

Penggunaan Pendekatan *Service Gap* Untuk Pengukuran Pandangan Manajemen Berkenaan Dengan Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Bank, pada Bank Pemerintah di Jawa Tengah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Lingkungan bisnis perbankan di Indonesia saat ini mempunyai persaingan yang cukup ketat. Hal ini pasti terjadi dan tidak dapat dihindari karena banyaknya bank domestik maupun bank asing yang berada di Indonesia. Persaingan juga bisa kita lihat melalui begitu gencarnya iklan yang mereka lakukan dengan berbagai program hadiah yang ditawarkan mulai rejeki durian runtuh BNI 46, untung beliung BRI, fiesta bank Mandiri, gebyar tahapan BCA, BMW Bukopin serta masih banyak lagi yang lain.

Saat ini setiap bank dihadapkan secara langsung maupun tidak langsung untuk bersaing terhadap bank lainnya. Tingginya persaingan dan cepatnya perubahan lingkungan pada dunia perbankan ini memaksa para manager-manager untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan (*customer*) mereka sehingga dapat menjamin kelangsungan hidup (*survive*) dan berhasil. Untuk dapat berhasil dan memiliki keunggulan kompetitif perbankan saat ini dituntut untuk memiliki sistem informasi yang didukung *information tecknology* tinggi.

Teknologi informasi tinggi telah membawa perubahan yang besar dalam kehidupan bisnis, namun juga memiliki berbagai ekses. Oleh karenanya berbagai formula harus dikembangkan untuk mengantisipasi setiap ekses yang muncul dari penggunaan informasi dan teknologi yang mempengaruhi akuntansi perusahaan. (Bodnar 1995).

Pemilihan teknologi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan oleh setiap pengguna teknologi informasi agar diperoleh hasil yang maksimal, seimbang dengan investasi yang telah dikeluarkan (Clemons, 1990). Pemilihan teknologi informasi yang tidak tepat, bukan hanya akan menghasilkan pemborosan tetapi juga berakibat pada kinerja yang kurang efektif serta tidak efisien. Efektivitas sistem informasi yang digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan manajemen tergantung pada tingkat pengendalian yang dilaksanakan oleh manajemen (Wikinson, 1993). Oleh karena itu, manajemen seharusnya berperan aktif dalam menentukan dan mengendalikan teknologi informasi yang menjadi pilihan organisasi.

Menurut Doll (1985) teknologi informasi bukan monopoli semata oleh para teknisi, tetapi akan lebih bermanfaat jika manajemen ikut berperan aktif didalamnya. Manajemen yang aktif dan proaktif dalam membimbing dan memberi bentuk peran teknologi informasi semakin meningkatkan keberhasilan sistem teknologi informasi dalam mendukung aktifitas bisnis, utamanya dalam penyediaan informasi guna pengambilan keputusan. Izzo (1987), memberikan saran kepada manajemen eksekutif, agar mengambil sikap proaktif, membimbing dan memberi bentuk peran teknologi informasi dalam membantu bisnis untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem informasi tersebut dapat memproses informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh bagaimana kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan. Meskipun secara teknis sistem tersebut brilian belum dapat dikatakan efektif jika pemakai sistem tidak dapat menerimanya, atau bahkan sistem tersebut dapat menurunkan semangat kerja pemakainya.

Implementasi yang berhasil dari suatu sistem informasi dapat digambarkan sebagai suatu rangkaian yang rumit/kompleks dan saling terkait, yang mensyaratkan para partisipan mempunyai keterampilan teknis dan manajerial untuk memecahkan masalah-masalah yang potensial. Masalah yang paling sulit sering ditimbulkan, atau diperburuk, oleh individu-individu yang mempunyai ekspektasi/pengharapan yang salah mengenai sistem baru yang diimplementasikan. Suatu *expectation gap* dari anggota kunci tim implementasi dari sistem akuntansi yang baru mungkin saja dapat mengarah pada kesalahan dalam strategi implementasi.

Akuntansi merupakan fungsi pendukung utama pada *back office* suatu bank. Akuntansi dapat dibagi kedalam dua fungsi utama: akuntansi keuangan, yang berfokus pada bagaimana akuntansi dapat disajikan/diberikan kepada pengambil keputusan eksternal, dan akuntansi manajerial, yang memberikan pihak internal dalam pemenuhan tujuan organisasi. Fungsi akuntansi mencakup strategi manajemen, baik dalam perencanaan dan dalam menghadapi kondisi pasar serta menganalisis pesaing (*competitor*) (Collier and Gregory 1995; Harris dan Brander Brown, 1998). Akuntansi merupakan instrument penting bagi dunia bisnis dan digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan bisnis. Akuntansi menurut Littleton dan Zimmerman (1962) memberikan gambaran kumpulan data yang sejenis dan memberikan arti utuh yang terpisah untuk setiap data. Pengertian akuntansi itu sendiri banyak bersandar pada defenisi yang diberikan AICPA. Namun sebenarnya pengertian akuntansi bukan hanya terbatas pada teknik akuntansi. Akuntansi mempunyai arti yang luas seperti yang dilukiskan Morgan (1988) bahwa tidak ada satupun defenisi akuntansi yang dapat mencakup pengertian akuntansi selanjutnya.

Akuntansi yang ada ditengah-tengah masyarakat bersifat dinamis, selalu berubah sesuai tuntutan masyarakat (Tjiptohadi, 1997). Akuntansi memberikan informasi yang dibutuhkan pelaku bisnis dalam menjalankan fungsi manajemen, diantaranya perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Fungsi manajemen menjadi penting dalam menentukan langkah strategis suatu organisasi. Pelaksanaan manajemen selalu berhadapan pada kondisi yang penuh dengan ketidakpastian (*uncertainty*), maka diperlukan informasi yang dapat memberikan nilai tambah (*value added*) untuk melaksanakan fungsi manajemen. Nilai tambah (*value added*) dapat diperoleh bila informasi mempunyai kriteria: (1) mengurangi ketidakpastian, (2) memberikan kepastian bahwa ada lebih banyak pilihan tindakan yang dipertimbangkan oleh pengambil keputusan, dan (3) mengungkapkan sejauhmana tindakan yang telah direncanakan dan pencapaian hasil yang diharapkan (Anthony, 1995).

Saat ini informasi akuntansi dalam menjalankan fungsinya tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus didukung oleh teknologi informasi tinggi atau yang sering disebut dengan IT. Kenyataan membuktikan dengan memanfaatkan teknologi informasi tinggi, informasi akuntansi dapat semakin cepat, akurat dan lengkap dalam memberikan informasi pada manajemen. Informasi akuntansi yang memanfaatkan IT bahkan tidak lagi hanya sekedar berfungsi sebagai alat pencatat informasi belaka, tetapi sudah menjadi salah satu bagian dari strategi untuk menciptakan keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Keunggulan sistem informasi akuntansi berbasis IT bukan berarti tanpa masalah. Masalah yang seringkali timbul dalam pemanfaatan informasi akuntansi berbais IT adalah masih adanya kesenjangan antara harapan manajemen terhadap layanan informasi akuntansi

berbasis IT dengan realitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi akuntansi berbasis IT tersebut.

Munculnya kesenjangan atau *gap* antara kebutuhan manajemen terhadap SIA berbasis IT dengan layanan yang dihasilkan SIA berbasis IT bisa jadi tidak hanya terdapat pada satu aspek saja. Hal ini sesuai dengan berbagai kebutuhan manajemen akan layanan SIA berbasis IT maupun aspek-aspek yang ada didalam karakteristik SIA berbasis IT. Aspek-aspek yang terdapat dalam SIA berbasis IT dimana mungkin terdapat kesenjangan atau *gap* antara lain adalah pada aspek data dan informasi, aspek operasional, aspek dukungan teknis, aspek *hardware* dan *software* maupun aspek keamanan.

Dalam dunia perbankan, akuntansi memberikan rasio-rasio dan statistik operasional misalnya rasio kecukupan modal, aktiva produktif, rentabilitas dan juga realisasi kredit bulanan, besarnya kredit macet dan sebagainya, baik untuk *stakeholder* internal dan eksternal. Dalam rangka menghadapi berkembangnya peran tersebut, bank-bank mulai mengimplementasikan komputer atau yang lebih populer dengan teknologi informasi untuk menangani sistem akuntansinya.

Penelitian mengenai kelemahan-kelemahan pada informasi akuntansi yang berdasarkan atas komputer telah dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya (Gamble 1991; Hopwood 1990). Penelitian Gamble dan Hopwood dilakukan untuk membantu pengembangan sistem dalam mendesain sistem informasi yang lebih baik dan pengguna akhir (*end-user*) untuk lebih memahami sistemnya. Cho dan Wong (1997) di Hongkong menguji tentang efektifitas SIA berbasis IT pada bisnis perhotelan.

