

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global seperti saat ini, dunia perekonomian mengalami persaingan yang semakin ketat. Globalisasi membuat pasar dan perusahaan tumbuh melampaui batas-batas negara karena perusahaan multinasional yang beraksi di seluruh dunia kini mulai melakukan penetrasi ke pasar nasional. Kondisi ini menuntut perusahaan nasional untuk mengubah strategi perusahaannya agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan multinasional.

Beberapa tahun yang lalu, Negara Indonesia sempat mengalami kemerosotan perekonomian yang luar biasa akibat krisis moneter. Keberhasilan perekonomian yang dimotori dan dipilari oleh perusahaan-perusahaan swasta yang selalu dibanggakan tidak ada artinya ketika menghadapi krisis tersebut. Pada saat itu, pihak swasta memegang sebagian besar aset produktif perekonomian bangsa, maka ketika mereka rontok, rontok pula seluruh bangunan ekonomi. Oleh karena itu, satu-satunya harapan agar perekonomian bangsa segera keluar dari krisis ini adalah dengan memaksimalkan kinerja badan usaha milik negara (BUMN) sehingga benar-benar mampu meningkatkan *corporate value*, dan BUMN dapat menjadi bendera Indonesia dalam persaingan global sekaligus memberikan manfaat bagi rakyat Indonesia.

BUMN memiliki peluang untuk bertahan lebih baik dibanding perusahaan swasta, terutama di dalam hal permodalan. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara yang memutuskan bahwa Badan Usaha Milik Negara adalah seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh suatu negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Perkembangan teknologi dapat meningkatkan kemampuan dan daya tumbuh perusahaan-perusahaan BUMN dengan lebih baik dan dinamis, serta mampu menyebarkan informasi dengan cepat tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Salah satu informasi yang dibutuhkan perusahaan adalah laporan keuangan yang dapat dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi (SIA). Laporan keuangan menyediakan informasi mengenai kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu perusahaan yang bermanfaat bagi pemakai informasi akuntansi baik itu pihak internal maupun pihak eksternal dalam pengambilan keputusan.

PT. PLN merupakan salah satu perusahaan BUMN yang menyediakan dan mengelola tenaga listrik, serta memanfaatkan sumber daya alam dan energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik. Sampai tahun 2009, PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) menduduki urutan ketiga BUMN dengan aset terbesar di Indonesia dengan nilai aset sebesar Rp 290 triliun (www.bumn-ri.co.id). PT. PLN memiliki aset yang cukup besar di setiap APJ (Area Pelayanan dan Jaringan) yang tersebar di berbagai

daerah sehingga memerlukan suatu sistem yang baik agar pengelolaan aset berjalan efektif.

Sebagai perusahaan BUMN, PT. PLN memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerja perusahaannya termasuk informasi mengenai aset-aset perusahaan yang tercantum dalam informasi keuangan. Informasi keuangan yang dihasilkan perusahaan harus berkualitas. Menurut Azhar (2008:18), informasi keuangan dinilai berkualitas jika memenuhi minimal 4 syarat, yaitu: akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap.

Dengan adanya tuntutan untuk memberikan informasi keuangan yang berkualitas, maka diperlukan suatu sistem informasi akuntansi yang dapat membantu mengubah data keuangan menjadi informasi keuangan. SIA dirancang untuk memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi akuntansi lebih tepat waktu.

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian sistem akuntansi adalah tidak kompatibelnya *software* dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998 (dalam Istiyarningsih dan Setyo Hari Wijanto, 2008:2)). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang merubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam sistem, dan

kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Seddon (dalam Istiyainingsih dan Setyo Hari Wijanto, 2008:2) menyatakan bahwa ‘Dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna akhir dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem akuntansi yang digunakan perusahaan’.

Sistem informasi berkembang selama masa kehidupan perusahaan. Sistem informasi baru (atau sistem informasi yang telah disempurnakan) akan menggantikan sistem lama seandainya tidak mampu memenuhi kebutuhan perusahaan yang terus tumbuh dan berubah. Karena setiap sistem informasi mempunyai siklus hidup terbatas, pengembangan sistem merupakan kegiatan yang bersifat siklis. Siklus pengembangan sistem terdiri dari beberapa tahap yaitu: perencanaan sistem, analisis sistem, desain sistem, justifikasi dan seleksi sistem, dan implementasi sistem. Setelah tahap-tahap pengembangan sistem ini, tibalah saat pengoperasian sistem. Kegiatan lain yang dilakukan selama operasi sistem adalah evaluasi berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja sistem dan keandalan keluaran informasinya.

Dalam hal ini, PT. PLN DJBB menggunakan SIA berupa *software* GL Magic yang sejak bulan Oktober 2008 telah diganti dengan SAP (*System Application & Products*) untuk membantu proses bisnis yang dijalankan. PT. PLN yang berada di wilayah Pulau Jawa, Bali, dan Sumatera telah menggunakan SAP. Saat dilakukan penelitian ini SAP di PT. PLN telah digunakan selama kurang lebih 3 tahun. Masa pengembangan SAP ini dirasakan cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dengan kepuasan

pengguna (*user satisfaction*), karena pengembangan SAP ini menyerap dana investasi cukup besar.

Permasalahan seringkali timbul ketika sistem yang telah dirancang tidak dapat lagi memenuhi kebutuhan perusahaan. Saat ini ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi merupakan hal yang sangat penting. Ketika informasi itu tidak diterima tepat waktu maka informasi itu sudah tidak berguna lagi. Misalnya, kelemahan yang paling menonjol dari GL Magic adalah informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu dan informasi kurang lengkap karena banyak data yang tertinggal sehingga mengakibatkan *user* merasa tidak puas. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Bapak Herry selaku manajer keuangan PT. PLN DJBB (Distribusi Jawa Barat dan Banten), “...ketika dulu perusahaan masih menggunakan GL Magic, data-data harus terkumpul dulu dalam sebulan. Setelah seluruh APJ menyerahkan laporannya kemudian diproses selama 1-2 bulan di PT. PLN DJBB, baru selanjutnya disampaikan ke pusat. Konsekuensi, untuk memperoleh informasi dibutuhkan waktu yang cukup lama sehingga manajemen merasa tidak puas dengan sistem GL Magic karena terlambatnya penyampaian informasi ini menghambat manajemen puncak untuk membuat keputusan terutama yang berkaitan dengan perencanaan anggaran dan pengawasan pelaksanaan transaksi”. Selain itu, dengan GL Magic terkadang banyak data yang belum lengkap karena keterlambatan dari APJ-APJ PLN yang terdapat di berbagai daerah dalam menyerahkan laporan keuangannya ke PT. PLN DJBB. Hal inilah yang menjadi bahan pertimbangan manajemen pusat PT. PLN (Persero) untuk mengganti sistem GL Magic dengan SAP. Melalui SAP, seluruh transaksi terintegrasi

secara langsung ke pusat sehingga perusahaan pusat dapat melihat setiap saat transaksi apa saja yang terjadi dan informasi dapat diterima tepat waktu.

Di PT. PLN DJBB ada 3 bagian yang menggunakan SAP yaitu bagian sumber daya manusia, bagian keuangan, dan bagian distribusi. Dengan SAP, otoritas pekerjaan diharapkan lebih terjamin sehingga data lebih aman karena masing-masing bagian tidak dapat mencampuri pekerjaan bagian lain. Selain itu, dengan SAP seluruh proses bisnis dapat terintegrasi antar unit-unit bisnis yang ada di dalamnya (*human resources, financial accounting, controlling, investments management, dan material management*) sehingga diharapkan juga dapat meningkatkan pengendalian perusahaan.

Berdasarkan analisis PIECES yang dikembangkan oleh James Wetherbe (Whitten, 2006:237), evaluasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi SAP (*System Application dan Product*) dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Analisis PIECES Sistem Informasi Akuntansi SAP

| ANALISIS PIECES | INDIKATOR | SAP |
|--------------------|------------------------|--|
| <i>Performance</i> | <i>Throughput Rate</i> | 2 minggu |
| | <i>Respon Time</i> | <i>Real time</i> |
| <i>Information</i> | Terformat | Format laporan keuangan telah sesuai dengan kebutuhan <i>user</i> |
| | Tepat Waktu | Tepat waktu sesuai keinginan manajemen |
| | Relevan | Relevan |
| | Akurat | Masih diperlukan proses rekonsiliasi |
| | Berguna Bagi Pemakai | Laporan keuangan berguna bagi <i>user</i> |
| <i>Economy</i> | Manfaat > Biaya | Penerapan SAP ini memang sangat mahal tetapi manfaat yang dirasakan juga besar karena informasi keuangan dapat disampaikan tepat waktu |

| ANALISIS PIECES | INDIKATOR | SAP |
|-------------------|---|--|
| <i>Control</i> | Sistem Pengendalian Intern | Manajemen puncak dapat melakukan pengawasan akurasi dan keamanan data, melakukan perencanaan, dan menerapkan keputusan atau kebijakan baru dengan cepat melalui sirkulasi dana yang dapat dilihat setiap saat. |
| | Otorisasi Sistem | Ada otorisasi sistem karena sistem tidak dapat dibuka oleh banyak pihak selain <i>user</i> dan ada laporan apabila <i>user</i> merubah data. |
| <i>Efficiency</i> | Efisiensi Input, Proses, Dan Output Data | Proses dan <i>output</i> data efisien karena <i>user</i> dapat melihat seluruh transaksi pada saat itu juga (<i>real time</i>) sebelum diproses. Data yang telah diproses masih membutuhkan pengubahan format file hingga dapat diproses menjadi laporan keuangan. |
| | Efisiensi Dalam Tugas Pekerjaan | Efisien karena <i>user</i> dapat melakukan pekerjaan dengan lebih cepat. |
| <i>Service</i> | Sistem Sesuai Dengan Kebutuhan Pemakai | Sesuai dengan kebutuhan <i>user</i> saat ini yang lebih membutuhkan sistem yang bisa memberikan informasi setiap saat dan cepat dalam penyajian laporan. |
| | Sistem Menyediakan Layanan Dan Andal Pada Siapa Saja Yang Menginginkannya | Sistem memiliki <i>help desk</i> jika <i>user</i> membutuhkan bantuan. Informasi keuangan yang tepat waktu memberikan kepuasan kepada manajemen sendiri dan pelanggan |
| | Sistem Fleksibel Dan Dapat Digunakan | Sistem dapat digunakan dengan mudah oleh <i>user</i> . Sistem juga fleksibel karena kekurangan dari sistem itu dapat ditunjang oleh <i>software- software</i> lain. |

Dilihat dari tabel PIECES, kinerja SAP dapat menjawab permasalahan yang ada pada GL Magic. Walau begitu, penerapan SAP sendiri bukan tanpa masalah. Bapak Herry selaku manajer keuangan PT. PLN DJBB (Distribusi Jawa Barat dan Banten), menyatakan bahwa "...mengenai masalah jaringan yang terkadang *error* apabila program *System Application and Product in Data Processing* (SAP) tersebut sering digunakan akan menghambat pekerjaan seluruh pengguna sistem, pengguna harus menunggu sampai jaringan itu normal kembali baru dapat menyelesaikan

pekerjaannya. Selain itu, keterbatasan pegawai dalam menggunakan bahasa asing yang terdapat dalam program *System Application and Product in Data Processing* (SAP) cukup menghambat pengguna dalam menjalankan sistem terutama untuk pengguna pemula, setiap pengguna juga diberikan modul SAP yang cukup tebal dengan banyaknya perintah yang perlu diingat". Penerapan SAP juga membuat bagian akuntansi ditiadakan diseluruh APJ (Area Pelayanan Jaringan) dan UPJ (Unit Pelayanan Jaringan) yang berada dibawah PT PLN DJBB karena seluruh proses transaksi telah dilakukan oleh bank atau pihak ketiga lainnya dan transaksi tersebut akan langsung terintegrasi ke PT PLN DJBB. Sedangkan, APJ dan UPJ saat ini hanya bertanggung jawab dalam hal operasional dan pemeliharaan logistik. Hal ini berdampak pada bertambahnya beban kerja bagi PT PLN DJBB. Dari permasalahan diatas maka perlu dilakukan suatu adanya evaluasi tentang keberhasilan sistem SAP dilihat dari kualitas sistem SAP dan kepuasan penggunaannya.

Penerapan SAP merupakan investasi yang mahal, namun demikian sistem yang mahal belum tentu merupakan sistem berkualifikasi sesuai dengan harapan. Hal ini tentu saja menimbulkan pertanyaan menarik, bagaimanakah sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses atau berhasil? Untuk menjawab pertanyaan ini tentu saja tidak mudah mengingat banyaknya komponen dari sistem informasi itu sendiri yang menentukan kualitas sistem (*system quality*). Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi. Salah satu studi tentang kesuksesan sistem informasi diantaranya yang telah dilakukan Livari (2005)

menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 2003).

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS SISTEM SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. PLN DJBB”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas sistem pada sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN DJBB?
2. Bagaimana kepuasan pengguna mengenai kualitas *output* sistem informasi akuntansi PT. PLN DJBB?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan maupun secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna PT. PLN DJBB?

1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan

Maksud dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, menguji, dan memberikan bukti empiris tentang bagaimana pengaruh

secara simultan maupun secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu sesuai dengan maksud di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem pada sistem informasi akuntansi yang digunakan PT. PLN DJBB.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna mengenai kualitas *output* sistem informasi akuntansi PT. PLN DJBB.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan maupun secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna PT. PLN DJBB.

1.4 Kegunaan Penulisan

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi yang relevan dan bermanfaat serta memberi kegunaan bagi berbagai aspek terutama bagi:

1. Aspek Teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait pengembangan keilmuan sistem informasi akuntansi mengenai kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

2. Aspek Empiris

Bagi penulis sendiri penelitian ini adalah sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mengenai kualitas sistem dan kepuasan pengguna dengan menggunakan tolak ukur kualitas informasi (*output*) dari sistem informasi akuntansi dan juga sebagai sarana penulis untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.