

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dampak terbesar teknologi informasi terhadap akuntansi adalah kemampuan perusahaan untuk mengembangkan dan menggunakan sistem terkomputerisasi untuk melacak dan mencatat transaksi keuangan (Maziyar et al., 2012). Sistem komputer telah mempersingkat waktu yang dibutuhkan oleh akuntan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi akuntansi kepada manajemen (Maziyar et al., 2012). Dalam hal ini, sistem informasi akuntansi akan dapat menciptakan arus informasi yang efektif dan efisien dalam membantu meningkatkan kinerja individu di dalam organisasi (Shagari, Abdullah, & Saat, 2017). Maita & Riski (2020) menyebutkan peran sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dimulai dari aspek teknologi seperti semakin baiknya kualitas sistem dan bermanfaatnya *output* yang dihasilkan dari sistem informasi, akan menimbulkan peningkatan intensitas penggunaan sistem dan munculnya rasa kepuasan dari pengguna sistem. Hal ini merupakan respon umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Intensitas penggunaan dan puasnya pengguna sistem menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja individu.

Untuk meningkatkan kinerja individu pada organisasi, saat ini banyak organisasi menerapkan sistem informasi akuntansi pada organisasi mereka, tanpa terkecuali organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat yaitu Instansi Kesehatan (Nyland & Pettersen, 2004; Eldenburg et al. 2010). Instansi Pusat Kesehatan Pelayanan Masyarakat (Puskesmas) saat ini sedang menerapkan sistem informasi akuntansi untuk peningkatan kinerjanya. Puskesmas sangat memerlukan penggunaan pencatatan informasi pembukuan yang baik untuk tatakelola dan kegiatannya. Sekalipun kegiatan utama suatu puskesmas adalah melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, akan tetapi bidang akuntansi juga merupakan salah satu bagian yang penting dalam mengelola manajemen puskesmas (Mokodompit & Wuriasih, 2017). Dengan demikian, sistem informasi akuntansi terkomputerisasi

merupakan salah satu jawaban dalam mengelola instansi untuk meningkatkan kinerja puskesmas (Fitrios, 2017).

Strategi pemerintah dalam menjawab tantangan pentingnya pengelolaan keuangan, dan untuk meningkatkan kinerja bagian keuangan Pusat Kesehatan Pelayanan Masyarakat (Puskesmas) adalah dengan menerapkan regulasi pada Puskesmas sebagaimana terdapat pada Pasal 1 UU No.1/2004 tentang Perbendaharaan Negara dan Peraturan Pemerintah (PP) No 23 Tahun 2005 dan revisi UU No. 44 Tahun 2009 yang mengamanatkan bahwa Puskesmas harus menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Setiap pemerintah daerah umumnya telah menerapkan sistem Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yaitu suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan saja, tetapi juga melakukan kegiatan didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas (Trisnantoro, 2013). Puskesmas yang sudah berstatus BLUD secara otomatis telah memiliki Sistem informasi akuntansi (SIA) yang disebut Sistem Informasi Akuntansi Badan Layanan Umum Daerah (SIA BLUD). SIA BLUD sendiri dikembangkan pemerintah khususnya oleh lembaga Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk berperan sebagai sistem teknologi informasi (Aginowo, 2017).

Namun demikian, dalam proses menghasilkan informasi akuntansi penggunaan SIA BLUD yang diterapkan pada sistem puskesmas dipelaksanaannya masih terdapat permasalahan. Suryanto et al. (2017) mengungkapkan bahwa secara praktis sebagian besar Instansi kesehatan berstatus BLUD belum memiliki tenaga ahli keuangan yang memadai. Kemudian, Aginowo (2017) menyebutkan bahwa SIA BLUD di Indonesia cenderung berjalan lambat hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara pada pegawai di seluruh instansi kesehatan Kabupaten Sleman masih banyak terdapat pegawai mengeluhkan tentang aplikasi SIA BLUD. Selain itu, masih banyak pegawai yang enggan menggunakan SIA BLUD meskipun hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab pekerjaannya. Suatu teknologi informasi dapat dimanfaatkan

secara efektif apabila penggunaannya memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi tersebut dengan baik (Mulyani & Kurniadi, 2015).

Untuk menghindari permasalahan teknis dibutuhkan penerapan SIA BLUD yang bisa menghasilkan kualitas pelaporan keuangan yang bermanfaat, memiliki sistem pengelolaan keuangan yang mudah dipahami dan dioperasikan, dan mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi agar tujuan dari pemanfaat sistem itu sendiri terlaksana. Saputro (2015) menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan suatu sistem tidak terlepas dari dukungan pengguna sistem dalam mengoperasikan sistem informasi. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pengguna sistem informasi mendukung suatu sistem informasi yang telah diterapkan. Di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna sistem informasi, dan manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Oleh sebab itu, keberhasilan suatu penerapan SIA BLUD di Puskesmas tidak terlepas dari dukungan pengguna sistem dan bagaimana mereka memanfaatkan sistem informasi yang telah disediakan.

Untuk menilai apakah terdapat keberhasilan suatu teknologi SIA BLUD yang telah diterapkan pemerintah dalam menghasilkan pelaporan keuangan yang bermanfaat bagi puskesmas diperlukan suatu tinjauan teoritis. Dalam hal ini, Model DeLone & McLean (1992) dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang disebut *DeLone & McLean System Information Success Model*. Model teoritis ini lebih tepat digunakan untuk menguji kesuksesan sistem informasi karena Model DeLone & McLean (1992) dapat berperan dalam memberikan evaluasi atas implementasi penggunaan sistem informasi akuntansi (Hudin & Riana, 2016). Berdasarkan literatur *review* Nguyen et al. (2015) yang melakukan perbandingan antara studi yang mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi, teridentifikasi bahwa Model DeLone & McLean adalah model yang paling lengkap dengan memiliki 6 elemen yang menjabarkan kesuksesan sistem informasi, berbeda dengan Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh Seddon & Kiew (1994), dan Seddon (1997) yang hanya memiliki 3-4 elemen yang menjabarkan kesuksesan sistem informasi. Selain itu, Nguyen et al. (2015) mengungkapkan bahwa Model

DeLone & McLean adalah model yang paling sering digunakan oleh sebagian besar peneliti untuk mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi. Oleh sebab itu, model DeLone & McLean ini adalah Model yang paling tepat untuk digunakan dalam mengevaluasi kesuksesan SIA BLUD yang telah diterapkan pemerintah.

Model DeLone & McLean menyiratkan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), penggunaan output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organization impact*) (DeLone & McLean, 1992). Seluruh variabel ini dibutuhkan untuk kesuksesan sistem karena sistem informasi instansi kesehatan tidak hanya fokus pada kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan, dibutuhkan pemakaian pengguna serta kepuasan pengguna, untuk mencapai potensi penuh kinerja Sistem informasi (Cho et al., 2015).

Secara khusus, DeLone & McLean (1992) menyajikan model dengan tiga tahapan. Pertama, kualitas sistem dan kualitas informasi secara tunggal dan bersama-sama mempengaruhi secara positif intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Kedua, Intensitas Penggunaan dan Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh positif pada dampak kinerja individu. Ketiga, kinerja individu pada akhirnya memiliki pengaruh positif pada kinerja organisasi.

Penelitian yang telah didokumentasi telah menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean diberbagai jenis sistem informasi, seperti sistem informasi remunerasi di PTN-BH (Zuama et al., 2017), SIA Zahir Accounting (Muthia et al., 2016), Sistem Akuntansi Instansi Basis Akruwal (SAIBA) (Novianti, 2016), Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) (Wahyuni, 2011), Sistem Informasi Akuntansi Keuangan pemerintah Daerah (SIMKADA) (Kholis et al., 2020), Sistem Informasi Perpajakan (Farizi, 2018), dan Sistem Manajemen Pembelajaran (Ramírez-Correa et al., 2017). Kemudian, Model DeLone & McLean ini telah diuji di beberapa sistem instansi, seperti pemerintahan daerah (Kholis et al., 2020; Novianti, 2016; dan Wahyuni, 2011), Perguruan

Tinggi (Ramadhan, 2015; Muthia et al., 2016; Nurhaida & Putra, 2019; Ramírez-Correa et al., 2017; dan Vigim, 2019), Perusahaan Swasta (Nugroho & Prasetyo, 2017), dan UMKM (Nurhaida & Putra, 2019). Namun, belum terdapat penelitian yang mengevaluasi kesuksesan sistem informasi Instansi kesehatan seperti Puskesmas.

Sepanjang pengetahuan peneliti Suryanto et al. (2017) yang pertama menyelidiki penerimaan SIA pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang telah menjadi BLUD di Kab. Boyolali menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Mereka menemukan SIA BLUD yang telah diterapkan berguna bagi pengguna sistem, namun pengguna yang menggunakan SIA BLUD tidak merasakan kemudahan dalam menjalankan sistem ini. Peneliti berpendapat bahwa Suryanto et al., (2017) telah mendeskripsikan kesiapan puskesmas dalam menghadapi SIA BLUD namun bukan berarti mereka menjabarkan kesuksesan penerapan SIA BLUD. Berbeda dengan Suryanto et al., (2017) yang menyelidiki SIA BLUD menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada puskesmas, penelitian ini akan menyelidiki sistem Puskesmas menggunakan Model Delone & McLean untuk memastikan keberhasilan SIA BLUD. Secara teoritis penelitian ini merupakan pengembangan penelitian Muthia et al. (2016); Nurhaida & Putra (2019); dan Zuama et al. (2017) yang belum menguji model Delone & McLean secara keseluruhan. Penelitian ini akan menggunakan 6 variabel dan 3 dimensi berdasarkan teknologi, manusia, dan organisasi berdasarkan Model Delone & McLean untuk menguji kesuksesan SIA BLUD pada Puskesmas.

Penelitian ini akan menguji SIA BLUD pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Daerah Kabupaten Pasaman Barat. Kabupaten Pasaman Barat sendiri memiliki 20 Puskesmas yang sudah Bertatus BLUD, seperti yang tercantum pada Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 27 Tahun 2019 tentang pemanfaatan dana pendapatan BLUD UPT Puskesmas di Kabupaten Pasaman Barat. Puskesmas yang telah berstatus BLUD ini otomatis telah mengadopsi SIA BLUD (Aginowo, 2017). Namun, Indeks SPBE Kab. Pasaman Barat hanya meraih indeks 1.82 berpredikat cukup pada monitoring 2019 (Spbe.go.id/moneval, 2020). Yang berarti kualitas layanan berbasis elektronik di kabupaten ini masih tergolong cukup, salah satu

domain yang paling signifikan dalam peningkatan SPBE ini merupakan pelayanan publik. Oleh karena itu, Puskesmas yang menjadi salah satu pusat pelayanan masyarakat dapat berperan meningkatkan hal ini. Dengan demikian, evaluasi kesuksesan sejak diterapkannya SIA BLUD di Puskesmas Pasaman Barat ini penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun Puskesmas, dan juga memudahkan pengelolaan keuangan Puskesmas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan instansi kesehatan, sebenarnya Cho et al. (2015) telah mengevaluasi kinerja sistem informasi (SI) yang baru dikembangkan yang diterapkan pada tiga rumah sakit umum di Korea. Mereka menemukan hubungan signifikan antara enam variabel Model DeLone & McLean, kecuali untuk hubungan antara intensitas pengguna dan Kinerja Individu. Artinya, seringnya penggunaan tidak meningkatkan kinerja Individu pengguna sistem rumah sakit karena penggunaan ini sudah merupakan kegiatan keseharian mereka. Peneliti berpendapat akan terdapat perbedaan karakteristik sistem, dan individu yang menggunakan sistem antara instansi kesehatan yang berada di Korea dan Indonesia. Selain itu, secara umum akan terdapat perbedaan pengelolaan sistem dan ukuran antara Rumah Sakit yang ukurannya lebih besar dibandingkan dengan Puskesmas.

Sepengetahuan peneliti masih belum terdapat penelitian yang menguji kesuksesan sistem informasi pada Instansi Kesehatan terutama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Padahal, sebagian besar Puskesmas daerah kini telah memiliki Sistem Informasi Akuntansi Badan Layanan Umum Daerah (SIA BLUD), dan telah menerapkan PPK-BLUD sehingga wajib menyusun dua versi laporan keuangan yaitu berdasarkan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) sebagai entitas pelapor pemerintah dan berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) sebagai entitas yang menerapkan PPK-BLUD (Wulandari et al., 2017). Wulandari et al. (2017) menyebutkan keberadaan kedua standar tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang handal dengan latar belakang akuntansi. Namun, hanya sedikit Puskesmas yang memiliki sumber daya manusia yang murni dari akuntansi, walaupun

Puskesmas merekrut tenaga honorer untuk mengisi posisi akuntansi ini, kebanyakan mereka adalah *fresh graduate* yang masih perlu belajar banyak tentang kedua standar akuntansi tersebut (Wulandari et al, 2017). Kemudian, masih banyak permasalahan teknis dan kesiapan pekerja Puskesmas dalam menggunakan sistem ini (Setiawan, 2017; Suryanto et al., 2017; dan Haryanto & Ollivia, 2012). Oleh sebab itu, keberhasilan strategi pemerintah dalam memberikan fasilitas SIA BLUD kepada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) masih menjadi tanda tanya besar. Maka untuk menjawab pertanyaan ini dibutuhkan investigasi empiris lebih lanjut. Dengan demikian, berdasarkan instrumen model DeLone & McLean pertanyaan penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Sistem dari SIA BLUD berpengaruh terhadap Intensitas Penggunaan sistem ?
2. Apakah Kualitas Sistem dari SIA BLUD berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem ?
3. Apakah Kualitas Informasi yang dihasilkan SIA BLUD berpengaruh terhadap Intensitas Penggunaan sistem ?
4. Apakah Kualitas Informasi yang dihasilkan SIA BLUD berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sistem ?
5. Apakah Intensitas Penggunaan SIA BLUD berpengaruh terhadap Kinerja Individu ?
6. Apakah Kepuasan Pengguna SIA BLUD berpengaruh terhadap Kinerja Individu ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem dari SIA BLUD terhadap Intensitas Penggunaan sistem
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem dari SIA BLUD terhadap Kepuasan Pengguna

3. Untuk menguji pengaruh Kualitas Informasi yang dihasilkan SIA BLUD terhadap Intensitas Penggunaan sistem
4. Untuk menguji pengaruh Kualitas Informasi yang dihasilkan SIA BLUD terhadap Kepuasan Pengguna
5. Untuk menguji pengaruh Intensitas Penggunaan SIA BLUD terhadap Kinerja Individu
6. Untuk menguji pengaruh Kepuasan Pengguna SIA BLUD terhadap Kinerja Individu

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam segi akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan keilmuan, khususnya bidang sistem informasi dengan menggunakan model DeLone & McLean (1992) dalam penerapan sistem informasi akuntansi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) khususnya pada Intansi kesehatan.

2. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa desain kuesioner kusus pengujian kesuksesan sistem informasi di Intansi Kesehatan atau layanan BLUD lainnya berdasarkan model DeLone & McLean (1992).

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kesuksesan penerapan dan penggunaan SIA BLUD, dan sekaligus dapat dijadikan bahan evaluasi terkait implementasi SIA BLUD Puskesmas di Pasaman barat setelah 2 tahun diterapkannya sistem. Kemudian, temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan Puskesmas terkait kekurangan dan kelebihan SIA BLUD dalam implementasinya sehingga menjadi gambaran bagi intansi yang akan menerapkan sistem ini. Selanjutnya, sebagai gambaran bagi pemerintah

dapat mengencarkan dan mematangkan strategi penerapan SIA BLUD di beberapa daerah lainnya di Indonesia karena belum seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat berstatus BLUD. Bagi regulator, temuan penelitian ini bisa menjadi masukan untuk pengembang sistem, yaitu BPKP, agar sistem informasi akuntansi yang digunakan selalu memenuhi harapan pengguna.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan Penelitian ini terdiri dari lima bab, di mana antara bab satu dengan yang lainnya saling berhubungan. Sistematika uraiannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan kajian teori yang digunakan sebagai bahan acuan yang relevan dengan penelitian ini serta penjabaran pendapat para ahli dan temuan-temuan empiris dari penelitian terdahulu. Bab ini juga menguraikan pengembangan hipotesis yang akan diuji.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan jenis penelitian, populasi dan pemilihan sampel, jenis dan sumber data, variabel penelitian dan metode yang digunakan dalam menganalisis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis data dan pembahasan untuk masing-masing variabel penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan serta saran mengenai hasil penelitian.