Kettinger and Lee (1995) menyatakan bahwa ketika sistem informasi manajemen dioperasikan pada lingkungan yang berorientasi pada pasar (*market-oriented environment*) dimana terdapat sensitifitas yang tinggi terhadap kebutuhan konsumen, harapan (ekspektasi) akan suatu sistem dapat menjadi sangat tinggi. Kettinger et al menerapkan “model jarak (*gap*) kualitas pelayanan (*service*) yang bertujuan untuk meningkatkan praktek-praktek sistem informasi. Model *gap* yang dianjurkan manajemen dapat memandang kualitas sistem informasi dari dua perspektif, yaitu : 1) Pelayanan (*service*) internal dari departemen sistem informasi. 2) Pelayanan eksternal dari penyedia (*providers*) sistem informasi.

Pitt, Watson and Kavan (1995) menerapkan instrumen kualitas pelayanan (*service quality/SERVQUAL*) untuk mengukur pelayanan internal dari departemen sistem informasi. Pitt et al berpendapat bahwa jika peneliti sistem informasi (IS) tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan, para peneliti tersebut mungkin akan menerima ukuran yang tidak akurat dari keseluruhan efektivitas sistem informasi. Bagaimanapun juga, kualitas sistem dan informasi yang dipengaruhi oleh pelayanan dari penyedia sistem informasi, seharusnya dievaluasi untuk memberikan penilaian yang lengkap dari efektivitas sistem informasi, yang menghasilkan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan pengguna sistem informasi. Pada penelitian ini, model yang digunakan didasarkan pada *gap persepsi pelayanan sistem informasi*. *Gap* tersebut mewakili perbedaan-perbedaan antara harapan pengguna atas pelayanan dan persepsi pelayanan dari penyedia sistem informasi. *Gap* tersebut tidak hanya menghilangkan efisiensi sistem informasi dan kepuasan penggunanya, tetapi juga menghalangi area-area untuk peningkatan sistem informasi. *Gap* tersebut dapat terjadi pada sistem informasi yang besar seperti sistem akuntansi bank, dimana penggunanya komplain mengenai sistem yang jarang

ditangani dengan benar. Sistem akuntansi bank-bank pemerintah di Jawa Tengah banyak yang tidak dikembangkan di dalam negeri sehingga pengguna cenderung tergantung dari penyedia (*provider*) sistem informasi untuk melakukan inisiatif dalam meningkatkan pelayanannya. Untuk menghilangkan *gap* tersebut, penyedia (*provider*) sistem informasi seharusnya mendisain sistem yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented system*) yang memenuhi operasional sehari-hari dan persyaratan manajerial. Salah satu langkah terbaik untuk meningkatkan sistem tersebut adalah membandingkannya dengan kebutuhan organisasi. Penyedia (*provider*) sistem informasi (SI) dapat memperoleh peningkatan melalui peninjauan ulang (*review*) sistem mereka secara rutin dan melengkapi mereka dengan teknologi tinggi dan ahli-ahli yang lebih berpengalaman.

Hanya sedikit penelitian yang telah mengukur efektivitas kualitas informasi dan kinerja sistem dari *provider* sistem informasi dengan menggunakan pendekatan kualitas pelayanan. Penelitian ini, mengembangkan kuesioner untuk menguji lima aspek yang berbeda dari SIA yaitu aspek data dan informasi, aspek *hardware* dan *software*, aspek prosedur operasional, aspek dukungan teknis dan aspek keamanan. Kelima aspek tersebut merefleksikan pelayanan (*service*) penyedia (*provider*) sistem informasi dalam mendukung data dan informasi, pemeliharaan *hardware* dan *software*, kecukupan pedoman operasional, tersedianya dukungan teknis dan pengendalian keamanan dalam hubungannya dengan harapan dan kinerja sesungguhnya dari suatu SIA berbasis IT. Dalam kelima aspek tersebut dapat dilakukan suatu pengujian apakah antara kinerja sesungguhnya layanan SIA berbasis IT sudah sesuai dengan harapan layanan SIA berbasis IT, jika dilihat dari pengalaman manajemen menggunakan SIA berbasis IT dibandingkan harapan manajemen atas layanan SIA berbasis IT.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Cho dan Wong (1997) di Hongkong. Adapun perbedaan yang dilakukan dari penelitian sebelumnya terdapat pada perbedaan sampel yang digunakan dimana sampel yang digunakan peneliti saat ini terdapat pada industri perbankan pemerintah di Jawa Tengah sedangkan Cho dan Wong pada hotel di Hongkong.

Hal ini kami lakukan karena menurut pengamatan penulis industri jasa perbankan memiliki tuntutan bisnis dan tingkat kepentingan yang lebih tinggi untuk menggunakan informasi akuntansi berbasis IT, jika dibandingkan dengan jasa perhotelan. Peneliti juga mengamati adanya fenomena pada bank, umumnya sudah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis IT. Semua bank umum juga memakai konsultan IT baik dari dalam maupun luar negeri guna pengembangan sistem informasi akuntansinya, dan pernah mengganti IT yang mereka gunakan baik karena sudah ketinggalan teknologinya atau disebabkan faktor lain.

