

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zaman digital yang sekarang ini, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat sudah dipengaruhi oleh teknologi yang semakin lama semakin maju. Banyak sektor yang memilih mengadopsi teknologi untuk memudahkan dalam menemukan inovasi yang baru. Baik da.lam dunia pendidikan, sosial, ekonomi, termasuk juga akuntansi sudah banyak dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Perkembangan zaman ini telah memunculkan teknologi dengan informasi yang pesat dan sangat dibutuhkan oleh manusia, selain itu sistem olah data juga ikut terkena dampak oleh kemajuan teknologi. Seiring perkembangan zaman ini pula, teknologi menjadi alat utama dalam menghadirkan sistem informasi untuk kelangsungan bisnis. Sehingga, akuntansi dan teknologi informasi menjadi terkait lebih erat karena teknologi informasi telah membantu kepentingan operasional dan strategis dalam dunia bisnis (Richardson et al., 2021).

Era globalisasi menimbulkan eratnya persaingan antar perusahaan yang mendorong tiap-tiap perusahaan dalam mempergunakan sistem informasi yang bisa menunjang kemampuan operasional perusahaan dengan efisien, efektif serta dapat dikendalikan, hal tersebut mampu menciptakan keunggulan dalam bersaing (Puspitasari & Juliarsa, 2017). Sistem informasi akuntansi menyediakan sarana sistematis bagi pelaku usaha untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah dalam organisasi. (Richardson et al., 2021). Maka dengan adanya sistem informasi akuntansi akan memunculkan informasi perusahaan yang

jelas disaat mengambil sebuah keputusan. Maka dari itu, untuk mengembangkan usaha masing-masing, para pelaku ekonomi memilih untuk menerapkan sistem informasi akuntansi pada usahanya agar tetap eksis dalam mengikuti perkembangan zaman.

Setiap organisasi memiliki banyak proses bisnis yang beragam, seperti menyelesaikan penjualan, melakukan pembelian, membayar tenaga kerja, dan membayar kebutuhan lainnya. Setiap proses bisnis yang terjadi, sistem informasi akuntansi harus mampu merangkum dan mencatat informasi akuntansi tersebut (Turner et al., 2017). (Romney & Steinbart, 2018) juga menegaskan bahwa seluruh instansi memerlukan informasi dalam mengambil sebuah keputusan yang efektif. Dalam mengambil sebuah keputusan yang efektif, instansi haruslah menetapkan keputusan apa yang hendak mereka ambil, informasi apa yang diperlukan dalam mengambil sebuah keputusan, serta bagaimana cara dalam mengumpulkan dan mengolah data yang dibutuhkan agar dapat menghasilkan informasi. Pentingnya peranan sistem informasi pada akuntansi sebab dalam memproses informasinya dengan basis komputer banyak ditawarkan di mana bertujuan memberi keleluasaan kepada akuntan guna memperoleh informasi terpercaya, relevan, lengkap, tepat waktu, bisa dimengerti serta juga teruji. Baik atau buruk kinerja pada suatu sistem informasi akuntansi bisa diamati dari sudut kepuasan penggunaannya serta dari pemakaiannya. Tingkat rasa puas pengguna sistem ialah satu di antara tolak ukur keberhasilan dari sebuah sistem.

Berdasarkan berita yang dilansir dari *waspada.id* pada 28 oktober 2021, ditegaskan bahwa peran sistem informasi akuntansi amat krusial saat menuntukan

keputusan manajemen di dalam organisasi. Pada sebuah perusahaan, akuntansi memiliki peran yang sangat penting. Hal itu dikarenakan akuntansi mampu menyediakan informasi yang ditunjukkan dengan bentuk uang. Dalam menyatukan data finansial secara terstruktur dibutuhkan sebuah sistem informasi mutakhir. Akurasi informasi sangatlah dibutuhkan oleh para manajemen yang bertujuan mengambil sebuah keputusan dalam pengembangan perusahaannya dimasa yang akan datang.

Sistem informasi akuntansi di era digital ini memegang peran penting dalam memajukan sebuah organisasi dibidang usaha. Sistem informasi akuntansi yaitu salah satu sumber yang bisa memberikan informasi, berupa informasi keuangan dalam perusahaan, kegiatan perhitungan barang, dan lain-lain, sehingga informasi itu bisa diperlukan oleh berbagai pihak yang ikut serta atau mempunyai kepentingan di dalam perusahaan, salah satunya dibidang Usaha mikro Kecil serta Menengah (UMKM). Sistem informasi akuntansi bukan hanya mengenai sistem pelaporan keuangan, namun juga mencakup pelaporan informasi non keuangan seperti data pelanggan, transaksi penjualan, dan aktivitas pemasaran dalam melakukan proses bisnis. Sehingga sistem informasi akuntansi dapat mengumpulkan dan melaporkan hasil informasi yang dianggap penting dalam melakukan pengambilan keputusan (Richardson et al., 2021).

