

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Fenomena perkembangan industri jasa ekspedisi yang semakin pesat di era globalisasi ini dikarenakan permintaan konsumen yang semakin meningkat dalam jasa ekspedisi menimbulkan bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar jasa untuk dapat bersaing dan bertahan. Menghadapi kenyataan banyaknya jasa ekspedisi yang sejenis dengan kualitas yang beragam dan selera konsumen yang mudah berganti serta munculnya pesaing-pesaing baru, dampaknya adalah semakin banyak perusahaan jasa ekspedisi yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Menurut (Purwanti, 2008), dalam bisnis ekspedisi sebagian besar sudah dikenal nama-nama seperti TIKI, ESL, JNE serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu Pos Indonesia. Selain itu, terdapat nama-nama perusahaan besar berskala global (Internasional), seperti DHL Express, UPS, TNT Express International, FedEx dan lain-lain.

Jumlah perusahaan yang bergerak di jasa ekspedisi semakin meningkat, sehingga menyebabkan persaingan bisnis di pasar jasa kiriman barang dan paket dokumen ini juga ketat. Perusahaan tersebut berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik untuk menarik konsumen yang sebanyak-banyaknya. Sistem adalah sekumpulan komponen-komponen

yang saling berkaitan satu sama lain, yang memiliki batasan-batasan tertentu yang jelas, dan sistem dapat saling bekerja bersamaan dalam mencapai tujuan dengan cara memasukkan input dan menghasilkan sebuah output dalam sebuah proses yang terorganisasi (O' Brien, 2010: 26). Sedangkan sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data menjadi informasi yang berguna dalam membantu proses pengambilan keputusan merupakan pengertian dari system informasi akuntansi (Romney dan Steinbart, 2011: 25).

Tujuan dari Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah untuk mendukung fungsi kepengurusan (*stewardship*) manajemen suatu badan/organisasi perusahaan karena, semua hal yang terkait dengan informasi pengaturan dan penggunaan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan organisasi merupakan tanggungjawab manajemen perusahaan. Selain itu sistem ini juga bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen, dan dapat membantu personal operasional untuk bekerja lebih efektif dan efisien karena sistem ini mendukung seluruh kegiatan operasi perusahaan (Hall, 2001: 18). Oleh karena itu, SIA sangat penting bagi sebuah perusahaan. Penerapan SIA yang baik diharapkan bagi perusahaan dapat melakukan proses operasi ataupun informasi dengan lebih efektif dan efisien.

Industri jasa pengiriman baik itu kargo, ekspedisi, logistik, jasa angkutan barang dan sejenisnya mampu memberikan kontribusi yang tidak sedikit pada pendapatan sebuah perusahaan. Tercatat jumlah anggota dari

Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) diwilayah Jakarta sebanyak 206 perusahaan yang bergabung dalam jasa ekspedisi. Angka ini melonjak, karena pada tahun 2008 baru 123 perusahaan jasa ekspedisi di wilayah Jakarta, berarti angka ini naik sekitar 67%. Berdasarkan informasi Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia), penyebaran pasar industri ekspedisi/jasa pengiriman serta usaha titipan berdasarkan wilayah adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penyebaran Pasar Industri Ekspedisi berdasarkan Wilayah**

No.	Wilayah	Pangsa Pasar (%)
1	Jakarta	43,00
2	Jawa Barat	7,93
3	Sumatra Utara	11,06
4	Jawa Tengah	2,08
5	Riau	5,63
6	Bali	2,50
7	Nusa Tenggara Barat	1,67
8	Lain-lain	26,13

Sumber : Data Asperindo, 2020

Teori yang digunakan dalam penelitian ini, adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). TRA merupakan teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mendasar pada TRA, namun lebih berfokus pada penentuan penerimaan teknologi secara umum, memberikan berbagai penjelasan tentang perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi. TPB merupakan pengembangan dari TRA yang digunakan untuk mengontrol perilaku individual yang kekurangan sumber-

sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Teori TRA, TAM dan TPB digunakan sebagai landasan teori dalam perumusan hipotesis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dalam penelitian ini adalah dukungan top manajemen, kapabilitas personal, ukuran organisasi, program pelatihan dan pendidikan, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna. Kinerja sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh dukungan top manajemen, karena suatu perusahaan atau organisasi dapat mengerti seberapa mampukah perusahaan dalam menggunakan dan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi yang berdasarkan dengan dukungan dari top manajemen sistem tersebut. Hasil penelitian Dukungan top manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini dibuktikan oleh Rivaningrum (2015) dan Bulutoding(2014). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2014) menyatakan bahwa dukungan top manajemen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Biwi (2015) dan Bulutoding (2014) menyatakan bahwa kapabilitas personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun Utama (2014) menyatakan hal yang berlainan yaitu bahwa kapabilitas personal berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Ukuran organisasi dalam penelitian Mardiana (2014) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulastrini (2014) dan Dalimunthe (2014) yang membuktikan bahwa ukuran organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Rahadian (2014) menyatakan pada penelitiannya bahwa program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, hasil ini juga dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Khaidir (2016) bahwa program pelatihan dan pendidikan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2014) yang menyatakan bahwa program pelatihan dan pendidikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Formalisasi pengembangan sistem informasi mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, karena formalisasi pengembangan sistem informasi memberitahukan tahap-tahap dari proses pengembangan sistem yang tercatat secara aktif dan melakukan penyesuaian terhadap sistem yang ada. Hal ini didukung oleh penelitian Purwa (2016) dan Mardiana (2014) yang membuktikan bahwa formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe (2014) menunjukkan

hasil yang berbeda, yaitu formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Rusdi (2015) dan Purwa (2016) membuktikan bahwa kepuasan pengguna dalam kinerja sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusdi (2015), yaitu responden sebanyak 42 orang, dengan obyek penelitian pada perusahaan manufaktur besar atau menengah yang ada di Semarang. Sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Perusahaan Ekspedisi yang ada di Kota Semarang. Berdasarkan potret fenomena dan perbedaan hasil penelitian faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja system informasi akuntansi, maka judul penelitian ini adalah: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI DI KOTA SEMARANG.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan ekspedisi di kota Semarang. Faktor-faktor tersebut adalah dukungan top manajemen, kapabilitas personal, ukuran organisasi, program

pelatihan dan pendidikan, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan perumusan masalah, maka diturunkan menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dukungan top manajemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
2. Apakah terdapat pengaruh kapabilitas personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
3. Apakah terdapat pengaruh ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
4. Apakah terdapat pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
5. Apakah terdapat pengaruh formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?
6. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ditujukan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan di dalam perumusan masalah, yaitu untuk menguji dan menganalisa:

1. Pengaruh dukungan top manajemen terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
2. Pengaruh kapabilitas personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Pengaruh ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
4. Pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
5. Pengaruh formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
6. Pengaruh program kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk akademisi dalam rangka mengkaji dan mengembangkannya, terutama yang berhubungan dengan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang sangat berpengaruh terhadap Perusahaan Ekspedisi yang ada di Kota Semarang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi perusahaan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam upaya untuk meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang disajikan secara akurat, lengkap dan informatif.

- b. Bagi perusahaan dapat memberikan kontribusi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang meminimalkan terjadinya kegagalan dalam penerapan kinerja sistem informasi akuntansi.

