

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi yang terjadi dan berkembang sangat pesat pada masa sekarang, mengharuskan organisasi mampu menguasai kemajuan teknologi sistem informasi mereka sendiri yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Sistem dan teknologi informasi bukan lagi sekedar sarana pendukung kinerja perusahaan, tetapi juga menjadi senjata utama dalam persaingan bisnis. Pada era globalisasi saat ini, dimana persaingan menjadi semakin ketat sehingga menuntut perusahaan bergantung pada sistem informasi agar dapat berjalan secara efisien, efektif, dan terkendali (Tiara and Fuadi, 2018).

Perbankan adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat umum dan menyalurkan kepada masyarakat umum. Oleh karena itu, perbankan membutuhkan sistem yang andal. Meningkatnya jumlah transaksi dari berbagai jenis dalam beberapa tahun terakhir mengharuskan penyajian data transaksi secara menyeluruh dan benar kepada pihak internal maupun eksternal, membutuhkan sistem informasi, yang mencakup proses persetujuan yang efektif dan disetujui (Mudrikah and Luthfi, 2019).

Industri perbankan, kemajuan teknologi memaksa perbankan untuk berlomba-lomba meningkatkan kinerjanya, khususnya dalam hal pelayanan kepada nasabah. Banyak organisasi perbankan menggunakan teknologi sebagai bahan utama dalam proses pembuatan produk mereka sebagai akibat dari perubahan strategi bisnis mereka. Perbankan memiliki perangkat aplikasi sistem informasi akuntansi

mereka sendiri, yang datang dalam berbagai bentuk dan ukuran berdasarkan permintaan masing-masing perbankan. Sistem informasi dirancang untuk membantu dalam pencatatan dan pengelolaan pembelian, pengeluaran, dan penjualan, serta penyusunan laporan keuangan perbankan (Dewi, 2018).

Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah komponen organisasi yang menghimpun, mengkategorikan, menganalisis, memproses dan menginformasikan masalah keuangan yang baik dan relevan kepada pihak eksternal (seperti kreditur, inventor/penemu, dan pemeriksa pajak) maupun pihak internal untuk pengambilan keputusan manajemen secara khusus (Zamzami et al., 2016).

Kinerja merupakan tingkat suatu pencapaian pelaksanaan, kegiatan, dan kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi tersebut. Sistem informasi akuntansi yang terdapat di suatu organisasi dapat berjalan dengan baik jika pengguna sistem memahami, dapat menggunakannya, dan dapat menerapkan teknologi dalam melakukan suatu peralihan data menjadi sebuah informasi sehingga bermakna dalam mengambil sebuah keputusan agar tujuan tersebut bisa tercapai (Maryani, 2020).

Kinerja suatu sistem informasi akuntansi dapat memberikan indikasi keberhasilan suatu sistem yang dapat dilihat para penggunanya (users) yang diukur berdasarkan penilaian atas rasa puas dari para users sistem informasi akuntansi serta penggunaan sistem informasi akuntansi. Akuntansi untuk kinerja sistem informasi tidak dapat diukur secara langsung. Akibatnya, kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan pengguna sistem informasi akuntansi digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi (Tiara and Fuadi, 2018).

**Tabel 1. 1**

**Transaksi di jaringan kantor BRI tahun 2018-2019**

Tahun	Persentase (%)	Jumlah Transaksi
2018	-	102,25 Juta
2019	17,36%	84,51 Juta

Sumber: Okezone, (2019)

Pesatnya pertumbuhan BRImo akan meningkatkan kebiasaan para masyarakat, khususnya nasabah bank. Masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi perbankan melalui sarana digital dari pada melalui lokasi cabang konvensional. Kemajuan teknologi mengharuskan perbankan untuk meningkatkan sistem kerjanya, khususnya dalam pelayanan kepada nasabah. Jumlah transaksi di jaringan kantor BRI mencapai 84,51 juta pada semester I 2019, turun 17,36% dari 102,25 juta pada periode yang sama tahun 2018 lalu. Hal ini secara tidak langsung menjadikan kinerja perbankan pada pelayanan kepada nasabah menjadi menurun, oleh sebab itu perbankan dituntut harus meningkatkan sistem kerjanya.

Keterlibatan pemakai, formalisasi pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, ukuran organisasi, program pelatihan dan pendidikan bahwa semua faktor tersebut mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi Tiara dan Fuadi (2018). Namun, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor seperti keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, dan ukuran organisasi yang dianggap mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi yang diukur dari kepuasan dan pemakaian.

Faktor yang pertama adalah keterlibatan pemakai. Menurut Mudrikah dan Luthfi (2019), menyimpulkan keterlibatan pemakai didefinisikan sebagai

partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem yang dinilai dari tindakan yang dilakukan oleh pengguna. Penelitian yang dilakukan Mudrikah dan Luthfi (2019), Tiara dan Fuadi (2018), Arini dkk (2017), Maryani (2020), Fatmawati dkk (2019), Eka dkk (2019), Damana dan Suardikha (2016), Mastura dan Nadirsyah (2018), Putri dkk (2016), menyatakan bahwa keterlibatan pemakai mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2018), Alchan dkk (2016), Putri (2018), Mustofa (2018), menyatakan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Faktor yang kedua ialah dukungan manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak menurut Dewi (2018), berpendapat jika dalam sebuah penemuan sangatlah penting sebab adanya keberadaan kekuasaan manajer atas sumber daya. Penelitian yang dilakukan oleh Mudrikah dan Luthfi (2019), Dewi (2018), Susetyo dan Suherman (2016), Ladewi dan Nurhayati (2015), Eka dkk (2019), Mustofa (2018), menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tania dan Artina (2018), Alchan dkk (2016), Putri (2018), menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini adalah replikasi yang diperoleh dari penelitian terdahulu oleh Mudrikah dan Luthfi (2019). Pada penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Mudrikah dan Luthfi (2019), perbedaan pertama adalah penambahan 2 (dua) variabel independen, adalah formalisasi pengembangan

sistem dan ukuran organisasi. Formalisasi pengembangan sistem merupakan suatu sistem yang diperiksa secara sistematis dengan dokumentasi yang sudah ada, dan dapat mempengaruhi pada keberhasilan implementasi sistem informasi Mastura dan Nadirsyah (2018). Penelitian yang dilakukan Arini dkk (2017), Eka dkk (2019), Putri (2018), Mastura dan Nadirsyah (2018), menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian yang dilakukan Mustofa (2018), menyatakan bahwa formalisasi pengembangan sistem tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Alasan penambahan formalisasi pengembangan sistem karena formalisasi sangat penting dalam menggunakan teknologi yang akan memudahkan karyawan untuk mengolah data keuangan perusahaan. Menurut Damana dan Suardikha (2016), ukuran organisasi adalah ukuran perusahaan atau skala perusahaan dalam penggolongan usaha ke dalam berbagai kategori, antara lain usaha besar, menengah, dan kecil. Penentuan besar kecilnya suatu ukuran perusahaan dilihat dari besar kecilnya total aktiva yang dimiliki perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2020), Fatmawati dkk (2019), Damana dan Suardikha (2016), Putri dkk (2016), menyatakan bahwa ukuran organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian yang dilakukan Mustofa (2018), menyatakan bahwa ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Alasan penambahan ukuran organisasi karena mempunyai peran yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan sistem informasi akuntansi dalam hal ketersediaan dana dan sumber daya yang memadai.

Perbedaan kedua, yaitu pada objek penelitian, objek yang dilakukan Mudrikah dan Luthfi (2019) pada Bank Rakyat Indonesia di Teluk Betung, sedangkan penelitian ini memakai objek pada Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Pati. Alasan perbedaan dari objek penelitian ini merupakan untuk memperoleh ilustrasi gambaran yang berbeda dari masing-masing Bank Rakyat Indonesia dalam hal kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut diatas, maka melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak, Formalisasi Pengembangan Sistem, dan Ukuran Organisasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Pati)”**.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah:

1. Variabel yang dipakai pada penelitian ini sebagai berikut:
  - a. Variabel dependen: kinerja sistem informasi akuntansi
  - b. Variabel independen: keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, dan ukuran organisasi.
2. Objek yang dipakai dalam penelitian ialah Bank BRI Kabupaten Pati.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, kinerja sistem informasi akuntansi dilihat dari tingkat pencapaian dalam kegiatan pada periode tertentu. Kemajuan teknologi mengharuskan perbankan untuk meningkatkan sistem kerjanya, khususnya dalam pelayanan kepada nasabah. Jumlah transaksi di jaringan kantor

BRI mencapai 84,51 juta pada semester I 2019, turun 17,36% dari 102,25 juta pada periode yang sama tahun 2018 lalu. Hal ini secara tidak langsung menjadikan kinerja perbankan pada pelayanan kepada nasabah menjadi menurun, oleh sebab itu perbankan dituntut harus meningkatkan sistem kerjanya. Bank BRI harus memperhatikan permasalahan apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dalam rangka mempertahankan kinerja sistem informasi akuntansi. Rumusan masalah yang diambil oleh penulis yaitu mengenai pengaruh keterlibatan pemakai, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, dan ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan atas latar belakang beserta rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yang merupakan untuk menguji faktor-faktor apa sajakah yang memberikan pengaruh kinerja sistem informasi akuntansi dengan menggunakan pendekatan teori *technology acceptance model* (TAM). Teori *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan suatu model bagaimana pengguna atau user dalam sistem teknologi informasi dapat menerima penggunaan teknologi. Pengaplikasian kinerja suatu sistem informasi akuntansi diharapkan mampu memberikan peningkatan terhadap kinerja suatu sistem informasi akuntansi yang terdapat pada perusahaan untuk keberhasilan sistem.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dari penelitian ini bisa memberi tambahan informasi dan dapat dijadikan sebagai masukan untuk kedepannya bagi pihak perusahaan menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini bisa dipakai menjadi acuan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan pengembangan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dimasa mendatang.

### 3. Bagi Nasabah

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, menambah pengetahuan, dan menginformasikan penelitian masa depan, terutama bila digunakan sebagai acuan.