

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyediaan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom melayani jutaan pelanggan diseluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak, telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi, serta layanan internet dan komunikasi data.

Sejarah Telkom awalnya merupakan bagian dari “*Post en Telegraafdienst*”, yang didirikan dan beroperasi secara komersial pada tahun 1884 berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda No.7 tanggal 27 maret 1884. Pada tahun 1965, pemerintah memutuskan untuk membagi perusahaan Pos dan Telekomunikasi menjadi dua bagian yang berdiri sendiri, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro), serta Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi). Pada Tahun 1974, PN. Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional dan internasional. Pada tahun 1991, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991, status perusahaan diubah menjadi perseroan terbatas milik negara (Persero). Pada tanggal 14 November 1995, dilakukan penawaran saham perdana (*Initial Public Offering*) di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (saat ini telah melebur menjadi Bursa Efek Indonesia) serta penawaran dan pencatatan di Bursa Efek New York (“NYSE”) dan Bursa Efek London (“LSE”). Saat ini Telkom mempunyai 32 entitas anak perusahaan yang terdiri atas 10 entitas anak dengan kepemilikan langsung, dan 22 entitas anak dengan kepemilikan tidak langsung, Telkom dan Entitas anak tergabung dalam Telkom *Group*. (www.telkom.co.id).

Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkom memiliki struktur organisasi yang disesuaikan dengan karakter bisnis serta dinamika

tantangan yang dihadapi perusahaan saat ini. Terdapat beberapa direktorat yang dipimpin oleh Direktur Utama yaitu, Direktorat *Enterprise & Business Service*, Direktorat *Consumer Service*, Direktorat *Wholesale & International Service*, Direktorat *Innovation & Strategic Portofolio*, Direktorat Keuangan, dan Direktorat *Human Capital Management*.

Direktorat Keuangan adalah bagian memiliki fungsi dan wewenang yang berfokus pada pengelolaan keuangan secara terpusat. Pada umumnya pengelolaan fungsi keuangan dibagi menjadi dua, yaitu pengelolaan strategi dan kebijakan keuangan perusahaan dilakukan oleh *Vice President* tiap subdirektorat keuangan, sedangkan untuk pengelolaan operasional keuangan dilakukan oleh unit *Shared Service Operation Finance Center*, yang selanjutnya disebut *SSO Finance Center*. Guna mendukung fungsi pengelolaan operasional tersebut, unit *SSO Finance Center* dibagi menjadi dua divisi, yaitu divisi *Finance & Asset Management* dan divisi *Billing and Revenue Assurance*. Terdapat beberapa subdivisi yang terdapat pada divisi-divisi tersebut, berikut daftar subdivisi serta fungsi tugas subdivisi tersebut disajikan dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Fungsi Tugas Subdivisi Unit SSO Finance Center

No.	Divisi	Subdivisi	Fungsi Tugas
1.	Finance & Asset Management	<i>Budget Operation</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran dukungan operasi <i>release</i> dan <i>hold budget</i> guna memenuhi kebutuhan seluruh Unit Bisnis/ <i>Group</i> Bisnis/Direktorat.
		<i>Cash Operation</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran pelayanan pemenuhan kebutuhan <i>Cash</i> , pembayaran tagihan, pencatatan arus kas masuk dan keluar, proses penempatan dana.
		<i>General Accounting Operation</i>	Bertanggungjawab atas penyajian <i>Trial Balance</i> (TB) laporan keuangan <i>unconsolidated</i> yang wajar, akurat, lengkap dan tepat waktu yang diperoleh dari proses yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan didukung dengan <i>evidence</i> yang memadai.

(bersambung)

(sambungan)

		<i>Tax & Non Tax Obligation</i>	Bertanggungjawab atas ketepatan (prosedur, waktu, penghitungan), kelengkapan dokumen dan kewajaran dalam penyelesaian kewajiban kepada pemerintah (pajak dan non pajak).
		<i>Accounting Consolidation</i>	Bertanggungjawab atas akurasi dan kewajaran <i>Trial Balance</i> Telkom Konsolidasi yang siap dijadikan sumber laporan keuangan Telkom Konsolidasian yang akurat dan lengkap.
		<i>Financial Reporting</i>	Bertanggungjawab atas kewajaran (keakuratan dan kelengkapan), serta kepatuhan Laporan Keuangan Telkom Konsolidasi terhadap standar akuntansi dan peraturan pasar modal yang berlaku.
		<i>Fixed Asset Management</i>	Bertanggungjawab atas pengelolaan proses identifikasi asset, legalitas dan administrasi asset, pemeliharaan asset, pemenuhan pajak-pajak asset dan optimalisasi aset dalam mendukung pertumbuhan kinerja bisnis perusahaan.
		<i>Finance Center Business Partner (FCBP)</i>	Bertanggungjawab atas efektivitas dan kelancaran pelaksanaan dukungan operasi fungsi keuangan kepada unit organisasi Telkom secara <i>group</i> tertentu sesuai lingkup operasi pengelolaannya.
2.	<i>Billing & Revenue Assurance</i>	<i>Revenue Assurance</i>	Bertanggungjawab atas pengelolaan <i>Revenue Assurance risk & control</i> yang meliputi proses identifikasi, monitoring dan evaluasi efektivitas seluruh <i>control</i> yang diimplementasikan secara nasional dan Telkom Group.
		<i>Enterprise & Business Billing</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran dan ketepatan penyelesaian proses <i>billing</i> untuk pelanggan <i>Enterprise, Business</i> dan <i>Government</i> .
		<i>Consumer & Digital Billing</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran dan ketepatan penyelesaian proses <i>billing</i> untuk pelanggan <i>Consumer</i> , layanan digital dan Wifi.

(bersambung)

(sambungan)

	<i>Wholesale & Intl. Billing</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran dan ketepatan penyelesaian proses <i>billing</i> untuk pelanggan <i>wholesale & international</i> .
	<i>Debt & Dunning Management</i>	Bertanggungjawab atas efektivitas dan kelancaran pelaksanaan penagihan <i>bad debt</i> , pelaksanaan <i>credit control</i> , dan pelaksanaan <i>dunning</i> agar dapat dilaksanakan dengan baik serta memastikan akurasi data tagihan sehingga dapat meningkatkan kolektibilitas piutang.
	<i>Centralized Payment Management</i>	Bertanggungjawab atas efektivitas dan kelancaran pengelolaan <i>convergence & billing Information, payment partnership, payment mode infrastructure, payment interface operation</i> , serta pengelolaan <i>contact center & complain handling</i> terkait <i>payment & billing information</i> .
	<i>Account Receivable Management</i>	Bertanggungjawab atas efektivitas dan kelancaran pengelolaan pencatatan piutang usaha serta penyelesaian perhitungan pendapatan bagi hasil dan <i>collection</i> antara lain untuk proyek kerjasama penyediaan jasa dan jaringan telekomunikasi dengan pihak ketiga
	<i>Finance Support System</i>	Bertanggungjawab atas kelancaran aktivitas support system yang mencakup dukungan kesiapan sistem aplikasi SAP ERP, <i>billing, payment</i> dan aplikasi-aplikasi satelit SSO <i>Finance Center</i> , serta monitoring & dan evaluasi seluruh kebijakan dan sistem serta prosedur yang ditetapkan

Sumber : Dokumen Internal Perusahaan

Tugas pokok dari Unit SSO *Finance Center* adalah mengelola penyelenggaraan aktivitas operasional transaksi keuangan perusahaan, aktivitas operasional *billing* dan *revenue assurance*, serta penyelenggaraan implementasi kebijakan keuangan khususnya yang bersifat *strategic operational & transactional* untuk mendukung aktivitas operasional di seluruh unit di Telkom.

Salah satu aktivitas utama yang menjadi tanggung jawab unit SSO *Finance Center* adalah proses penyusunan Laporan Keuangan Konsolidasian perusahaan. Sebagai perusahaan yang berstatus sebagai perusahaan publik dan memiliki entitas anak, Telkom wajib menyampaikan Laporan Keuangan Konsolidasian kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaan aktivitas proses penyusunan Laporan Keuangan Konsolidasian, Unit SSO *Finance Center* menggunakan sistem informasi SAP R/3 *Business Suite*. SAP adalah produk perangkat lunak yang mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi bisnis, dimana setiap aplikasi mewakili area bisnis tertentu. Telkom telah menerapkan SAP sejak tahun 2001 (www.metrasys.co.id). jenis aplikasi dari SAP R/3 (*Business Suite*) yang digunakan adalah SAP ERP dengan modul aplikasi, yaitu : FI – *Financial Accounting*, CO – *Controlling*, IM – *Investment Management*, EC – *Enterprise Controlling*. Penerapan SAP ditujukan agar meningkatkan meningkatkan integrasi antar divisi maupun subdivisi terkait yang ada didalamnya terutama untuk mengolah transaksi sehingga menghasilkan informasi akuntansi yang dibutuhkan para pihak yang memiliki kepentingan. Unit SSO *Finance Center* berlokasi pada Kantor Pusat PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Lt.3 Jalan Japati No.1 Bandung, Jawa Barat.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan yang pesat dibidang teknologi, hal ini juga berpengaruh terhadap perkembangan sistem informasi. Pemanfaatan teknologi pada organisasi yaitu penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi, dimana aktivitas perusahaan berkaitan erat dengan penggunaan komputer, sehingga dahulu sistem informasi akuntansi yang dilakukan dengan cara manual kini telah komputerisasi. Penggunaan komputer untuk pengolahan data menjadi informasi dalam sistem informasi sangat membantu para pengguna sistem karena informasi yang disajikan lebih cepat, tepat serta akurat.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk

merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan (Krismiaji, 2010:4). Sistem informasi akuntansi merupakan penyedia informasi keuangan yang bermanfaat bagi pihak internal dan eksternal dalam pengambilan keputusan. Menurut Susanto (2013:38) dilihat dari kualitasnya maka secara umum informasi akuntansi memiliki empat dimensi kualitas informasi, yaitu : Akurat, Relevan, Tepat Waktu, Lengkap. Salah satu jenis dari sistem informasi akuntansi yang berkembang saat ini adalah SAP (*System Application and Product*). SAP adalah produk perangkat lunak (*software*) yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. SAP terdiri dari sejumlah modul aplikasi yang mempunyai kemampuan mendukung semua transaksi yang perlu dilakukan suatu perusahaan dan tiap aplikasi bekerja secara berkaitan satu dengan yang lainnya dan semua modul aplikasi di SAP dapat bekerja secara terintegrasi. Dengan demikian, penerapan SAP pada perusahaan ditujukan agar meningkatkan integrasi antar unit yang terkait dalam perusahaan untuk mengolah transaksi sehingga menghasilkan informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan.

Penggunaan sistem informasi tidak dapat sepenuhnya terlepas dari kendala. Kendala-kendala yang dapat terjadi seperti para pengguna sistem tidak memahami cara menggunakan sistem informasi tersebut. Selanjutnya, sistem yang digunakan perusahaan telah mengalami keusangan, sehingga perlu dilakukan pembaruan atau modifikasi sistem dan pengembangan sistem informasi tersebut. Kendala lain yang dapat ditemui adalah ketidakcocokan antara sistem informasi yang digunakan dengan ukuran perusahaan, misalnya perusahaan besar yang menggunakan sistem informasi yang kurang memadai sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan sistem informasi perusahaan, dan sebaliknya perusahaan kecil yang menggunakan sistem informasi yang canggih namun memerlukan biaya yang besar untuk operasional sistem informasinya. (Aulia, 2015). Sistem informasi manajemen yang baik adalah sistem informasi manajemen yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh. (Rusdiana dan Irfan, 2014:4)

Telkom merupakan BUMN penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia menyadari akan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan peningkatan kualitas dan pelayanan terbaik saat ini dan dimasa depan. Untuk menghadapi tantangan bisnis serta perkembangan teknologi terlebih dalam bidang telekomunikasi dan informasi yang semakin pesat dinamika perubahan tersebut, saat ini Telkom telah melakukan transformasi portofolio bisnis yang mencakup *Telecommunications, Information, Media, Eduitainment,* dan *Service* (TIMES). Transformasi portofolio bisnis yang dilakukan membuat Telkom dan anak perusahaan saat ini tergabung dalam Telkom *Group*.

Telkom saat ini terdaftar sebagai perusahaan yang *listing* pada Bursa Efek Indonesia (BEI) memiliki status sebagai Perusahaan Publik. Sebagai perusahaan yang telah *go public*, Telkom wajib menyampaikan laporan keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Laporan keuangan disampaikan adalah Laporan Keuangan Konsolidasian dalam periode triwulanan dan akhir tahun. Laporan keuangan konsolidasian perusahaan disusun sesuai dengan SAK (Standar Akuntansi Keuangan) dan Peraturan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) No.VIII.G.7 tentang “Penyajian dan Pengungkapan Laporan Keuangan Emiten atau Perusahaan Publik”. Batas waktu dalam penyampaian laporan keuangan adalah 30 hari setelah akhir periode laporan keuangan triwulanan dan 90 hari setelah akhir periode laporan keuangan tahunan.

Bagian yang memiliki fungsi dan tanggungjawab dalam proses penyusunan laporan keuangan konsolidasian Telkom *Group* adalah Unit SSO *Finance Center*. Laporan keuangan konsolidasian adalah laporan yang menyajikan posisi keuangan dan hasil operasi perusahaan induk – PT. Telkom, dan entitas anak. Proses penyusunan laporan keuangan konsolidasian perusahaan melibatkan berbagai subdivisi pada Unit SSO *Finance Center* yang memiliki proses bisnis yang saling berhubungan. Guna mendukung penyelesaian tugas pekerjaan pada Unit SSO *Finance Center* menggunakan berbagai sistem informasi, salah satunya adalah SAP. Tujuan penggunaan SAP adalah agar integrasi data antar subdivisi dapat berjalan sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga pengolahan data keuangan menjadi informasi akuntansi dalam bentuk laporan keuangan konsolidasian

tersebut berkualitas, yaitu informasi laporan yang akurat, relevan, dan lengkap sesuai dengan standar yang berlaku, serta laporan tersebut dapat tepat waktu dalam periode penyampaian sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Menurut wawancara yang dilakukan di Kantor Pusat Telkom jalan Japati, Bandung pada hari jumat, tanggal 7 april 2016 pukul 11.00 WIB, terhadap narasumber bapak Salman salah seorang *officer* subdivisi *Finance Support System* Unit SSO *Finance Center*, menurut beliau SAP yang digunakan dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Namun, dalam penggunaan sistem masih terdapat beberapa kendala seperti *human error* dan faktor penyebab lainnya. *Human error* yang umumnya terjadi diantaranya, kesalahan dalam penginputan tanggal jurnal, yaitu *user* seharusnya melakukan *backdate* atas transaksi yang tidak tercatat pada tanggal terjadinya transaksi pada masa sebelumnya, tetapi tanggal jurnal yang dimasukkan (*input*) adalah tanggal pada saat penginputan jurnal tersebut karena SAP memiliki format waktu yang *default* – tanggal sesuai dengan waktu pada saat *user* menggunakan SAP tersebut. Selain itu, *human error* lainnya adalah jurnal yang dicatat tidak dimasukkan ke dalam klasifikasi akun yang sesuai, dan terjadinya duplikasi *database / masterdata* karena luput dari pengecekan. Faktor lainnya yang menjadi kendala dalam penggunaan sistem yang kadang ditemui adalah jaringan server yang *down*, hal ini terjadi apabila terlalu banyak data yang diproses, sehingga *user* harus menunggu sampai jaringan normal kembali untuk melanjutkan pekerjaan, hal ini tentu menghambat *user* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kendala lainnya yang dialami oleh karyawan adalah *Lack Of Time*, dimana anak perusahaan belum tepat waktu dalam mengirimkan dokumen yang dibutuhkan unit SSO *Finance Center* dalam menyusun laporan keuangan konsolidasian yang dapat mempengaruhi *timeline* yang telah ditetapkan karena karyawan harus menambah durasi waktu pekerjaan, sehingga beresiko keterlambatan penyampaian laporan keuangan konsolidasian dari batas waktu yang telah ditetapkan. Karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari bergantung pada sistem informasi SAP untuk melakukan integrasi data, sehingga apabila terjadi keterlambatan informasi keuangan unit tertentu, dapat

mempengaruhi kinerja unit terkait dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. PT.Telkom tercatat pernah mengalami keterlambatan waktu dalam menyampaikan laporan keuangan konsolidasian tahunan pada tahun 2005 (www.tempo.co).

Salah satu komponen sistem yang mempengaruhi keberhasilan sistem adalah *brainware (user)*, yaitu orang yang menggunakan sistem tersebut. (Romney dan Steinbart, 2012:30). Menurut Susanto (2013:254) para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Menurut Choe dalam Komara (2006) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi adalah partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dan kemampuan pengguna sistem informasi.

Partisipasi pengguna sistem informasi dalam proses pengembangan sistem informasi sangat diperlukan. Menurut Susanto (2013:369) beberapa alasan pentingnya pengguna sistem informasi terlibat dalam pengembangan sistem diantaranya adalah kebutuhan *user (pengguna)*, pengguna merupakan orang yang mengetahui kebutuhannya akan sistem tersebut, sehingga keterlibatan pengguna dapat meningkatkan tingkat keberhasilan sistem yang dikembangkan. Alasan selanjutnya adalah keengganan untuk berubah, seringkali pengguna merasa sistem informasi yang disusun tidak sesuai dengan kebutuhan, sehingga enggan untuk mengganti sistem yang saat ini digunakan dengan sistem yang baru, dengan demikian, partisipasi pengguna sistem informasi dalam pengembangan dapat mengurangi keengganan tersebut. Alasan lainnya adalah *user* merasa terancam, para pengguna merasa penerapan sistem informasi dapat mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimiliki tidak relevan lagi dengan kebutuhan organisasi, oleh sebab itu, agar tidak terjadi kondisi yang tidak diharapkan maka partisipasi pengguna sistem informasi dalam proses pengembangan sangat dibutuhkan. Karyawan pengguna SAP merupakan pengguna akhir (*end user*) yang dinilai memahami sistem yang digunakannya. Pengalaman (*experiences*) pengguna pada saat mengalami kendala teknis dan non teknis dapat digunakan sebagai evaluasi dalam pengembangan sistem agar sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan *user*nya sehingga kinerja sistem informasi

akuntansi tersebut dapat meningkat. Sebaliknya, apabila sistem informasi yang digunakan tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, maka menyebabkan ketidakpuasan pengguna terhadap sistem tersebut dan dapat menimbulkan masalah dan penolakan terhadap sistem informasi yang ada dan mempengaruhi kinerja sistem informasi tersebut. sehingga faktor partisipasi pengguna sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Pada Unit *SSO Finance Center*, partisipasi karyawan pengguna SAP yaitu memberikan *feedback* tentang *experience* dan *requirement* dalam penggunaan SAP kepada tim ahli IT perusahaan yaitu Subdivisi *Finance Support System* untuk pengembangan sistem tersebut, sehingga karyawan tidak terlibat langsung dalam pengembangan sistem informasi perusahaan, namun hanya sebatas memberikan informasi kepada tim ahli IT yang bertanggungjawab dalam pengembangan SAP tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rivaningrum (2015) yang meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja SIA pada Rumah Sakit Saras Husada mengemukakan bahwa adanya keterlibatan pengguna dalam penggunaan sistem, akan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan adanya keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, maka akan menyebabkan kinerja SIA untuk yang akan datang akan menjadi lebih baik. Karena, SIA yang baik akan mampu menghasilkan informasi yang dibutuhkan pengguna. Terpenuhinya kebutuhan informasi dalam kerja akan meningkatkan kepuasan pengguna, namun menurut Dwinda (2015) yang melakukan penelitian pada PT. Bank Sinar Harapan Bali menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor partisipasi pengguna sistem informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

SAP merupakan sistem informasi yang cukup kompleks sehingga memerlukan kemampuan tertentu untuk mengoperasikan sistem tersebut. Sehubungan dengan perubahan struktur organisasi unit *SSO Finance Center* saat ini sejak tanggal 29 April 2016, yang sebelumnya adalah unit *Financial Billing & Collection Center* (FBCC), perubahan juga terjadi pada posisi dan formasi karyawan pada subdivisi dalam unit *SSO Finance Center*. Dengan mutasi karyawan yang diterapkan perusahaan, karyawan mendapat tugas pekerjaan baru sehingga perlu beradaptasi dengan *jobdesk* saat ini termasuk sistem informasi

yang digunakan. Menurut Salman selaku *officer* subdivisi *Finance Support System* Unit SSO *Finance Center*, untuk karyawan mutasi maupun karyawan baru sebagai *user* yang baru dalam menggunakan SAP perlu meningkatkan kemampuan dalam memahami SAP tersebut, hal ini diperlukan karena berdasarkan latar belakang pendidikan *user* yang beragam dan tugas pekerjaan yang berbeda dari masa sebelumnya. Dalam penggunaan SAP apabila tidak didukung oleh kemampuan yang memadai oleh penggunanya dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut, maka sistem tersebut tidak akan berhasil dalam mencapai tujuannya. Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pengguna sistem dapat menyebabkan informasi akuntansi yang dihasilkan tidak akurat. Pengguna yang memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan sistem dapat memahami manfaat dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem tersebut, sehingga semakin baik kemampuan pengguna sistem informasi maka semakin baik kinerja sistem informasi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2015) yang melakukan penelitian pada Bank Syariah di kota Bandung menyimpulkan bahwa kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, yaitu pengguna sistem informasi yang memiliki tingkat kompetensi yang baik yang diperoleh dari pendidikan atau pengalaman akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi, sehingga terus menggunakan sistem informasi tersebut dalam mengerjakan tugas dan pekerjaan. Namun, menurut Dewa dan Made (2014) kemampuan pengguna sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Selain alasan-alasan yang telah dipaparkan sebelumnya, alasan lain peneliti melakukan penelitian pada Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung adalah sepanjang pengetahuan peneliti belum pernah sebelumnya dilakukan penelitian dengan variabel penelitian yang sama, sehingga dapat memberikan manfaat kepada perusahaan untuk memperoleh saran guna meningkatkan kinerja SIA perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah kemukakan sebelumnya serta terdapat perbedaan pendapat dari jurnal penelitian sebelumnya, maka penulis

tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berjudul :

“Partisipasi Pengguna Sistem Informasi dan Kemampuan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Terhadap Pengguna SAP (*System Application and Product*) Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung)”

1.3 Perumusan Masalah

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) saat ini telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi. Telkom telah menerapkan SAP (*System Application and Product*) sebagai *software* dari sistem informasi guna mendukung kegiatan bisnis perusahaan. Unit SSO *Finance Center* yang berfungsi sebagai penyelenggara operasional keuangan, salah satunya berfungsi sebagai penyusunan laporan keuangan konsolidasian perusahaan memiliki divisi-divisi dan beberapa subdivisi yang memiliki tugas dan fungsi yang saling terkait antar divisi tersebut, SAP yang digunakan dapat mengintegrasikan data antar divisi dan subdivisi tersebut sehingga dapat menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas. Namun dalam penerapannya masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi seperti *human error* dan faktor penyebab lainnya seperti jaringan server yang terkadang *down*.

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan gambaran atas hasil yang dicapai oleh sistem tersebut melalui informasi akuntansi yang dihasilkan. Informasi akuntansi yang berkualitas memiliki karakteristik yaitu akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Informasi akuntansi yang berkualitas mencerminkan keadaan perusahaan yang sebenarnya, sehingga dapat berguna baik bagi perusahaan maupun pihak eksternal yang membutuhkan. Kinerja SIA dipengaruhi oleh beberapa faktor, dalam penelitian ini faktor yang diteliti adalah partisipasi pengguna sistem informasi dan kemampuan pengguna sistem informasi.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Partisipasi Pengguna Sistem Informasi, Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, dan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.
2. Bagaimana pengaruh partisipasi pengguna sistem informasi dan kemampuan pengguna sistem informasi secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.
3. Bagaimana pengaruh partisipasi pengguna sistem informasi secara parsial terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.
4. Bagaimana pengaruh kemampuan pengguna sistem informasi secara parsial terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Partisipasi Pengguna Sistem Informasi, Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna sistem informasi, kemampuan pengguna sistem informasi secara simultan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna sistem informasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.

4. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan keilmuan, untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kinerja sistem informasi akuntansi yang dipengaruhi oleh faktor partisipasi pengguna sistem dan faktor kemampuan pengguna sistem.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan menjadi bahan referensi dalam penelitian yang sejenis terkait dengan sistem informasi akuntansi kepada para akademisi dan peneliti selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam melakukan penilaian dan evaluasi kinerja sistem informasi akuntansi untuk peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. lantai 3 beralamat Jalan Japati No.1 (Kantor Pusat).

1.7.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independen) yaitu partisipasi pengguna sistem informasi dan kemampuan pengguna sistem informasi, serta satu variabel terikat

(dependen) adalah kinerja sistem informasi akuntansi pada Unit SSO *Finance Center* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Bandung.

1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan maret tahun 2016 dengan menggunakan wawancara dan kuesioner yang diisi oleh responden karyawan unit SSO *Finance Center* terkait dengan masalah yang diteliti yaitu mengenai pengaruh faktor partisipasi pengguna sistem informasi dan faktor kemampuan pengguna sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk..

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi atas lima bab, tiap bab terdiri dari beberapa sub-bab. Berikut sistematika dan rincian penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan mengenai Sistem, Sistem Informasi Akuntansi, Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, Partisipasi Pengguna Sistem Informasi, Kemampuan Pengguna Sistem Informasi. Bab ini juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini sebagai bahan acuan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, jenis penelitian, variabel operasional (variabel bebas dan variabel terikat),

definisi operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data dengan menggunakan sistem kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan setelah penelitian dilakukan, yaitu hasil analisis data, analisis perhitungan sistematis, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan mengenai pengaruh partisipasi pengguna sistem informasi dan kemampuan pengguna sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan, serta saran yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan.