

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat di era globalisasi ini. Pekerjaan-pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang dilakukan menggunakan teknologi. Teknologi juga mendorong untuk memudahkan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia. Peranan teknologi disetiap aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi akuntansi dengan penggunaan komputer, sehingga manusia menjadikan informasi sebagai sumberdaya yang paling dibutuhkan saat ini dan mendorong manusia untuk dapat secara optimal memanfaatkan teknologi informasi.

Salah satu perkembangan yang begitu pesat adalah meningkatnya minat akan kebutuhan transportasi, terlebih lagi pada industri penerbangan yang kian hari mengalami pertumbuhan yang signifikan. Sehingga bukan tidak mungkin ini akan menjadi lahan usaha yang begitu menguntungkan dikarenakan tingginya minat dan daya beli untuk menggunakan transportasi udara ini. Pihak maskapai tentu tidak bisa menjual tiketnya sendiri. Sehingga dengan bantuan para pemodal untuk membangun usaha *travel agent* atau biro perjalanan ini merupakan suatu kabar yang baik bagi maskapai untuk memasarkan dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

Penggunaan teknologi informasi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis, termasuk dalam industri penerbangan ini. Penggunaan teknologi sistem informasi yang baik akan semakin memudahkan perusahaan biro perjalanan ini dalam memasarkan dan menjual produk-produk yang mereka tawarkan. Karena hampir seluruhnya penjualan, pemesanan, maupun pengecekan ketersediaan tiket dari maskapai harus menggunakan sistem online dan perputaran transaksi yang begitu besar memungkinkan akan kebutuhan sistem informasi yang baik.

Sistem informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh manajemen dan perusahaan. Informasi akuntansi terutama berhubungan dengan data keuangan dari suatu perusahaan. Agar data keuangan yang ada dapat dimanfaatkan baik oleh pihak manajemen maupun pihak luar perusahaan, maka data tersebut perlu disusun dalam bentuk yang sesuai. Untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan dalam bentuk yang sesuai juga, diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan (Baridwan, 2000).

Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, tepat dan relevan. Teknologi yang dapat diakses dengan mudah dapat memberikan informasi yang cepat dan efisien. Hal ini akan berdampak pada perubahan sosial dalam lingkungan kerja yang dinamis dan terstruktur. Selain itu kemajuan dan perkembangan teknologi informasi menjadikan sebuah informasi dapat

diperoleh dengan mudah kapanpun dan dimanapun, dengan berkembangnya teknologi telah merubah pola dalam berorganisasi, bisnis dan menjalankan aktivitas lainnya.

Penggunaan sistem teknologi informasi yang tepat didukung oleh keahlian personal yang mengoperasikannya dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individual yang bersangkutan (Ariyanto, 2007) dalam Wijaya (2013). Sistem teknologi informasi dalam perusahaan tidak terlepas dari peran sumberdaya manusia yang menjalankan fungsi-fungsi dari aplikasi-aplikasi sistem teknologi informasi, dan akan menjadi tolak ukur bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Penggunaan sistem informasi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan suatu kinerja karyawan dan kinerja perusahaan. Dan perusahaan *travel agent* seharusnya sudah menerapkan hal ini.

Setiap perusahaan memiliki keinginan untuk terus berkembang serta menggapai kesuksesan yang merupakan visi utama yang ingin dicapai, dengan berkembangnya dunia usaha sekarang ini yang disertai dengan hadirnya pesaing baru yang mau tidak mau akan membuat suatu perusahaan harus dapat berinovasi untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien bagi konsumen. Pemanfaatan fasilitas internet saat ini merupakan solusi dari masalah yang dihadapi sehingga kegiatan bisnis dapat lebih efektif dan efisien.

Banyak perusahaan yang memakai sistem informasi akuntansi dalam operasi perusahaannya namun kinerja sistem informasi akuntansi tersebut tidak memuaskan, seperti pemakai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem tersebut sehingga kinerja sistem informasi tersebut tidak maksimal, sistem informasi yang ada tidak sesuai

dengan sistem yang beroperasi diperusahaannya dan biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan sistem informasi lebih besar daripada manfaat yang didapat. Selain itu, sistem yang ada dibuat tidak sesuai dengan ukuran perusahaan dilihat dari operasional perusahaan tersebut, seperti sistem informasi yang terlalu canggih untuk perusahaan kecil sehingga perusahaan dapat mengalami kerugian yang sangat besar dimana sebenarnya dengan sistem yang sederhana juga dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan ataupun sebaliknya.

Sebagai perusahaan yang telah mengaplikasikan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer, sudah seharusnya perusahaan memperkirakan dampak penggunaan sistem tersebut terhadap karyawan terutama dari pengguna sistem secara langsung. Sistem informasi yang ada harus berdampak positif dan memberikan kepuasan terhadap pengguna, karena kepuasan pengguna sangat berkaitan dengan hasil kerja yang diharapkan oleh perusahaan dan merupakan salah satu alat ukur dari keberhasilan sistem aplikasi yang digunakan. Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui pemakaian dan kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Penggunaan teknologi berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha. Sistem pengolahan teknologi informasi telah mengalihfungsikan tenaga dan pikiran manusia dengan sebuah alat sistem yang praktis dikenal dengan komputer, yang telah diproses secanggih mungkin. Kemajuan teknologi informasi mendukung pula perkembangan teknologi internet. Akibat adanya internet ini mengakibatkan adanya peluang bisnis yang dapat dilakukan secara *online* yang telah

dilakukan oleh dunia usaha dalam industri penerbangan, baik skala internasional maupun domestik. Ketersediaan tiket yang dimiliki oleh suatu agen biro perjalanan tergantung kepada ketersediaan saldo yang telah didepositkan kedalam akun *online* mereka. Semua aktivitas yang berkaitan dengan tiket dapat dengan mudah diakses melalui jaringan *online*. Dewasa ini internet telah memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi yang telah dimanfaatkan oleh para pebisnis.

Handoko (2003) mengemukakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar. variabel efektivitas penggunaan teknologi sistem informasi menjelaskan variabel kinerja individual dengan arah yang positif.

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi akuntansi agar dia merasa bahwa teknologi sistem informasi akuntansi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja auditor internal dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan. Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa teknologi sistem informasi berbasis komputer yang digunakan dapat dipakai untuk mengendalikan kinerja bawahan (Goodhue dalam Jumaili, 2005). Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan.

Trisnaningsih (2007) menjelaskan bahwa, kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil karya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mutu kerja yang dihasilkan. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penilaian perilaku manusia dalam melakukan peran yang dimainkannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada umumnya, penggunaan sistem informasi akuntansi pada bidang biro perjalanan adalah lebih menekankan pada tingkat pengurangan kesalahan dalam memproses transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan bertujuan memberikan informasi laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu. Selain itu penggunaan teknologi informasi pada agen biro perjalanan dimaksudkan agar segala bentuk transaksi yang terjadi dapat terpantau dan memudahkan para pengguna dalam mengecek ketersediaan tiket dan saldo yang dimiliki pada agen tersebut. Serta untuk mengurangi dampak adanya kecurangan yang dilakukan oleh karyawan sehingga penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat membantu pihak manajemen dalam menampung seluruh informasi yang dibutuhkan agar dapat membuat keputusan secara akurat.

Pada zaman modern ini, para pelaku usaha berlomba-lomba untuk menjadi yang terunggul di dalam persaingan yang kompetitif. Mereka berusaha mencari penemuan-penemuan baru yang dianggap sebagai solusi dalam keberlangsungan aktivitas usahanya, yang akhirnya merujuk pada suatu teknologi yang dapat mempermudah aktivitas perusahaannya. Dalam teknologi tersebut dialirkan suatu

informasi yang dapat mendukung tiap-tiap divisi dalam perusahaan atau organisasi. Teknologi informasi adalah sebuah teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi serta teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengirim informasi dalam suatu organisasi (Martin *et al*, 2002).

Tabel I.1 Jumlah Biro Perjalanan

NO	KECAMATAN	JUMLAH AGEN BIRO PERJALANAN
1	BUKIT INTAN	3
2	GABEK	4
3	GERUNGGANG	4
4	GIRIMAYA	2
5	PANGKALBALAM	4
6	RANGKUI	11
7	TAMANSARI	11
	TOTAL	39

Sumber: Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM, 2015

Berdasarkan data yang berhasil peneliti dapatkan dari disperindag yang memuat ribuan UKM yang tersebar di kota Pangkalpinang, peneliti mendapatkan hasil bahwa di kota Pangkalpinang terdapat sekitar 39 biro perjalanan yang tersebar di beberapa kecamatan di kota Pangkalpinang, yang kesemuanya sudah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Sistem tentunya sangat dibutuhkan untuk menopang suatu perusahaan agar tetap kokoh. Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Romney dan Steinbart, 2011). Agen biro perjalanan yang sudah memiliki aplikasi sistem informasi akuntansi untuk membantu meningkatkan kebutuhan akan suatu sistem yang terintegrasi agar setiap kejadian transaksi dapat mudah dipantau. Dalam satu kondisi, komponen-komponen yang ada

dalam perusahaan dapat saling bertukar informasi sehingga terdapat suatu hubungan yang sinergis dalam sistem tersebut. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan pada usaha kecil menengah, ditemukan bahwa penggunaan Sistem Informasi Akuntansi mempunyai pengaruh terhadap kinerja individu, yang berarti semakin baiknya Sistem Informasi Akuntansi dalam perusahaan, maka akan semakin baik kinerja individu dalam perusahaan (Indralesmana & Suaryana, 2014).

Para pelaku usaha biro perjalanan makin menyadari tentang pentingnya penggunaan Sistem Informasi Akuntansi dalam kegiatan usahanya. Melihat dari beberapa manfaat positif, maka penerapannya pun mulai dilakukan dengan harapan untuk menunjang operasional usahanya. Namun, penggunaan Sistem Informasi Akuntansi masih dirasa sulit karena perlu disiapkan beberapa hal, seperti ketersediaan komputer, software, dan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Disisi lain perkembangan biro perjalanan yang semakin pesat telah mendorong pelaku usaha untuk terus memaksimalkan aktivitas operasionalnya. Hal utama yang ingin dibuktikan adalah apakah dengan penggunaan Sistem Informasi Akuntansi yang efektif dapat berdampak positif terhadap kinerja individu di agen biro perjalanan. Mengingat semakin banyaknya biro perjalanan atau *travel agent* yang tumbuh dan berkembang di kota Pangkalpinang dan belum adanya penelitian yang serupa di kota Pangkalpinang, maka penelitian ini mengambil judul tentang “**Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual Pada Travel Agent di Kota Pangkalpinang?**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang.
2. Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang.
3. Apakah kepercayaan individu akan sistem informasi berbasis komputer berpengaruh terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini akan melihat apakah ada pengaruh yang signifikan antara sistem informasi akuntansi, penggunaan dan kepercayaan pemakai pada sistem informasi berbasis komputer terhadap kinerja individual di agen biro perjalanan di Pangkalpinang. Responden dalam penelitian ini adalah user sistem informasi berbasis komputer pada biro perjalanan di kota Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang?

2. Untuk mengetahui apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang?
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan individu terhadap sistem informasi berbasis komputer berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang?
4. Untuk mengetahui apakah efektivitas sistem informasi akuntansi, penggunaan dan kepercayaan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual pada biro perjalanan di Pangkalpinang?

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Kontribusi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai sistem informasi yang dipakai oleh perusahaan agen biro perjalanan. Serta menerapkan teori yang telah didapat selama kuliah dan dapat dipraktikkan di dunia usaha secara nyata serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

2. Kontribusi praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh biro perjalanan untuk mempertimbangkan dampak penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, dan mendorong setiap organisasi untuk

memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang yang mendasari masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendasari penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sample, dan metodologi penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DARI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang pembahasan serta analisis yang digunakan dengan menggunakan teknis analisis pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diambil dari seluruh pembahasan sebelumnya, keterbatasan, saran, dan implikasi penelitian yang dilakukan.

