

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi sistem informasi dalam organisasi bisnis ini menjadi penting artinya berkaitan dengan ketepatan waktu dan kebenaran penyediaan informasi yang dibutuhkan pemakai. Perkembangan sistem informasi tersebut perlu didukung banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi (Jumaili, 2005). Sistem informasi tidak hanya sebagai alat bantu dalam pengolahan data, namun dapat juga digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada unsur tertentu guna mengambil cepat tindakan.

Perkembangan teknologi informasi terutama pada era informasi berdampak signifikan terhadap sistem informasi akuntansi (SIA) dalam suatu perusahaan dan memberikan kemudahan pada kegiatan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Dampak yang dirasakan secara nyata adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer. Disamping itu, pengendalian intern dalam SIA serta peningkatan jumlah dan kualitas informasi informasi dalam pelaporan keuangan juga akan terpengaruh (Noviari, 2007).

Teknologi informasi merupakan perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lain seperti perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya (Handayani, 2010). Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem teknologi informasi dan teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi.

Teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar pada struktur operasional dimana dalam perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan seseorang. Menurut (Turban, 2002 dalam Sari, 2008) Sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja dimana sumber daya (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.

Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dalam konteks riset sistem akuntansi, teknologi diartikan sebagai *system computer (hardware, software dan data)* dan jasa yang mendukung pemakai (*training, help lines, dan lain-lain*) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam tugas-tugasnya (Goodhue & Thompson, 1995 dalam Handayani, 2010). Sistem informasi (SI) dibidang ekonomi memberikan kontribusi dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi karena meningkatkan

kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat. Sistem informasi menawarkan sinergi dan efisiensi informasi pada suatu organisasi (Handayani, 2010). Dengan SI, karyawan organisasi dapat mencari dan menyerap pengetahuan untuk menjalankan pekerjaannya atau menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaannya sehingga SIA dapat mempengaruhi efisiensi organisasi.

Sistem informasi akuntansi merupakan rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaannya. Pada umumnya informasi yang membuat perusahaan kompetitif dan dapat bertahan oleh karena informasi merupakan sumber daya yang sangat berharga (Ashari, 2012).

Hubungan teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual menyatakan bahwa semakin baik teknologi sistem informasi akuntansi maka semakin baik pula kinerja individual karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini terbukti dengan adanya teknologi sistem informasi akuntansi upaya meningkatkan kinerja individual karyawan dengan baik dan lancar bisa tercapai, dan membuat tugas-tugas lebih mudah untuk dikerjakan (Tutut Wijayanti, 2013).

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pengguna sistem informasi agar pengguna dapat merasa bahwa dia dapat menggunakan teknologi itu secara efektif dan tepat, guna dalam kegiatan operasional perusahaan (Jumaili, 2005). Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi dalam mengevaluasi

kinerja individual diperlukan oleh suatu instansi untuk memastikan bahwa sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan (Marlinawati, 2011). Dalam penggunaan sistem informasi, kepercayaan terhadap sistem informasi itu sendiri sangatlah penting karena dengan adanya kepercayaan itu individu akan merasa yakin dalam melakukan pekerjaannya dan akan mendapat hasil yang maksimal.

Hubungan kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual menyatakan bahwa semakin baik kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi maka semakin baik pula kinerja individual karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini terbukti bahwa pencapaian tugas-tugas individu didukung oleh teknologi yang ada. Kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi merupakan suatu hal yang diperlukan bagi pemakai sistem informasi akuntansi agar dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan kegiatan organisasi atau perusahaan (Tutut Wijayanti, 2013).

Sistem informasi akuntansi yang telah diimplementasikan harus mampu memenuhi kebutuhan akan informasi yang bervariasi. Jika informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai, maka implementasi sistem informasi tersebut akan sia-sia. Sebaliknya jika informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, maka pengguna akan merasa kebutuhan akan informasi yang berkualitas dapat terpenuhi. Jika hal ini dapat tercapai maka bisa dikatakan bahwa tujuan dari sistem informasi akuntansi tersebut dapat tercapai pula. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu masalah yang

penting dalam implementasi sistem informasi akuntansi adalah kepuasan dari para penggunanya (Agustiani, 2010).

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Penggunaan teknologi dalam sistem informasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut, sehingga dapat membantu para pengguna sistem dalam bekerja serta memberikan kepuasan kepada para pengguna sistem (Radityo dan Zulaikha, 2007). Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan sistem informasi. Pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi.

Hubungan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual yang menyatakan bahwa semakin puas pengguna teknologi sistem informasi akuntansi maka semakin baik pula kinerja individual karyawan dalam perusahaan tersebut. Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya (Tutut Wijayanti, 2013).

Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil karya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu yang diukur dengan

mutu kerja yang dihasilkan. Menurut Engko (2008) kinerja individual mengacu pada prestasi kinerja individu yang diatur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kinerja individual yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penelitian (Goodhue dan Thompson, 1995 dalam Jumaili, 2005) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individual berkaitan dalam pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Individu diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan bantuan teknologi, sehingga tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan. Pengukuran kinerja individual melihat dampak teknologi sistem informasi terhadap efektivitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakainya lebih produktif dan kreatif.