Pengalaman peneliti sebagai pengguna jasa bank juga cukup unik karena beberapakali tidak dapat melakukan transaksi pada bank pemerintah tertentu yang disebabkan oleh tidak berjalannya IT. Peneliti juga sering kali melihat pengumuman ditempel didepan kantor bank pemerintah bahwa pelayanan nasabah tidak dapat dijalankan karena sedang mengalami gangguan IT. Hal-hal demikian, memberikan sinyal adanya kurang efektifitas atau bahkan ketidak efektifitas sistem informasi berbasis IT yang mereka gunakan. Fenomena dan kondisi inilah yang mendorong peneliti untuk mengambil tema pengujian efektifitas sistem informasi akuntansi berbasis IT pada perbankan pemerintah.

Pemilihan pada bank pemerintah di Jawa Tengah sebagai lokasi penelitian ini hanya dikarenakan alasan kepraktisan dari sisi waktu dan biaya saja. Jika dilakukan pada semua bank

dan tidak hanya di Jawa Tengah maka akan membutuhkan waktu dan biaya yang besar dan tidak dapat dilakukan sendiri oleh peneliti.

1.2. Perumusan Masalah

Setelah memperhatikan latar belakang diatas penelitian ini, akan berusaha menguji lima aspek yang berbeda dari SIA yaitu aspek data dan informasi, aspek *hardware* dan *software*, aspek prosedur operasional, aspek dukungan teknis dan aspek keamanan. Kelima aspek tersebut merefleksikan pelayanan (*service*) penyedia (*provider*) sistem informasi dalam mendukung data dan informasi, pemeliharaan *hardware* dan *software*, kecukupan pedoman operasional, tersedianya dukungan teknis dan pengendalian keamanan dalam hubungannya dengan harapan dan kinerja sesungguhnya dari suatu SIA berbasis IT. Dalam kelima aspek tersebut dapat dilakukan suatu pengujian apakah antara kinerja sesungguhnya layanan SIA berbasis IT sudah sesuai dengan harapan layanan SIA berbasis IT, jika dilihat dari pengalaman manajemen menggunakan SIA berbasis IT dibandingkan harapan manajemen atas layanan SIA berbasis IT, maka masalah yang peneliti angkat adalah:

1. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada aspek data/informasi
2. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada aspek *hardware/software*
3. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada aspek prosedur operasional

4. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada aspek dukungan teknis
5. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada aspek keamanan.
6. Apakah *gap* terjadi antara persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA pada keseluruhan aspek.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam aspek data/informasi.
2. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam aspek *hardware/software*.
3. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam aspek prosedur operasional.

4. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam aspek dukungan teknis.
5. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam aspek keamanan.
6. Mengidentifikasi ada atau tidaknya *gap* sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank – bank pemerintah di Jawa Tengah, dilihat dari persepsi manajemen atas kualitas layanan terhadap harapan manajemen atas kualitas layanan SIA dalam seluruh aspek layanan sistem informasi akuntansi (SIA).
7. Menguji efektivitas sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank-bank pemerintah di Jawa Tengah dengan pendekatan *gap* antara persepsi manajemen dibanding harapan manajemen atas kualitas layanan sistem informasi akuntansi (SIA).
8. Mengidentifikasi dan mencari masalah-masalah potensial serta kekurangan-kekurangan yang timbul pada sistem informasi akuntansi (SIA) pada bank-bank pemerintah di Indonesia khususnya yang beroperasi di Jawa Tengah.

Oleh karenanya, fokus penelitian ini adalah pada perbedaan antara harapan manajemen atas kualitas layanan jasa sistem informasi akuntansi dan persepsi manajemen terhadap kualitas layanan yang mereka alami dalam menggunakan sistem informasi akuntansi (SIA),

maka pendapat-pendapat baik dari pimpinan/manajer, *controller* keuangan, bagian akuntansi dan asisten atau supervisornya merupakan masukan dalam penelitian ini.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada:

1. Pengembangan teori kepada akademisi dalam hal menambah literature-literatur riset tentang perkembangan ilmu akuntansi keperilakuan, akuntansi manajemen, yaitu dengan memberikan bukti empiris tentang penggunaan pendekatan *service gap* untuk mengukur pandangan manajemen berkenaan dengan efektivitas sistem informasi akuntansi bank.
2. Bagi praktisi, sebagai karyawan diperbankan, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pentingnya sistem informasi akuntansi bank, sebagai upaya dalam menghadapi dan menjawab kompetisi yang semakin meruncing dilapangan.