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan upaya di mana memiliki peran krusial langkah berekonomi Indonesia. Bahkan dalam berbagai penelitian ekonomi menyatakan bahwasannya perekonomian Indonesia tidak anjlok sebab ditopang oleh jasa pelaku usaha kecil (Niode, 2012) dibuktikan saat

krisis moneter yang terjadi di periode 1998, UMKM mampu bertahan dalam permasalahan keuangan yang terjadi pada saat itu (Sahban, 2015). Berdasarkan berita yang dilansir dari *money.kompas.com* pada 30 Agustus 2018, ditegaskan bahwasannya di Indonesia, UMKM telah membuktikan mampu menggerakkan roda ekonomi yang tengah anjlok. Pelaku UMKM sudah berkontribusi hingga 60% pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional serta mempekerjakan tenaga kerja sebesar 97%. Adapun usaha besar di Indonesia kini hanya 1%, usaha menengah mencapai 5,1%, serta usaha kecil hingga 93,4%.

Berdasarkan berita yang dilansir dari *sumutpos.jawapos.com*, Dinas Koperasi dan UMKM di Kota Medan melalui UMKM binaannya telah mengalami peningkatan yang cukup pesat. Berdasarkan data pada tahun 2021, total dari jumlah pelaku UMKM tersebut mencapai 27.763, tetapi kini sudah mengalami peningkatan hingga 6.000 UMKM. Oleh sebab itu, Dinas Koperasi dan UMKM membina 33.000 UMKM pada awal 2022.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah satu di antara daya penyokong membangun perekonomian. Sumatera Utara memiliki UMKM dengan jumlah yang berkembang cukup baik yakni berkisar 2.800.000 unit usaha. Perihal tersebut mampu memberi dampak baik untuk peningkatan tumbuhnya ekonomi di Sumatera Utara. Sehingga dalam hal itu, Gubernur berusaha memfasilitasi guna memacu kualitas potensi masyarakat melalui penataran pengaturan finansial, serta meningkatkan akses pasar maupun nilai produk (Dalam *diskominfo,sumutprov.go.id*). Berdasarkan berita yang dilansir dalam *kompas.id*, pada triwulan kedua 2021, ekonomi Sumatera Utara tumbuh hingga 4,95% yang

mana membalikkan capaian di 2020 pada periode sama yang malah minus 2,37%. Pencapaian tersebut disokong Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai penyokong utamanya.

Indonesia masih mempunyai banyak UMKM yang menjalankan usahanya dengan cara-cara sederhana, banyak juga pengusaha UMKM yang menganggap bahwasannya proses akuntansi tidaklah terlalu penting dilakukan. Sedangkan saat ini perusahaan bersaing melalui kecanggihan teknologi agar dapat menang dalam persaingan. Sehingga sangat penting diberikan pendidikan dan pelatihan bagi para pelaku UMKM agar mampu mengikuti perkembangan sistem yang ada. Namun, sudah banyak UMKM yang menerapkan sistem informasi pada usahanya agar menghasilkan informasi yang akurat serta tepat. Tentu saja dengan menerapkan sistem informasi akuntansi akan memudahkan UMKM dalam mengambil keputusan untuk memajukan usahanya terutama untuk mengikuti persaingan ekonomi.

Laporan keuangan semestinya disajikan selengkap mungkin dengan memenuhi unsur menurut SAK EMKM 2018 yaitu setidaknya mencakup pencatatan atas pelaporan keuangan, laporan laba rugi, serta laporan posisi keuangan. Dengan menggunakan program akuntansi di komputer, laporan keuangan makin mudah disusun. Beberapa individu cenderung memakai *Microsoft Excel* sebab tampilan dan pemakaiannya ramah pengguna saat melakukan analisa serta menyusun laporan. Kemudian, bagi usaha berskala kecil hingga menengah, akan cukup mahal mengadopsi program akuntansi. Oleh sebab

itu, *Microsoft Excel* merupakan langkah tepat di mana programnya sangat murah, penggunaannya tak terlalu sukar, serta akurasinya terjamin (Novita, 2020).

Adapun fenomena permasalahan dalam sistem informasi akuntansi UMKM Kota Medan yaitu belum bekerja dengan baik. Dilansir dari *medan.tribunnews.com* pada 05 Juni 2018, Dessi Aruan mengatakan masih ada saja pelaku usaha yang membuat informasi keuangan dengan cara manual dan hal tersebut tentu memakan waktu yang banyak. Sehingga informasi keuangan yang dihasilkan pun kurang tepat dan butuh proses lama. Pada kasus ini menunjukkan bahwa masih kurangnya akurasi informasi yang diperoleh serta diperlukan waktu cukup lama.

Dilansir dari *kompasiana.com* pada 13 November 2021 dinyatakan bahwa organisasi yang bergerak dalam aspek apapun pada dasarnya pasti mempunyai sistem informasi akuntansi. Hal itu bertujuan dalam mencapai tujuan perusahaan. Hasil riset yang dilaksanakan oleh mahasiswa USU pada salah satu UMKM, PT Trimitra Handaltama yang masih memakai sistem informasi akuntansi dengan cara manual, yaitu masih mempergunakan *Microsoft Excel* serta *Microsoft Word*, sehingga proses penghitungan memakan waktu yang lama dan rentan terjadi kesalahan. Dikarenakan pemilik usaha tersebut masih belum paham mengenai penerapan sistem dalam usahanya. Pada kasus ini membuktikan bahwasannya kurangnya akurasi informasi serta tidak tepatnya waktu di mana memicu tugas yang dikerjakan kurang baik.

Dilansir dari berita *rri.co.id* pada 01 Desember 2021, Ibu Agustina yang merupakan salah satu pelaku UMKM Coklat mengatakan bahwa dirinya belum

puas pada sistem informasi mengenai harga produk coklat hasil produksinya, dari informasi pertama yang diterima dinyatakan bahwa coklat hasil fermentasi harganya lebih tinggi dibandingkan dengan yang belum dipermentasi, tetapi sesudah dilakukan fermentasi nyatanya harganya serupa, seperti produk coklat yang tidak dipermentasi. Pada kasus ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang berkualitas sehingga tugas yang dikerjakan pengguna tersebut kurang baik.

Berdasarkan berita yang dilansir dari *infokomputer.grid.id* pada Jumat 09 April 2021, ditegaskan bahwa ditengah berkembangnya tren digitalisasi sekarang, perusahaanpun harus berhati-hati dengan bahaya kejahatan *cyber*. Selama periode 2020, Indonesia menerima serangan *cyber* hingga 495,3 juta menurut data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Data tersebut naik menjadi dua kali lipat dibanding periode 2019. Sedangkan data lainnya menunjukkan di dalam laman *Helpnet Securities*, pada Rabu 03 Juni 2020, menyatakan bahwasannya hampir 80% perusahaan terkena sedikitnya satu serangan *cloud data breach* selama periode 2019 hingga 2020.

Data krusial korban menjadi target para peretas, misalnya *log data*, data kredensial, ataupun kata sandi. BSSN pula merekam selama periode 2020 ditemukan sebanyak 79.439 akun terkena *data breach* atau kebocoran data. Sejumlah peristiwa kebocoran tersebut selama periode 2020 pula mengaitkan beberapa perusahaan besar Indonesia. Satu di antaranya, 91 juta akun pemakai perusahaan *e-commerce* telah bocor. Pada kasus ini menunjukkan bahwa keamanan sistem kurang baik.

Dilansir dari berita *jawapos.com* 21 Juli 2020, Eddy Satriya selaku Deputi Restrukturisasi Usaha Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) menyatakan bahwa penyebab dari masalah yang dihadapi UMKM dalam kemajuan teknologi ini ialah minimnya pengetahuan mengenai pemanfaatan teknologi. “Pemahaman teknologi di UMKM masih rendah, padahal mencakup proses pemasaran, ini kendala yang kita hadapi,” ujarnya pada konferensi pers virtual, Selasa, Juli 2021. Pada kasus ini menunjukkan bahwa pemahaman pelaku UMKM mengenai sistem informasi masih kurang.

Selaras dengan berita yang dilansir dari *katadata.co.id* pada 11 Agustus periode 2020, Mulya Amri selaku Direktur Riset Katadata Insight Center (KIC) mengatakan, rintangan pelaku UMKM dalam memasuki era digitalisasi yaitu masih kurangnya wawasan dan kemampuan menggunakan teknologi serta platform digital. Dan pada kasus ini juga menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan pelaku UMKM mengenai sistem informasi masih kurang.

Berdasarkan berita yang dilansir dari *analisadaily.com* pada Selasa 28 Desember 2021, dinyatakan bahwa PT Trimitra Handaltama yang merupakan salah satu UMKM yang terdapat di Kota Medan masih mempergunakan sistem informasi akuntansi yang secara manual. Hal tersebut dikarenakan kemampuannya masih kurang mengenai sistem yang berbasis komputerisasi, sehingga belum menerapkannya dalam aktivitas usahanya. Dari fenomena tersebut, bisa dilihat bahwasannya masih terdapat pelaku usaha yang belum menerapkan sistem dalam usahanya karena belum memiliki kemampuan mengenai sistem tersebut.

Selain itu, dilansir dari *kompasiana.com* pada 11 Mei 2019 dinyatakan juga bahwa salah satu masalah dari daya kerja sistem informasi akuntansi disebabkan masih minimnya kemampuan potensi masyarakat mengimplementasikan pemahaman serta pelatihan pada penerapan kinerja dalam sistem informasi akuntansinya. Sedangkan pemakai sistem harus mempunyai kemampuan yang cukup. Sama seperti yang dinyatakan oleh (Stair & Reynolds, 2018), bahwasannya pemakai sistem merupakan elemen krusial selama implementasi sistem informasi, karena merekalah pembuat hal yang membedakan antara keberhasilan dengan kegagalan dari penerapan sistem informasi pada organisasi.

Berdasarkan berita yang dilansir dari *tribunmedan.com* pada 12 Januari 2022, Bobby Nasution menyatakan dengan mendorong pelaku UMKM menggunakan digitalisasi keuangan untuk mengikuti kemajuan teknologi dalam bertransaksi maupun dalam menghasilkan pelaporan finansial turut dapat memfasilitasi para pelaku UMKM dalam mengatur keuangan. Karena jika manajemen keuangan telah diatur dengan baik, maka usaha tersebut akan lebih baik dan maju. Maka dari itu diperlukan peran manajemen puncak dalam perusahaan untuk memberikan dukungan dalam keberhasilan usaha dengan mengikuti perkembangan teknologi. Dukungan manajemen puncak adalah sesuatu yang sangat penting dalam keberlangsungan setiap hal dalam perusahaan. (Dharmawan et al., 2017).

Berdasarkan berita yang dilansir dari *kominfo.go.id* pada 20 Oktober 2020, kendala lain yang dialami oleh UMKM yaitu mengenai keterbatasan modal dan

infrastruktur teknologi yang memadai. Maka dari itu, Kemenkop UKM sudah memacu kolaborasi bersama kementerian maupun lembaga, dan perguruan tinggi serta perusahaan startup. Hal tersebut dimaksudkan guna pemenuhan akses sarana digital, pelatihan, pendampingan, akses pembiayaan, serta sistem informasi digital UMKM. Menurut (Laudon & Laudon, 2013) sokongan manajemen puncak dibutuhkan guna meyakinkan suatu sistem mendapat aliran dana serta sumber daya memadai supaya dapat sukses.

Selain itu berdasarkan berita yang dilansir dari *pemkomedan.go.id* pada 28 September 2021, Pemko Medan sudah berkomitmen serta terus memberikan dukungan kepada pelaku UMKM supaya “naik kelas” dalam dunia bisnis. Salah satu usaha yang dijalankan Pemko Medan, lanjut Bobby Nasution, yaitu dengan mendukung serta membina UMKM dalam mengimplementasikan sistem digitalisasi dan juga memberikan modal usaha bagi para pelaku UMKM.

Agar tetap eksistensi dan mampu bersaing, tentu saja organisasi maupun perusahaan harus mampu melakukan pengembangan sistem dalam usahanya. Kinerja yang baik dari suatu organisasi maupun perusahaan bergantung pada mekanisme perusahaan tersebut dalam mempergunakan seluruh faktor produksinya yang dipunyai sebuah perusahaan tersebut. Sehingga saat melakukan kegiatan operasional perusahaan, ada baiknya terlebih dahulu melakukan perencanaan strategis. Untuk mengendalikan operasional perusahaan yang kian meluas serta memastikan persiapan yang bisa dijalankan sebagaimana harusnya, digunakanlah sebuah sistem yang dianggap bisa mendukung keberlangsungan hidup perusahaan (Puspitasari & Juliarsa, 2017).