Suatu organisasi yang akan melakukan perubahan atas teknologi sistem informasi yang digunakan, maka teknologi yang akan diterapkan tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan penggunanya dan yang mudah digunakan, obyektif serta dianggap dapat memberikan manfaat pada proses penyelesaian tugas. Masalah sering muncul ketika teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak sesuai atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai sistem, sehingga penerapan sistem informasi kurang memberikan manfaat yang tepat (Marlinawati, 2011). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual. Teknologi informasi akuntansi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari pengaksesan data yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan tugasnya, dimana data dalam

sistem informasi tersebut seharusnya data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan, sehingga akses data yang digunakan dalam penyelesaian tugas dapat terselesaikan dengan baik. Sedangkan tingkat kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi berkaitan dengan bagaimana sistem tersebut dapat dipercaya untuk menyelesaikan tugas-tugas individu dengan lebih cepat dan lebih baik. Dengan adanya sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan serta kepuasan pengguna teknologi sistem informasi akuntansi yang dapat dilihat dari bagaimana sistem tersebut dapat memberikan informasi yang mereka butuhkan serta memberikan kepuasan kepada para pemakainya.

Salman Jumaili (2005) melakukan penelitian tentang kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam evaluasi kinerja individu. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa teknologi sistem informasi baru berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu, teknologi sistem informasi baru dengan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi baru dan kepercayaan terhadap sistem informasi baru berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Penelitian oleh Almilia dan Brilliantien (2007) mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada bank umum pemerintah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian, kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian,

formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian.

Maria M. Ratna Sari (2008) melakukan penelitian tentang pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individual. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.

Ni Made Ayu Marlinawati (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, kepercayaan atas sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas pada kinerja karyawan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi, efektivitas sistem informasi akuntansi, kepercayaan atas sistem informasi akuntansi dan kesesuaian tugas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Putri Maulina (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual pada dinas kebudayaan dan pariwisata kota pekanbaru. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Putri Maulina (2016). Dalam penelitian sebelumnya telah ditemukan bahwa terdapat pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian, dimana objek penelitian yang dilakukan oleh Putri Maulina (2016) adalah pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, sedangkan objek penelitian ini pada Hotel di Kota Payakumbuh.

Alasan dipilihnya perhotelan karena sistem informasi akuntansi juga berperan penting dibidang perhotelan, salah satu fungsi utama sistem informasi akuntansi dalam perhotelan adalah untuk mengumpulkan dan menyimpan data selama terjadinya transaksi, mengurus pembayaran jasa kamar secara kredit atau cash, memproses informasi yang membantu pengambilan keputusan, dan juga membantu untuk mengontrol manajemen perhotelan. Penerapan sistem informasi akuntansi pada hotel merupakan suatu hal yang sudah umum digunakan oleh hotel-hotel di indonesia maupun di luar negeri.

Berbagai masalah terjadi di hotel dituding karena kinerja yang buruk dan dalam pemakaian teknologi yang belum memadai pada saat mereka harus membuat sistem akuntansi yang layak. Hal ini menunjukkan belum adanya kesadaran bahwa sistem informasi akuntansi sebenarnya adalah salah satu aspek penting yang harus diterapkan didalam setiap perusahaan baik itu perusahaan kecil mau pun perusahaan besar. Terdapat di hotel yang kinerja karyawannya

masih kurang bagus. Karna karyawannya masih ada yang menggunakan sistem manual dan belum memakai teknologi sistem informasi akuntansi. Akibatnya karyawan sering melakukan kesalahan dalam mencatat kode kamar yang masih tersedia, sehingga terjadi kesalahpahaman dengan pelanggan. Dan juga sering terjadinya kesalahan dalam perhitungan total biaya sewa yang harus dibayar oleh pelanggan, sehingga data tidak sesuai dengan yang dicatat. Dan juga terdapat kurangnya pelatihan karyawan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi karna keterbatasan waktu dan pengetahuan yang kurang dimiliki karyawan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Yang mengakibatkan karyawan tidak bisa menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di hotel tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis akan mengajukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Teknologi Sistem Informasi Akuntansi dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individual pada Hotel di Kota Payakumbuh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu pada karyawan Hotel di Kota Payakumbuh.
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu pada karyawan Hotel di Kota Payakumbuh.

3. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pada karyawan Hotel di Kota Payakumbuh.
4. Bagaimana pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pada karyawan Hotel di Kota Payakumbuh.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi sistem informasi akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual pada karyawan Hotel di Kota Payakumbuh.

2. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Hotel di Kota Payakumbuh untuk memberikan informasi dan mengkaji implementasi teknologi sistem akuntansi, kepercayaan teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan sehubungan dengan pengaruh teknologi sistem informasi, kepercayaan

teknologi sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual.

c. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai riset untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang mengadakan penelitian terhadap tema ini.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara umum bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan secara ringkas isi masing-masing BAB dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab yang menjadi pengantar dan menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa peneliti ini dilakukan, pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA & HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan secara teoritis mengenai teori-teori yang menjadi sumber terbentuknya suatu hipotesis, juga acuan untuk melakukan penelitian. Dalam bab ini akan dikemukakan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode-metode dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Hotel di Kota Payakumbuh yang menjadi objek penelitian ini.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran sikap dan objek yang diteliti, juga pengolahan data yang didapat, dan pembahasan yang menjelaskan data tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan yang diambil dan saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian.