna SIA adalah tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna dan keterlibatan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai keahlian tinggi serta memiliki masa depan dan harapan yang baik untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan. Dalam Septriani (2010) keberadaan manusia sangat berperan penting dalam penerapan teknologi, kemampuan teknik personal juga merupakan suatu hal yang tidak bisa terlepas dari penerapan teknologi. Kemampuan teknik personal adalah hal penting dalam penilaian pengoperasian sistem informasi akuntansi yang ada. Berdasarkan penelitian Sudibyso dan Kuswanto (2011) kemampuan teknik personal berpengaruh positif terhadap Kinerja SIA. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Neneng (2011) dan Fitri (2012) yang menyatakan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh atau bersifat negatif terhadap Kinerja SIA.

Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan SIA menunjukkan intervensi secara personal yang nyata dari pengguna dalam pengembangan SIA, mulai dari tahap perencanaan sampai tahap

implementasi sistem informasi tersebut. Menurut Fitri (2012), Ginting (2011), serta Rusdi & Megawati (2011) keterlibatan pengguna dinyatakan berpengaruh terhadap Kinerja SIA. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Almilia & Brilliantien (2007) serta Daryani (2013) bahwa keterlibatan pengguna dinyatakan tidak berpengaruh terhadap Kinerja SIA.

Program pelatihan dan pendidikan merupakan usaha formal yang dilakukan untuk mempelajari lebih secara mendalam mengenai pengetahuan SIA meliputi konsep, kemampuan teknis, kemampuan organisasi dan pengetahuan terkait produk SIA secara spesifik (Choe, 1996 dalam Rivaningrum (2015)). Menurut Rahadian (2014) dalam penelitiannya program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja SIA. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2014) yang menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja SIA.

Formalisasi pengembangan sistem menurut Lee dan Kim (1994) adalah pendokumentasian dalam proses pengembangan sistem yang dilakukan secara sistematis yang kemudian dikonfirmasi dengan dokumen yang ada. Hal ini sesuai dengan penelitian Purwa (2016) yang membuktikan formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja SIA. Namun bertolak belakang dengan penelitian dari Dalimunthe (2014) yang menunjukkan hasil formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh negatif terhadap Kinerja SIA.

Perbedaan yang mendasar penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Theresia (2017) yaitu responden sebanyak 50 orang, dengan obyek penelitian pada Perusahaan Perhotelan yang ada di Kota Semarang. Beberapa potret fenomerna dan perbedaan hasil penelitian faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, maka judul dari penelitian ini adalah: **“FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN JASA PERHOTELAN DI KOTA SEMARANG.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, kompleksitas tugas, dan ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan SIA. Dari perumusan masalah diatas diturunkan menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Dukungan Manajemen Puncak memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
2. Apakah Kemampuan Teknik Personal memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
3. Apakah Keterlibatan Pengguna memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
4. Apakah Program Pelatihan dan Pendidikan memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?
5. Apakah Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kemampuan Teknik Personal terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
3. Untuk menguji dan menganalisis Keterlibatan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

4. Untuk menguji dan menganalisis Program Pelatihan dan Pendidikan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.
5. Untuk menguji dan menganalisis Formalisasi Pengembangan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, serta dapat membandingkan dan mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Selain itu dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Manfaat Manajerial

- a) Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi.
- b) Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan dapat mengetahui informasi yang diperoleh, serta sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kinerja sistem informasi akuntansi dalam kinerja perusahaan

3. Manfaat Organisasional

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi sesuai dengan kebutuhan.