

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi sekarang ini sangat pesat karena masyarakat membutuhkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Sesuai dengan pendapat menurut hall *at al* (2011) salah satu tujuan penciptaan teknologi tersebut adalah untuk mempermudah dan mempercepat perolehan informasi. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai perangkat teknologi sebagai sarana penunjang hidup masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, sosial, maupun bisnis. Dengan demikian perkembangan teknologi tersebut juga memicu dan mempengaruhi perkembangan sistem informasi. Hal ini diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan dapat bersaing secara global. Salah satu sistem informasi yang memiliki fungsi penting dalam aktivitas operasional perusahaan adalah sistem informasi akuntansi.

Semua organisasi membutuhkan informasi untuk membuat keputusan yang efektif. Selain itu organisasi memiliki proses bisnis tertentu yang terus menerus yang saling terlibat (Romney *at al*, 2016). Komputer pada saat sekarang ini merupakan hal yang diperlukan dalam menunjang sistem informasi pada perusahaan yang memiliki kegiatan bisnis yang kompleks. Sehingga, sistem informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk meghasilkan informasi yang

dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap dapat dipahami dan teruji. Namun kenyataannya masih banyak sistem informasi yang kurang efektif sehingga informasi yang dihasilkan kurang akurat dan relevan. Terdapat kasus kinerja sistem informasi di Indonesia yang belum efektif terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya (persero) karena adanya sistem informasi yang tidak andal membuat informasi yang dihasilkan sesat sehingga saat mengambil keputusan dalam tata kelola perusahaan menjadi kurang baik. Rendahnya kinerja pengelolaan asset membuat perusahaan tidak sanggup membayar polis JS Saving Plan milik nasabah senilai Rp 12,4 triliun yang jatuh tempo mulai Oktober - Desember 2019.

Pada fenomena lainnya terjadi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Secara terus menerus BPJS Kesehatan mengalami defisit yang berakibat menumpuknya hutang - hutang akibat tagihan yang belum bisa dibayarkan. Penyebabnya adalah sistem informasi yang tidak efektif. Prosedur yang terlalu rumit dan tidak fleksibel menyebabkan membengkaknya biaya yang harus ditanggung akibat dari pemeriksaan atau tindakan yang tidak perlu. Misalnya, dalam menangani penderita penyakit jantung caranya cukup beragam. Ada yang harus memerlukan pemeriksaan lanjutan atau cukup dengan stetoskop untuk mendengar suara detak jantung. Jika sakit biasa memang tidak memerlukan alat bantu atau pemeriksaan lab, namun saat itu harus membutuhkan alat bantu. Ketidak efektif sistem informasi tersebut dapat merugikan. Hal ini membuktikan bahwa setiap perusahaan sangat bergantung pada sistem informasi yang memiliki kemampuan untuk beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali.

Revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan pada model bisnis baru, sehingga akan terdapat peningkatan penggunaan teknologi komputer yang merupakan salah satu bentuk teknologi informasi yang telah merubah pemrosesan yang semula manual menjadi secara otomatis. Akan tetapi penerapan suatu sistem tidak terlepas dari suatu permasalahan. Sehingga perlu diperhatikan lebih lanjut apakah penerapan tersebut berhasil dan bermanfaat atau menyebabkan kegagalan sistem.

Keberhasilan dalam penerapan sistem dapat dikaitkan dengan kinerja yang dimiliki sistem tersebut. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang baik, akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga dapat membuat keputusan yang tepat. Dalam mengukur kinerja sistem informasi akuntansi, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi adalah partisipasi pengguna, dukungan manajemen puncak, serta pendidikan dan pelatihan.

Partisipasi pengguna merupakan keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang telah disediakan. Partisipasi ini meliputi suatu inisiatif dari pengguna untuk mencari solusi terhadap kendala dalam menggunakan sistem. Pengguna dapat memberikan informasinya dan dapat memperbaiki pemahaman pengguna tentang sistem, sehingga sistem informasi yang diterapkan dapat bermanfaat bagi para penggunanya. Pengguna sistem informasi akuntansi yang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem akan menimbulkan keinginan dari pemakai untuk menggunakan sistem sehingga pengguna merasa lebih memiliki dan mampu untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi (Gustiyan, 2014).

Manajemen puncak merupakan titik tengah dari informasi akuntansi di mana manajemen puncak akan menggunakan informasi akuntansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan. Mengingat tingkat kepentingan manajemen puncak maka diperlukannya dukungan. Menurut Bodnar *et al* (2010) yang menyatakan bahwa yang mempengaruhi faktor penerapan sistem informasi akuntansi salah satunya adalah dukungan manajemen puncak. Semakin manajemen puncak mendukung dan ikut dalam proses perencanaan pengembangan sistem informasi akuntansi, semakin memperlihatkan keseriusan manajemen dalam membantu dan mendukung bawahannya dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi. Adanya komunikasi langsung maupun tidak langsung dari manajemen puncak kepada karyawannya secara tidak langsung mampu mendorong para karyawannya untuk lebih baik dalam proses pengoperasian sistem informasi akuntansi (Wulandari, 2017).

Faktor selanjutnya yaitu pendidikan dan pelatihan. Pendidikan merupakan hal mendasar yang sangat penting sehingga pengguna sistem memiliki wawasan yang dapat membantu untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Namun, pendidikan saja terkadang tidaklah cukup maka pelatihan juga dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi akuntansi agar menjadi semakin terampil dalam menggunakan sistem. Tingginya perkembangan teknologi merupakan salah satu alasan mengapa pelatihan perlu diadakan untuk pengguna sistem informasi akuntansi, karena pengetahuan dan kemampuan pengguna perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang dimungkinkan akan mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Semakin sering intensitas pelatihan dilaksanakan maka kinerja sistem informasi akan semakin

meningkat, dan sebaliknya jika pelatihan jarang dilaksanakan maka kinerja sistem informasi juga akan menurun. (Damana, 2016).

Dari sudut pandang Islam kinerja sistem informasi yang diukur dari kepuasan pengguna dan pemakaian sistem informasi akuntansi saat sistem informasi akuntansi beroperasi hingga mengeluarkan *output* atau hasil. Kualitas dan kuantitas dari sistem informasi akuntansi merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Maka, jika seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pekerjaannya menggunakan sistem dan mendapatkan output dari sistem informasi akuntansi yang sesuai maka dapat dikatakan kinerja dari sistem informasi akuntansi baik. Dalam Islam mengajarkan tentang keadilan, bahwa kita memperoleh balasan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya:

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (QS. Al-Ahqaf [46]: 19)*

Menurut Isa' Abduh dan Ahmad Isma'il Yahya dalam penelitian Rijal (2019), ada tiga cara untuk mewujudkan kinerja yang baik, yaitu: satu kerja yang dilandasi taqwa, dua iklim dan suasana kerja yang tenang dan kondusif dan ketiga didukung oleh ilmu pengetahuan terkait dengan bidang pekerjaan, dan bersangkutan selalu berusaha menambah ilmunya.

Dapat diartikan bahwa: satu, kerja yang dilandasi taqwa yaitu karyawan yang menggunakan sistem ikut berpartisipasi dalam menggunakan dan mengembangkan sistem dengan berlandaskan takwa, menggunakan secara jujur dan mengembangkan sistem informasi akuntansi agar semakin baik sehingga kinerja sistem informasi akuntansi akan semakin baik. Dua iklim dan suasana kerja yang tenang dan kondusif yaitu suasana yang mendukung pegawai untuk bekerja secara optimal, salah satunya yaitu adanya dukungan manajemen puncak. Dan yang ketiga, didukung oleh ilmu pengetahuan terkait dengan bidang pekerjaan, dan bersangkutan selalu berusaha menambah ilmunya. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang disediakan oleh organisasi pegawai dapat menambah pengetahuan dan ilmunya

Sistem informasi ada pada setiap organisasi sangat penting termasuk pada perusahaan jasa khususnya pada Rumah Sakit. Rumah Sakit membutuhkan sistem informasi yang memiliki kinerja baik yang dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga mempermudah dalam pelayanan kesehatan kepada pasien. Mengingat pentingnya kinerja sistem informasi akuntansi yang telah dijabarkan, maka penelitian ini tentang **“Pengaruh Partisipasi Pengguna, Dukungan Manajemen Puncak, serta Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Dalam Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam”** Studi Pada Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan Masalah Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di penjelasan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah

1. Apakah partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
4. Apakah partisipasi pengguna, dukungan manajemen puncak serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
5. Bagaimana Partisipasi Pengguna, dukungan manajemen puncak, pendidikan dan pelatihan serta kinerja sistem informasi akuntansi ditinjau dari sudut pandang Islam di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
3. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja

sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

4. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna, dukungan manajemen puncak pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
5. Untuk mengetahui partisipasi pengguna, dukungan manajemen puncak pendidikan dan pelatihan serta kinerja sistem informasi akuntansi ditinjau dari sudut pandang Islam di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya yang tertarik dengan permasalahan Sistem Informasi Akuntansi, meliputi :

- a. Manfaat bagi akademis

Penelitian ini merupakan media yang baik untuk menambah pengetahuan, wawasan serta keterampilan dalam melakukan penelitian, serta untuk melatih kepekaan dalam memahami dan mendalami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini khususnya berguna bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura yang ada, supaya masukan tersebut dapat menjadi pertimbangan dan membantu perusahaan dalam menerapkan faktor-faktor kinerja sistem informasi akuntansi sehingga perusahaan dapat meminimalkan terjadinya kegagalan dalam pengembangan sistem.