

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dalam era globalisasi sekarang ini semakin maju yang dibuktikan telah banyak membantu meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem Informasi Akuntansi banyak digunakan oleh perusahaan untuk menjalankan aktivitas operasional perusahaannya guna membantu dalam mencapai tujuan perusahaan. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi yang telah mengubah pemrosesan data Akuntansi dari manual menjadi otomatis.

Menurut Baridwan (2002), salah satu tujuan utama penelitian di bidang teknologi informasi adalah untuk membantu tingkat pemakai akhir dan organisasi secara efektif. Di dalam riset sistem informasi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem merupakan indikator yang sering digunakan sebagai pengganti (*surrogate*). Untuk mengetahui sistem yang dikembangkan berhasil atau tidak, efektif atau justru tidak efektif, maka perlu diukur seberapa besar kinerja dari sistem informasi tersebut. Kinerja sistem informasi akuntansi (selanjutnya disingkat SIA), pada suatu entitas dapat dilihat dari dua aspek yaitu kepuasan para pengguna sistem dan penggunaan sistem. Indikasi kepuasan dilihat dari pengguna merasa sistem ini memenuhi semua kebutuhan mereka untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya atau tidak. Sedangkan indikasi dari penggunaan sistem dilihat dari perilaku seorang individu yang menggunakan SIA karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Soegiharto (2001).

Sedangkan, tujuan dalam penyusunan suatu sistem informasi antara lain untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan keuangan, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya. Selain itu tujuan sistem

informasi akuntansi adalah untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reability*) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban dan perlindungan kekayaan keuangan perusahaan (pengendalian intern) Mulyadi (2008).

Penelitian ini dianggap menarik dan layak untuk diteliti karena melihat fenomena yang terjadi di kota Lampung sendiri pada saat ini bahwa persaingan dalam bisnis perhotelan semakin meningkat. Novotel meskipun hotel yang saat ini berbintang empat namun memiliki fasilitas terlengkap, *design* interior dan eksterior bangunan gedung yang lebih menarik dan modern, pelayanan yang ramah, dan lokasi hotel menghadap laut serta dekat dengan pusat kota jika dibandingkan dengan hotel berbintang lainnya di Bandar Lampung. Satu hotel yang setara posisi segmentasinya dengan Novotel yaitu hotel berbintang empat adalah Hotel Emersia. Hotel Emersia tidak kalah menarik dengan Novotel Lampung dari design bangunan, fasilitas, pelayanan, namun hotel Emersia tidak berada pada satu naungan grup besar seperti Novotel di bawah naungan grup Accor sehingga nama Emersia kurang dikenal oleh masyarakat dan Hotel Emersia tidak memiliki *loyalty* program seperti yang dijalankan oleh Novotel sehingga Novotel masih jauh lebih unggul dibandingkan hotel Emersia. Satu hotel bintang lima di Bandar Lampung yaitu Hotel Sheraton. Di Lampung, Sheraton memang sudah lebih dulu berdiri menempati posisi sebagai hotel bintang lima, namun hotel bintang empat skala internasional sekelas Novotel telah mampu menduduki posisi sebagai salah satu hotel terbaik yang ada di Lampung.

Meskipun Novotel dan Sheraton sama-sama memiliki *loyalty* program dan berada dalam naungan grup Accor dan Starwood dimana kedua grup tersebut adalah dua grup besar berskala internasional, namun pada kenyataannya sebagai hotel berbintang lima Hotel Sheraton Lampung kalah penampilan daripada Novotel Lampung baik itu dari segi design interior dan eksterior bangunan, fasilitas, jumlah kamar dan juga pelayanan, kesan hotel lama dan tua begitu melekat pada hotel Sheraton Lampung.

Menurut *Executive Assistant Manager Operational* Novotel Lampung, Bapak Lalu Aswadi Jaya, CRM saat ini memang menjadi sebuah strategi bisnis yang utama bagi Novotel Lampung dalam mempertahankan eksistensinya mengingat persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Peneliti ingin mendeskripsikan program *customer relationship management* Hotel Novotel Lampung berkaitan dengan tahapan program *Le Club Accorhotels* yang dijalankan oleh Hotel Novotel secara global. *Le Club Accorhotels* menarik untuk diteliti karena program kartu *loyalty* ini berlaku di seluruh dunia untuk seluruh *brand* Accor, yang termasuk salah satunya

adalah Novotel. *Le Club Accorhotels* melalui berbagai jenis kartu yang ditawarkan, menawarkan keuntungan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan setelah program ini dilaksanakan terdapat peningkatan jumlah tamu yang menginap dan bergabung menjadi anggota *Le Club* untuk memanfaatkan keuntungan secara lebih dari fasilitas hotel yang ditawarkan. Seperti yang disampaikan langsung oleh *Executive Operational Manager Operational* Novotel Lampung, Bapak Lalu Aswadi Jaya, “Tolok ukur keberhasilan *Le Club loyalty program* ini dilihat dari semakin banyaknya member. Bicara secara global dan regional, peningkatan member *Le Club* dari tahun ke tahun adalah cukup signifikan. Melalui *Le Club* yang memberikan keuntungan lebih bagi pelanggan sesuai dengan kategori yang ditawarkan maka pelanggan akan dengan sendirinya membantu meningkatkan keuntungan perusahaan dan mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan, terlihat dengan banyaknya data tamu yang berulang kali kembali menginap di Novotel Lampung.” Peningkatan jumlah para tamu dan member *Le Club* disertai fakta bahwa kebanyakan tamu menggunakan informasi yang diperoleh dalam program *Le Club Accorhotels* Gasella eka wijaya (2013).