Pada proses pengembangan sistem, pemakai sistem tersebut harus mampu menggunakan serta mengendalikan sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemakai harus memiliki kemampuan teknik. Penggunaan sistem informasi yang mempunyai kompetensi dalam menjalankan suatu sistem informasi di sebuah instansi dapat meningkatkan kinerja dari sistem informasinya. Tentunya jika pemakaian sistem informasi tersebut tidak mempunyai kompetensi saat menjalankan sistem tersebut maka sistem informasi tidak dalam berjalan dengan optimal (Kharisma & Juliarsa, 2017). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amina et al., n.d.), (Endaryati, 2016), (Abhimantra & Suryanawa, 2016), (Ridhawati, Noorfia, et al., 2016), (Wijaya, 2017), (Putu et al., 2017) mengatakan bahwasannya kemampuan teknik personal memiliki keterpengaruh pada kepuasan pengguna SIA.

Faktor dukungan manajemen puncak dalam sebuah perusahaan, memiliki kekuatan dalam membentuk sebuah sistem kinerja yang memiliki keterpengaruh terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan dari awal. Bertambah besarnya dukungan yang diberi oleh manajemen untuk menaikkan daya kerja sistem informasi akuntansi diakibatkan ikatan secara positif antara kinerja sistem dengan manajemen puncak selama mekanisme mengembangkan serta mengoperasikannya (Wati Dalimunthe et al., 2014). Adapun penelitian terdahulu dilaksanakan (Amina et al., n.d.), (Abhimantra & Suryanawa, 2016), (Ridhawati, Noorfia, et al., 2016), (Swandewi et al., 2017), dan (Wijaya, 2017) menyatakan bahwasannya dukungan manajemen puncak memiliki keterpengaruh positif pada kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

Berlandaskan penelitian sebelumnya, terdapat sejumlah faktor di mana memengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi di antaranya, kemampuan teknik personal, keterlibatan pengguna, pendidikan serta pelatihan, formalisasi pengembangan sistem, dukungan manajemen puncak, komitmen ukuran organisasi pada organisasi. Namun pada penelitian ini akan memakai 3 (tiga) variabel yaitu kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak untuk melihat keterpengaruhannya pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berlandaskan penjabaran di atas, penelitian berikut berjudul “**Pengaruh Kemampuan Teknik Personal dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM Kota Medan**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya faktor - faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Sistem informasi akuntansi pada UMKM masih belum bekerja dengan baik.
3. Masih banyak UMKM di Kota Medan yang belum menerapkan sistem informasi akuntansi dalam usahanya dikarenakan kurangnya kemampuan mengenai sistem.
4. Pengguna yang masih belum merasa puas dengan sistem informasi.
5. Informasi yang dihasilkan oleh sistem yang masih belum aman.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam memperjelas cakupan masalah yang hendak dibahas dan supaya riset bisa dilakukan dengan fokus, sehingga peneliti membuat batasan permasalahan dalam penelitian ini. Dimana, peneliti hanya meneliti mengenai dampak dari kemampuan teknik personal, dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Usaha Kecil Mikro dan Menengah yang menggunakan sistem informasi akuntansi di Kota Medan. Selain itu peneliti hanya melakukan penelitian pada UMKM yang menggunakan *Microsoft Excel* dalam usahanya.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka secara terperinci permasalahan akan diteliti yakni:

1. Apakah ada pengaruh dari kemampuan teknik personal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada UMKM di Kota Medan?
2. Apakah ada pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada UMKM di Kota Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada UMKM kota Medan yakni:

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan personal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada UMKM di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada UMKM di Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi beberapa aspek, yaitu:

1. Bagi Peneliti, riset ini diharap bisa meningkatkan wawasan serta paham terkait pengaruh dari kemampuan teknik personal, komitmen pada organisasi, serta dukungan manajemen puncak pada kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.
2. Bagi Institusi, diharap mampu menjadi rujukan pendukung serta pertimbangan serta sesuatu yang bisa dipergunakan sebagai rujukan oleh pihak institusi.
3. Bagi UMKM, hasil penelitian diharap bisa bermanfaat untuk UMKM akan pentingnya sistem informasi dalam memajukan usahanya. Dan hasil riset ini dapat memberi dorongan kepada pelaku UMKM untuk mengikuti perkembangan sistem informasi agar tetap eksis dalam dunia bisnis yang semakin maju.
4. Bagi Akademik, penelitian ini diharapkan bisa dipergunakan sebagai rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta meningkatkan pemahaman berhubungan dengan kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi perusahaan.