

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, dunia mengalami perkembangan yang pesat, terutama dari segi teknologi. Lingkungan bisnis pun ikut berkembang disertai persaingan bisnis yang intens. Perusahaan harus menghadapi lingkungan bisnis yang penuh perubahan dan tantangan. Perusahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) berusaha untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan meniyasati kelemahan yang dimiliki. Dalam konteks riset sistem akuntansi, teknologi diartikan sebagai *system computer (hardware, software, dan data)* dan jasa yang mendukung pemakai (*training, help lines, dll*) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam tugas-tugasnya (Handayani, 2010).

Penggunaan TI mendukung Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Pengimplementasian SIA membantu perusahaan mengatasi permasalahan dan risiko bisnis yang ada dengan menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Ada dua jenis Informasi yang dihasilkan oleh SIA, yaitu informasi akuntansi manajemen dan informasi keuangan. Informasi akuntansi manajemen merupakan informasi yang dibutuhkan pihak internal dalam pengambilan keputusan perusahaan. Informasi keuangan adalah informasi yang digunakan untuk kepentingan pihak eksternal seperti investor, pemerintah, pemasok, dan kreditur.

Kinerja SIA dapat diukur dari kepuasan pengguna dan penggunaan SIA suatu organisasi. Baik buruknya kinerja SIA dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja SIA adalah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, kemampuan teknik personal Sistem Informasi (SI), dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SI, serta program pelatihan dan pendidikan pemakai.

Keterlibatan pemakai adalah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem. Kemampuan teknik personal SI adalah kemampuan pengguna dalam menggunakan SIA. Dalam penelitiannya, Suwira dan Dewi (2014) menunjukkan jika keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem dan kemampuan teknik personal SI berpengaruh terhadap kinerja SIA. Hal ini berbeda dengan Almilia dan Brilliantien (2007) yang menunjukkan jika keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, dan kemampuan teknik personal SI tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Hal ini disebabkan oleh kurang dilibatkannya pengguna dalam pengembangan sistem, kurangnya kemampuan yang dimiliki sehingga hanya sedikit sistem yang dipakai.

Dukungan manajemen puncak merupakan pemahaman yang dimiliki pihak manajemen mengenai SIA beserta tingkat minat, dan kebutuhan akan SIA. Ronaldi (2012) menyatakan bahwa dukungan manajemen tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA. Hal ini disebabkan oleh tingkat dukungan manajemen yang tidak berpengaruh terhadap frekuensi pemakaian sistem. Berbeda dengan

penelitian Almalia dan Briliantien (2007) yang menunjukkan jika dukungan manajemen memiliki pengaruh yang terhadap kinerja SIA.

Menurut Tjhai (2002, dalam Hendra-P, Setiawanta, dan Septriana, 2014), formalisasi pengembangan SI adalah penugasan dalam proses pengembangan sistem disertai dengan dokumentasi sistematis dan dikonfirmasi berdasarkan dokumen yang ada, dan berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan SI. Program pelatihan dan pendidikan pemakai dapat diartikan sebagai fasilitas organisasi untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. Imana (2011) menunjukkan bahwa formalisasi pengembangan sistem dan program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja SIA.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Almalia dan Briliantien (2007) sebagai dasar penelitian. Objek yang dipilih untuk penelitian ini adalah *Dealer* PT Astra International Tbk. yang berada di kota Surabaya. *Dealer* PT Astra International Tbk. adalah salah satu segmen usaha PT Astra International Tbk. yang terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia yang bergerak dalam bidang perdagangan barang dan jasa otomotif, yaitu penjualan mobil, *spare parts*, dan jasa *service* mobil. Pada tahun 2014, volume penjualan mobil di PT Astra International mencapai 614.000 unit mobil dan merupakan yang terbesar di Indonesia. Penurunan laba bersih pada tahun 2015 sebesar 12% membuat PT Astra Interational Tbk menyediakan investasi sebesar Rp. 2,6 Trilyun dalam anggaran tahun 2016 untuk pengembangan jaringan segmen

usaha otomotif. Di kota Surabaya, *Dealer* PT Astra International Tbk. memiliki 10 cabang dealer Daihatsu, 1 cabang dealer UD. Trucks, 5 cabang dealer Isuzu, 1 cabang dealer Peugeot, 1 cabang dealer BMW, dan 9 cabang dealer Auto 2000.

Perkembangan jaringan dan proses bisnis PT Astra International Tbk ini tidak lepas dari keberadaan SIA yang memenuhi kebutuhan operasional yang ikut terus berkembang. Kondisi SIA yang ada sangat terkait dengan kondisi karyawan sebagai pemakai sistem. Hal ini membuat kinerja SIA sangat dipengaruhi oleh pemakai (karyawan dealer) sistem tersebut sebagai pengoperasi sistem. Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja SIA, pihak manajemen dapat mengetahui langkah yang harus dilakukan agar SIA dapat memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya?
2. Apakah kemampuan teknik personal SI berpengaruh terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya?

4. Apakah formalisasi pengembangan SI berpengaruh terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya?
5. Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh kemampuan teknik personal SI terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya.
4. Mengetahui pengaruh formalisasi pengembangan SI terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya.
5. Mengetahui pengaruh program pelatihan dan pendidikan pemakai terhadap kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat tersebut dibagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan pada mahasiswa mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA di *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya secara ilmiah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA, sehingga kinerja SIA dapat lebih ditingkatkan dan memberikan nilai tambah bagi *Dealer* PT Astra International Tbk. di Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori yang berupa konsep teoritis, pengembangan hipotesis dan model analitis dalam penelitian ini.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian; indentifikasi dan definisi operasional variabel; jenis dan sumber data; alat dan

metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel serta teknik analisis data.

BAB 4 : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisa dan uji hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini adalah penutup dari penelitian ini yang terdiri dari simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.