Hasil penelitian Nugraha (2012) dengan responden pada perusahaan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara keterlibatan pengguna, program pendidikan dan pelatihan, serta dukungan manajemen puncak dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Rusdi dan Megawati (2011) didalam

penelitiannya menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas akan berbentuk dari adanya sistem informasi yang dirancang dengan baik. Pemanfaatan SIA yang tepat dan didukung oleh kemampuan teknik personal yang baik, kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi dalam hal sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga pengguna semakin sering menggunakan sistem informasi yang ada dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan Dharmawan (2017). Paparan tersebut menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem diperlukan beberapa macam aspek yang perlu dilibatkan untuk mengukur kinerja SIA yaitu: keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan manajemen puncak dan kemampuan teknik personal.

Penelitian mengenai kinerja SIA telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Almilia dan Brilliantien (2007) pada bank umum pemerintah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo, menggunakan delapan variabel di atas yang digunakan oleh Soegiharto (2001) dalam pengukuran kinerja SIA antara lain: keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan, kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan, program pelatihan dan pendidikan, keberadaan dewan pengarah, serta lokasi departemen. Disebutkan bahwa hanya dukungan manajemen puncak sajalah yang memiliki pengaruh signifikan secara positif, namun itu pun hanya terdapat kepuasan pemakai, sedangkan untuk pemakaian sistem tidak.

Komara (2005) menyebutkan bahwa untuk faktor keterlibatan pemakai, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, serta formalisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIA hanya pada ukuran kepuasan pemakai. Sedang pada faktor kapabilitas tidak berpengaruh pada kinerja, kecuali untuk pengukuran pemakaian SIA. Tiga variabel lain yang menggunakan analisis uji beda (yakni pada perbedaan ada tidaknya pelatihan, komite pengendali SIA, serta lokasi departemen SIA) menyimpulkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

SIA.

Bertolak dari itu, Puspitasari (2007) yang mengambil objek penelitian pada Pasar Swalayan Ada hanya mengambil tiga variabel independen dari penelitian Almilia dan Brilliantien (2007) yakni partisipasi user, dukungan manajemen puncak, program pendidikan dan pelatihan bagi pemakai, dan kemampuan teknik personal menyimpulkan bahwa semua variabel independen tersebut berpengaruh secara positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, baik dari kinerja maupun dari pemakaian SIA. Rizki (2013) menyatakan keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi.

Dari beberapa penelitian diatas, terlihat ada beberapa variabel yang tidak konsisten. Variabel keterlibatan pemakai menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA Soegiharto (2001), Komara (2005), Puspitasari (2007), Lestari (2010). Sedangkan variabel keterlibatan pemakai yang tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA Rizki (2013), Yunita (2012). Untuk variabel program pelatihan dan pendidikan, kemampuan teknik personal menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA Komara (2005), Puspitasari (2007), Rizki (2013). Sedangkan yang berpendapat untuk variabel program pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA Soegiharto (2001), Lestari (2010), dan Yunita (2012). Pada variabel dukungan manajemen puncak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja SIA Puspitasari (2007), Rizki (2013), dan Lestari (2010). Sedangkan pendapat yang menunjukkan variabel dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja SIA Soegiharto (2001), Lestari (2010), dan Yunita (2012).

Variabel-variabel diatas memiliki hubungan atau pengaruh positif terhadap kinerja SIA, sehingga seharusnya dalam penelitian juga mendapatkan hasil yang sesuai dengan teori. Namun dalam praktiknya beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa hasilnya berlawanan dengan teori. Karena itulah, dari berbagai macam penelitian yang mengkaji ulang mengenai kinerja SIA.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Ajeng Rivaningrum (2015) perbedaan penelitian ini dan sebelumnya terletak pada sampel dan penambahan variable kemampuan personal, alasan penambahan kemampuan personal dikarenakan Rizky (2013) berpengaruh terhadap kinerja SIA, pengambilan objek penelitian ini di Seluruh hotel bandar lampung yang mana sebelumnya di bank. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian dengan judul

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA SELURUH HOTEL DI BANDAR LAMPUNG”, perlu dilakukan.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dilakukan agar penelitian dan pembahasannya lebih terarah, sehingga hasilnya tidak bias dan sesuai dengan harapan peneliti. Dalam penelitian ini variabel independen yaitu keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, program pendidikan dan pelatihan pengguna, dukungan manajemen puncak, dan kemampuan teknik personal dengan variabel dependen yaitu kinerja sistem informasi akuntansi. Waktu dan tempat penelitian ini dilakukan selama 5 bulan sejak bulan november 2019 sampai dengan maret 2020 di Seluruh hotel di Bandar Lampung

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
2. Apakah pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja SIA ?
4. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja SIA ?

1.4 Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem terhadap kinerja SIA
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh program pendidikan dan pelatihan pengguna terhadap kinerja SIA
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja SIA
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja SIA

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian di masa mendatang yang lebih baik mengenai penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, terutama bagi para akademisi.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pada perusahaan dalam pengembangan SIA untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.
2. Bagi karyawan diharapkan dapat memberikan wawasan dan dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kinerja SIA.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini sistematika penulisan diuraikan dalam 5 bab secara terpisah, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang secara umum, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis menguraikan landasan teori, kerangka teori penelitian yaitu bagaimana penelitian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan berbagai pustaka relevan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan metode-metode penelitian, pendefinisian dan pengukuran variabel penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat uraian hasil analisis yang diperoleh berkaitan dengan landasan teori yang relevan dan pembahasan hasil analisis mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis berusaha untuk menarik beberapa simpulan yang penting dari semua uraian dalam bab-bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang dianggap perlu.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN