



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi informasi memberikan banyak perubahan dalam sebuah organisasi maupun dalam perusahaan. Dimana menjadi salah satu kebutuhan bagi organisasi atau perusahaan yang dapat membantu kinerja setiap individu dalam suatu perusahaan atau organisasi. Beragam teknologi yang berkembang berdampak pada organisasi yang mampu mempercepat input informasi juga akan menghasilkan output keputusan yang dapat diandalkan (Pratiwi *et al.*, 2020).

Kemajuan dalam teknologi informasi yang begitu cepat mengharuskan perusahaan untuk menggunakan sistem informasi yang berbasis komputer untuk memudahkan dan mempercepat dalam mengolah data atau mendapatkan informasi yang nantinya digunakan oleh perusahaan. Dalam perkembangannya dimana mengharuskan setiap perusahaan selalu mengembangkan sumber daya teknologinya agar perusahaan bisa bertahan dalam dunia yang kompetitif. Sistem informasi yang ada pada bank digunakan sebagai akses dalam segala jenis kegiatan Perbankan. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi yaitu kecanggihan teknologi informasi ukuran organisasi yaitu kecanggihan teknologi informasi ukuran organisasi dan keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi (Pratiwi *et al.*, 2020)

Sistem informasi di era globalisasi memiliki dampak yang besar. Hal ini terjadi karena didukung banyaknya faktor yang dapat membuat efektifitas dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

efisiensi tersebut tercapai. Dari hal ini kita dapat berfikir bahwa sistem tidak akan bergerak dengan sendirinya tanpa adanya faktor pendukung didalamnya persaingan saat ini menjadi semakin mendunia oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk bersaing, baik dari segi internal maupun eksternal sehingga manajemen mempunyai suatu ilmu untuk dapat mendeteksi secara efektif dan efisien kapan perubahan kondisi tersebut memerlukan tanggapan yang tepat dan strategi (Ananda *et al.*, 2023) .

Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi yaitu kecanggihan teknologi informasi, ukuran organisasi dan keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (data, materials, equipment, suppliers, personal, and funds) untuk mengkonversi input berupa data ekonomi menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan (Dewi & Riana, 2020).

Kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi akan meningkatkan teknik sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antar kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi, pemakaian sistem informasi yang memiliki kemampuan teknik yang baik diperoleh dari pendidikan atau pengalaman menggunakan. Kemampuan teknik personal yang dimiliki oleh pengguna sistem informasi berperan penting dalam mendorong intensitas penggunaan sistem informasi akuntansi (Nyoman P. Uttari Candra Dewi¹, 2023).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

Ketika kemampuan teknis pengguna berada pada tingkat yang baik, hal tersebut tidak hanya meningkatkan kecenderungan mereka untuk memanfaatkan sistem, tetapi juga berdampak pada peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi secara keseluruhan. Kemampuan teknis ini dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun pengalaman langsung dalam mengoperasikan sistem, sehingga mampu meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Kondisi ini pada akhirnya mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan sistem informasi akuntansi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, karena mereka telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk mengoperasikannya secara efektif. (Nyoman P. Uttari Candra Dewi¹, 2023)

Ukuran organisasi akan meningkatkan kinerja SIA di karenakan adanya hubungan positif antara ukuran organisasi dengan kinerja SIA, dimana ukuran organisasi perusahaan yang semakin besar didukung oleh sumber daya yang semakin besar akan menghasilkan sistem informasi yang lebih baik sehingga pemakai akan merasa puas untuk menggunakan sistem yang diterapkan dalam perusahaan. Ukuran organisasi merupakan suatu pembahasan mengenai dari besar kecilnya organisasi diperusahaan serta dampaknya terhadap pengelolaan organisasi. Indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terkait kemampuan teknik personal menurut (Ananda *et al.*, 2023).

Program pendidikan dan pelatihan dalam menggunakan sistem informasi akan berpengaruh terhadap meningkatkan kinerja SIA pelatihan merupakan suatu hal yang penting untuk mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknologi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

komputer secara umum (Maryono, 2015). Faktor program pelatihan dan pendidikan pemakai mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan menggambarkan pengaruh terhadap pemakai sehingga akan menjadi lebih terampil dan lebih produktif dengan program pelatihan dan pendidikan, pengguna bisa mendapatkan kemampuan untuk mengidentifikasi persyaratan informasi mereka dan kesungguhan serta keterbatasan sistem informasi dan kemampuan ini dapat mengaruh pada peningkatan kinerja dan akan memberikan pengetahuan dan melatih keterampilan yang dapat meningkatkan kinerja sehingga memberikan dampak positif bagi penggunaanya (Ananda *et al.*, 2023) .

Tingkat pendidikan individu berperan penting dalam menentukan kemampuan seseorang dalam mengoperasikan komputer, khususnya sebagai pengguna yang menjalankan perangkat lunak untuk mengelola arus serta pengolahan data akuntansi di dalam perusahaan. Kemampuan tersebut memungkinkan data keuangan perusahaan dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan.

Selain pemanfaatan teknologi informasi yang semakin maju, faktor keterlibatan pengguna dan tingkat pendidikan, serta ukuran organisasi, turut memberikan pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Organisasi dengan skala yang lebih besar dan didukung oleh sumber daya yang memadai cenderung mampu menghasilkan sistem informasi yang lebih efektif, sehingga meningkatkan kepuasan dan frekuensi penggunaan sistem oleh para penggunanya.

Dalam sektor Perbankan, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat krusial karena lembaga ini berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Selain



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

membutuhkan ketepatan informasi dalam proses pengolahan data, sistem informasi Perbankan juga berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti penarikan dana, pemeriksaan saldo, dan layanan lainnya. Melalui efektivitas sistem informasi yang digunakan, dapat dinilai apakah manajemen organisasi tersebut telah berjalan secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Soegiharto (2001) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem. Barki dan Hartwick (1994) mendefinisikan partisipasi pemakai sebagai perilaku penugasan dan aktivitas yang dilakukan atau yang mewakilinya selama proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem.

Fenomena yang terjadi adalah seorang nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Unit Laubaleng, Kantor Cabang Kabanjahe, mengaku kehilangan saldo tabungannya hingga ratusan juta rupiah pada Selasa (11/11/2025) dini hari. Menurut pengakuan korban, peristiwa itu terjadi sekitar pukul 00.24 WIB. Ia mengungkapkan bahwa sejak malam sebelumnya, akun mobile banking miliknya tidak dapat diakses dengan keterangan “akun Anda ditangguhkan.” Namun, setelah saldo di rekeningnya hilang, barulah akun tersebut bisa kembali dibuka. Saldo simpanan nya hilang ratusan juta. Sejak malam sebelumnya mobile banking nya tidak bisa dibuka. Setelah uang nya direkening habis, baru bisa diakses lagi. Belum ada tanggapan hingga berita ini diterbitkan, pihak BRI belum memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

tanggapan resmi terkait laporan kehilangan saldo tersebut.

(<https://share.google/RdUNFTMHxXxS50qlg>).

Pada beberapa kantor bank di Tembilahan, masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya menguasai pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi (misalnya saat input transaksi, rekonsiliasi, atau pelaporan). Hal ini sering disebabkan oleh kurangnya pelatihan berkelanjutan atau rotasi pegawai yang cepat. Ada beberapa dampak terhadap kinerja SIA, diantaranya terjadinya kesalahan input data, proses penyusunan keuangan menjadi lambat serta informasi akuntansi kurang akurat dan kurang tepat waktu.

Fenomena yang terjadi pengaduan tersebut disampaikan oleh nasabah yang melaporkan adanya transaksi tidak dikenali dengan total nominal Rp 194.000.000 yang terjadi dalam waktu singkat. Menindak lanjuti laporan tersebut, BRI telah melakukan investasi menyeluruh melalui mekanisme pengaduan resmi. Berdasarkan hasil investasi internal, diketahui bahwa transaksi terjadi setelah nasabah mengakses tautan tidak resmi yang mengarah pada praktik social engineering. Dalam modus ini, pelaku melakukan manipulasi psikologis untuk memperoleh data Perbankan nasabah, yang kemudian dimanfaatkan untuk melakukan transaksi tanpa sepengetahuan pemilik rekening. (<https://www.waspada.id/ekonomi/bri-hormati-proses-hukum-pastikan-nasabah-jadi-korban-penipuan>).

Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen Perbankan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi, sehingga mampu mewujudkan kinerja SIA yang lebih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

efektif, efisien, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, Penulis ini melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, UKURAN ORGANISASI, PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah kemampuan teknik personal berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan?
2. Apakah ukuran organisasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan?
3. Apakah program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan?
4. Apakah kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, program pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

- a. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan.
- b. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan.
- c. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan.
- d. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris kemampuan teknik personal, ukuran organisasi, serta program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan di Tembilahan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh ukuran organisasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Perbankan.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

Adapun penelitian ini dilakukan dengan harapan bermanfaat bagi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

- a. Bagi manajemen Perbankan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi di lingkungan Perbankan.
- b. Bagi karyawan atau pegawai Perbankan, Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya penguasaan kemampuan teknis personal dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi, serta kesadaran bahwa pelatihan dan pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun tim.
- c. Bagi akademisi dan penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya penguasaan kemampuan teknis personal dalam pengoperasian sistem informasi akuntansi, serta kesadaran bahwa pelatihan dan pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun tim.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini memuat tentang urutan-urutan dalam penulisan proposal. Adapun sistematika penulisan proposal ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini merupakan telaah pustaka yang menguraikan telaah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Universitas Islam Indragiri
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, prosedur pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan bab pembahasan yang menguraikan gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.