

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan serta kemajuan informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat dan memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap penerapan sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi. Sistem informasi dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak untuk mencapai keunggulan pengaruh melalui kecepatan, fleksibilitas, integrasi, dan keakuratan informasi yang dihasilkan.

Kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat dalam kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian mutlak diperlukan. Kualitas informasi yang baik merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan dapat melakukan investasi di bidang teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Teknologi informasi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis. Namun perlu disadari dibutuhkan dana yang lumayan besar untuk investasi di bidang teknologi informasi. Besarnya manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi membuat teknologi semakin diterima sebagai sesuatu yang wajib dimanfaatkan dan menjadi kebutuhan di dalam organisasi.

Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan sumber daya manusia beserta modal yang memiliki tugas dalam menyiapkan informasi keuangan dan informasi. Sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya.<sup>1</sup>

Pemakaian sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan dilihat dari seorang karyawan meningkatkan kemampuannya dalam meningkatkan pengetahuannya terhadap pemahaman akan penerapan sistem informasi akuntansi

---

<sup>1</sup>Salman jumaili, *kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi yang baru dalam Evaluasi kinerja individual*". (Symposium nasional akuntansi VIII, September, 2005) h. 722-735

di suatu perusahaan yang akan mengakibatkan meningkatnya kinerja individu yang bersangkutan. Namun teknologi sistem informasi tidak diterapkan secara maksimal oleh individu pengguna sistem informasi, sehingga berakibat pada menurunnya kinerja individu.<sup>2</sup>

Sistem informasi dapat menjadi kriteria dasar untuk mengevaluasi kualitas dan sistem dari informasi yang dihasilkan. Kinerja dapat menjadi tolak ukur dari keberhasilan sebuah sistem. Kinerja yang dimaksud adalah kinerja yang dicapai oleh seseorang selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas secara keseluruhan dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, sasaran atau kriteria atau target yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Perlu adanya penentuan kriteria kinerja yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Agar kinerja karyawan di perusahaan dapat dioptimalkan, maka keefektifan sistem informasi sebagai sarana yang memfasilitasi harus terus dikembangkan.

Sistem informasi dikatakan sukses apabila sistem tersebut dapat dijalankan dengan baik, mudah digunakan, dan sesuai dengan teknologi yang ada. Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari kepuasan pengguna. Puasan tidaknya pengguna pada suatu sistem informasi tidak dilihat pada kualitas sistem secara teknik, namun dilihat dari cara pemakai memandang sistem informasi tersebut secara nyata. Sebelum terjadi peningkatan kemajuan teknologi, individu dalam organisasi melaksanakan pencatatan, Manajer dalam suatu perusahaan merupakan pengambilan keputusan ekonomi serta melaksanakan tugas dan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan. Para manajer dan pengambil keputusan lainnya biasanya akan menemui situasi yang tidak dapat

---

<sup>2</sup>Astute, N.M.M.P. dan Dharmadiaksa, I.B. *pengaruh efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi, pemanfaatan dan kesesuaian tugas pada kinerja karyawan*. (jurnal akuntansi bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 2014) h.33

dipastikan di masa yang akan datang. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi sehingga para pengambil keputusan memerlukan informasi dalam mengambil keputusan bisnis.

Karyawan adalah motor penggerak utama suksesnya sebuah perusahaan. Walaupun perusahaan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai tetapi tidak didukung oleh kemampuan dari karyawan. Kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan akan bekerja secara maksimal sehingga kinerja karyawan meningkat. Upaya peningkatan kinerja karyawan merupakan tantangan yang besar bagi manajemen perusahaan karena kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan bergantung pada tingkat kinerja karyawan.<sup>3</sup>

Disamping itu persaingan global dalam dunia usaha sudah semakin terlihat. Perusahaan dituntut untuk mampu menghadapi perkembangan zaman dankemajuan teknologi dalam dunia usaha. Untuk itu perusahaan perlu melakukan perubahan-perubahan yang berkeseimbangan sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi. Perusahaan juga sangat mengharapkan kinerja karyawan yang tinggi. Karyawan dituntut untuk selalu bekerja secara efektif dan efisien. Peningkatan produktivitas ini disebabkan oleh kinerja karyawan yang baik. Dengan begitu perusahaan dapat terus berkembang dan mampu bertahan dalam persaingan global. Keahlian karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kemampuan dan keberhasilan implementasi sistem informasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Semakin lihai karyawan maka semakin efektif penerapan sistem informasi yang berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan di perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang sulit dipahami karena teknologi semakin hari semakin canggih seharusnya setiap karyawan harus mampu mempersiapkan dirinya dengan lebih mempelajari, memahami dan menguasai

---

<sup>3</sup>Resnita mersalina, : “*Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan*”. (Medan: Skripsi Fakultas Ekonomi Unimed.2015), hal. 01

sistem informasi akuntansi, selain dapat mengikuti teknologi yang semakin berkembang dapat juga meringankan tugas para karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Teknologi informasi yang dapat mempermudah pekerjaan karyawan dan lebih efektif jika karyawan memanfaatkan teknologi yang sudah canggih, kenyataannya teknologi yang ada sekarang masih kurang dimanfaatkan oleh karyawan untuk mempermudah pekerjaannya.

Kinerja karyawan yang buruk terjadi pada salah satu BUMN di Indonesia yaitu pada PT Telkom. Telah terjadi kesalahan dalam proses input data pelanggan yang dilakukan oleh karyawan Telkom, sehingga pelanggan mengalami pembengkakan tagihan dan Keluhan pelanggan tidak dicatat oleh karyawan ke dalam sistem informasi yang tersedia di perusahaan, sehingga keluhan atas nama pelanggan tersebut tidak tercatat dan mengakibatkan tidak dapat segera ditangani. Bisa dikatakan hal tersebut menjadi salah satu sebab mengapa teknisi tidak segera datang menangani permasalahan yang dihadapi pelanggan. Kerugian yang didapatkan pelanggan sehubungan dengan permasalahan ini adalah bahwa pelanggan tidak dapat menggunakan fasilitas yang seharusnya menjadi hak mereka. Pada kasus tersebut, karyawan tidak mengimplementasikan sistem informasi akuntansi dan manfaat teknologi itu dengan yang baik. Hal ini terlihat dari keluhan pelanggan tidak dicatat oleh karyawan dan karena itu teknisi tidak dapat menangani masalah pelanggan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Telkom)**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi akuntansi yang sulit dipahami.
2. Karyawan tidak dapat memanfaatkan teknologi yang ada untuk mempermudah tugasnya.
3. Kinerja karyawan dianggap masih belum maksimal dalam menghadapi keluhan pelanggan.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok bahasan dan lebih terperinci, maka permasalahan penelitian dibatasi mengenai ruang lingkup meneliti karyawan yang berada di bagian sistem informasi akuntansi atau bagian teknologi informasi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang sudah diuraikan diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapansistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Apakah pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Apakah sistem informasi dan pemanfaatan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang sudah dirumuskan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi dan pemanfaatan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Teoritis
  - 1) Sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

- 2) Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam memahami sistem informasi akuntansi dan teknologi komputer.
- b. Praktis
- 1) Dapat membantu penerapan teknologi sistem informasi pada perusahaan sehingga di dalam penerapan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individu.
  - 2) Agar bisa dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan tentang sistem informasi yang dijalankan apakah berpengaruh terhadap kinerja.

Meningkatkan profesionalisme usaha, memberikan ide bagi kemajuan perusahaan, serta hasil penelitian diharapkan dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kek