

# BAB I PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Risiko dapat terjadi sewaktu-waktu tanpa dapat diprediksi. Ada berbagai macam risiko, antara lain: risiko hilangnya mobil, risiko kematian, risiko sakit kritis, risiko gagal melanjutkan pendidikan, risiko kecelakaan akibat terjatuh dari motor, risiko kebakaran pada tempat usaha, risiko rumah banjir, dan masih banyak macam risiko lainnya. Risiko pada umumnya membuat bayangan yang menakutkan, tidak menyenangkan dan kondisi tidak nyaman karena apabila terjadi, akan menimbulkan kerugian. Berbagai usaha dilakukan oleh manusia dalam rangka mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi, dengan jalan menghindari risiko, mengurangi risiko, membatasi risiko atau mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lain. Mekanisme mengalihkan risiko yang paling lazim dilakukan adalah dengan cara berasuransi.

Kendaraan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat saat ini dalam melaksanakan kegiatan sehari-harinya baik dalam melakukan perjalanan ke tempat kerja, sekolah, membeli bahan pokok di pasar dan sebagainya. Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan pengguna kendaraan pada tahun 2018-2022 menurut data Kepolisian Republik Indonesia yang diambil dari Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, yaitu :

**Tabel 1.1 Perkembangan Kendaraan Bermotor**

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	14830698	15592419	15797746
Mobil Bis	222872	231569	233261
Mobil Barang	4797254	5021888	5083405
Sepeda motor	106657952	112771136	115023039
Jumlah	126508776	133617012	136137451

Sumber : [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id)

Menurut Kominfo pada data Kepolisian bawa di Indonesia, rata-rata orang meninggal 3 orang setiap jam yang di akibatkan oleh kecelakaan kendaraan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa sebab yaitu sebesar 61% kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia dan 9% dipengaruhi oleh

kemampuan dan karakter pengemudi karena faktor kendaraan serta 30% disebabkan oleh faktor prasarana dan lingkungan.

Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan jumlah kecelakaan akibat transportasi kendaraan yang menyebabkan kerugian dalam materi, luka ringan, luka berat bahkan dapat menyebabkan kematian menurut Kepolisian Republik Indonesia.

**Tabel 1.2 Jumlah kecelakaan akibat transportasi**

Kecelakaan	Jumlah Kecelakaan, Korban Mati, Luka Berat, Luka Ringan, Kerugian Materi		
	2017	2018	2019
Jumlah Kecelakaan	104327.00	109215.00	116411.00
Korban Mati (Orang)	30694.00	29472.00	25671.00
Luka Berat (Orang)	14559.00	13315.00	12475.00
Luka Ringan (Orang)	121575.00	130571.00	137342.00
Kerugian Materi (Juta Rupiah)	217031.00	213866.00	254779.00

Sumber : [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](http://bps.go.id)

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa angka kecelakaan yang menyebabkan korban mati tiap tahunnya mengalami penurunan hingga 3.000 korban jiwa pula kasus kecelakaan yang menyebabkan luka ringan dan berat mengalami penurunan yang menelan korban jiwa, namun pada kecelakaan yang menyebabkan kerugian materi tiap tahunnya mengalami kenaikan kasus dimana korban mengalami kerugian hingga 19%. firman Allah pada surat An-Nisa ayat 19 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَحِلُّ لَكُمْ أَنْ تَرِثُوا النِّسَاءَ كَرِهًا ۖ وَلَا تَعْضُلُوهُنَّ لِتَذْهَبُوا بِبَعْضِ مَا آتَيْتُمُوهُنَّ إِلَّا أَنْ يَأْتِيَنَّ بِفَاحِشَةٍ مُّبِينَةٍ ۚ وَعَاشِرُوهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ ۚ فَإِنْ كَرِهْتُمُوهُنَّ فَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَجَعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا

Artinya : “*dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka berkata benar*”.

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap orang tidak mengetahui musibah dan bencana yang akan terjadi dikemudian hari, oleh sebab itu manusia diminta untuk mempersiapkan diri akan musibah yang akan menimpanya, sehingga tidak dapat menimbulkan perasaan sakit untuk

orang yang akan ditinggalkannya. Asuransi hadir untuk meminimalisir kerugian nasabah apabila terjadi hal yang tidak diinginkan

Menurut Undang-undang No.40 tahun 2014 pasal 7 ayat (1) dijelaskan bahwa Dalam kehidupan perekonomian yang semakin terbuka dan berkembang cepat, dibutuhkan layanan jasa pertanggung jawaban atau pengelolaan risiko yang semakin beragam dan berkualitas oleh Perusahaan Perasuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif. Untuk itu, Perusahaan Perasuransian perlu dibangun dengan permodalan yang kuat, yang bersumber, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Artinya perusahaan asuransi dituntut untuk memperhatikan kualitas tata kelola perusahaan dan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan. Dilansir dalam Badan Pusat Statistik Republik Indonesia terdapat 77 perusahaan asuransi kerugian di Indonesia, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.3 Daftar perusahaan asuransi dan reasuransi di Indonesia**

Perusahaan Asuransi	Jumlah Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Penunjang Asuransi		
	2019	2020	2021
<b>PERUSAHAAN ASURANSI</b>	-	-	-
Asuransi jiwa	60	59	60
Asuransi kerugian	79	77	77
Reasuransi	7	7	7
Badan penyelenggara jaminan sosial	2	2	2
Penyelenggara asuransi wajib	3	3	3
Jumlah	151	148	149
<b>PERUSAHAAN PENUNJANG ASURANSI</b>	-	-	-
Pialang asuransi	160	160	155
Pialang reasuransi	42	42	41
Penilai kerugian	27	26	27
Konsultan aktuaria	-	-	-
Agen asuransi	-	-	-
Jumlah	229	228	223

Sumber : [Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id)

Berdasarkan data diatas perusahaan asuransi mengalami penurunan termasuk dalam perusahaan asuransi yang menanggung kerugian, namun dengan demikian persaingan antar perusahaan asuransi masih harus dilakukan perusahaan demi tercapainya tujuan organisasi. Hal ini memacu untuk masing-masing perusahaan dalam memberikan kualitas yang terbaik kepada nasabahnya termasuk dalam pelayanan kualitas teknologi sistem informasi akuntansi.

Stales dan Selldon dalam (Putra, 2012) menyatakan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian pada bidang teknologi informasi adalah pengguna akhir dapat dengan mudah dan efektif dalam menggunakan teknologi informasi. Kecanggihan teknologi di masa kita memiliki perkembangan yang pesat bahkan menghasilkan beraneka ragam teknologi sistem yang dirancang untuk membantu pekerjaan manusia dalam menghasilkan kualitas informasi terbaik. Keanekaragaman suatu teknologi di gunakan perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegrasi) dan di dukung oleh aplikasi teknologi canggih diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan dengan menghasilkan laporan keuangan yang tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya (Dirgayusa dkk, 2014).

Menurut Sutabri (2008) dalam (Mia Sari, 2013) teknologi seperti komputer sangat bermanfaat untuk memproses data dalam sistem informasi akuntansi. Akan tetap diperlukannya manusia untuk melakukan pengawasan yang berbeda dengan cara manual untuk menjamin ketelitian dan keamanan dalam mengolah data dan menjaga aset yang dimiliki perusahaan. Beberapa tahapan proses pengolahan data yang memperoleh manfaat besar dari penggunaan komputer adalah: (a). Verifikasi, komputer dapat mengecek kebenaran maupun kelayakan angka-angka yang menjadi input dalam suatu proses. Misalnya pengecekan kebenaran kode yang digunakan, pengecekan kelayakan jumlah rupiah dari transaksi, dll. (b). Sortir, komputer kemungkinan untuk dilakukannya pensortiran data ke dalam beberapa klasifikasi yang berbeda dengan cepat. Misalnya, kumpulan faktur penjualan dapat disortir ke dalam klasifikasi langganan, jenis produk,

daerah penjualan. (c). Transmission, komputer dapat memindahkan lokasi dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan cepat. Misalnya, data dari suatu file dipindahkan ke file lainnya. (d). Perhitungan, dengan komputer, perhitungan-perhitungan dapat dilakukan dengan cepat. Misalnya, menghitung saldo rekening sesudah adanya posting, menghitung jumlah sekelompok transaksi.

Dengan adanya teknologi sangat penting untuk kemudahan perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional dan keefektivitasan dalam sistem karena semakin canggih teknologi yang digunakan perusahaan maka semakin berkualitas pula informasi yang dihasilkan akurat dan tepat waktu.

Tak terkecuali teknologi yang digunakan oleh perusahaan asuransi, dimana informasi yang dihasilkan haruslah berkualitas baik untuk nasabah maupun untuk tujuan organisasi perusahaan. Sama halnya dalam penelitian (Ni Kadek dan Made Arie,2017) mengatakan bahwa suatu sistem informasi akuntansi akan dikatakan efektif apabila didukung oleh kecanggihan teknologi informasi yang di miliki oleh suatu lembaga ataupun perusahaan.

Pada salah satu perusahaan asuransi umum yaitu PT ASWATA semenjak diberlakukannya sistem *work from home* dimana hal ini diberlakukan semenjak wabah penyakit pandemi covid-19 melanda hingga saat ini, pengguna sistem informasi yang melakukan aktivitas kerja di rumah mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi karena terbatasnya akses pendukung untuk penyampaian laporan, akibatnya laporan yang disampaikan tidak tepat waktu dan berpengaruh terhadap keefektivitasan sistem informasi akuntansi. Hal ini dibuktikan dengan *report* dari OJK dimana PT ASWATA tidak termasuk dalam hal penyampaian laporan keuangan tercepat, berikut data yang diambil dari laporan OJK :

**Tabel 1.4 daftar perusahaan asuransi dengan penyampaian laporan keuangan tercepat dan terlengkap periode Januari 2022**

No.	Perusahaan asuransi jiwa	Perusahaan asuransi umum & reasuransi
1	PT Central Asia Finansial	PT Asuransi Samsung Tugu
2	PT Axa Finansial Indonesia	PT Kookmin Best Insurance Indonesia
3	PT Asuransi Jiwa Taspen	PT Asuransi Bina Dana Artha Tbk.
4	PT Asuransi Jiwa IFG	PT Asuransi Multi Artha Guna Tbk.
5	PT Asuransi BRI Life	PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1976
6	PT Heksa Solution Insurance	PT Great Eastern General Insurance Indonesia
7	PT Asuransi Jiwa Sequis Finansial	PT Reasuransi Indonesia Umum (Persero)
8	PT Asuransi Jiwa Sequis Life	PT Reasuransi Maipark Indoensia
9	PT Bhineka Life Indonesia	PT Asuransi Harta Aman Pratama Tbk.
10	PT Equity Life Indonesia	PT BRI Asuransi Indonesia

Sumber : [Perusahaan Asuransi Jiwa, Asuransi Umum dan Reasuransi dengan Penyampaian Laporan Keuangan Bulanan Tercepat dan Terlengkap Periode Januari 2022 \(ojk.go.id\)](https://www.ojk.go.id)

Selain itu pada perusahaan asuransi Ramayana saat melakukan pembuatan laporan terkhusus pada akhir bulan karena akses masuk yang melebihi batas dari kapasitas sistem menyebabkan sistem mengalami kemacetan dan kesulitan diakses hal ini mengakibatkan pula pada keterlambatan pelaporan.

Namun dengan demikian perkembangan teknologi pada perusahaan asuransi sudah terbelang pesat karena banyak dari perusahaan asuransi umum khususnya kendaraan bermotor menciptakan aplikasi digital yang dapat diunduh pada android maupun IOS untuk memudahkan nasabah asuransi dalam proses pemantauan pembayaran tagihan polis, mengetahui info seputar produk perusahaan, mengetahui bengkel rekanan, mengajukan proses klaim, serta menyediakan info dan layanan untuk nasabah.

Kemampuan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mengoperasikan sistem informasi guna menghasilkan informasi yang akurat untuk menciptakan laporan perencanaan. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegritas, dapat mengurangi kesalahan matematik, menghasilkan laporan secara tepat waktu, serta membuat alat bantu untuk pengambilan keputusan Yullian (2016) dalam (I Gusti dan I Nyoman, 2019). Kompetensi sumber daya manusia memang merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu Informasi yang efektif karena dengan adanya kemampuan karyawan dalam pengoperasian komputer maka dapat meminimalisir terjadinya kesalahan *human error* dalam penginputan, pembuatan dan pelaporan informasi, dan kecurangan informasi.

Dalam perusahaan asuransi kendaraan terdapat beberapa kesalahan yang disebabkan oleh faktor teknologi dan kompetensi sumber daya yaitu keterlambatan dalam pembuatan SPK atau surat perintah kerja. Selain itum perusahaan Asuransi Jasa Indonesia terdapat masalah dalam proses pencairan klaim yang mana berakibatkan pada keterlambatan nasabah untuk mengklaim asuransi dikarenakan data yang dimiliki nasabah belum lengkap hal ini mempengaruhi keefektivan sistem informasi akuntansi pada bagian klaim.

Kinerja sebuah sistem informasi akuntansi juga diukur dari bagaimana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Sistem informasi akuntansi dikatakan memiliki kinerja baik apabila kepuasan pengguna terhadap sistem informasi itu tinggi. Pernyataan ini didukung oleh Soegiharto dan Almilia dalam Susilatri (2010) yang mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dari dua pendekatan yaitu, kepuasan pemakai sistem dan pemakaian sistem itu sendiri oleh pengguna sistem informasi akuntansi (Joshua, 2017). Berikut adalah tabel-tabel dari riset dan fenomena GAP :

**Tabel 1.5 *Research* GAP pengaruh teknologi informasi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi**

No.	Permasalahan	Hasi Penelitian	Penelitian
1	Pengaruh teknologi terhadap efektivitas	Pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap efektivitas yaitu berpengaruh negatif	(Ni Made, Anik & Desak 2021)
2	sistem informasi akuntansi	Pengaruh kecanggihan teknologi informasi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu berpengaruh positif dan signifikan	(Ni Luh, Edy & I Gusti, 2017)

Menurut (Ni dan Made,2021) teknologi informasi terhadap efektivitas suatu sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Ni Luh, Edy & I Gusti, 2017) yang menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

**Tabel 1.6 *Research* GAP pengaruh Kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi**

No.	Permasalahan	Hasil Penelitian	Penelitian
1	Pengaruh Kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi	Pengaruh kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu berpengaruh negatif dan tidak signifikan	(Netty, 2015)

2	Pengaruh Kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi	Pengaruh kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu berpengaruh positif dan signifikan	(Ni Kadek, Made & Putu, 2017)
---	---	--	-------------------------------

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Netty, 2015) menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh negatif dan tidak signifikan, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ni Kadek, Made & Putu, 2017) yang menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas sistem informasi akuntansi yang dipengaruhi oleh teknologi dan kompetensi SDM pada asuransi kendaraan di wilayah Kota Cirebon yang hasilnya akan dituangkan dalam Skripsi dengan mengambil judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kompetensi SDM Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada Perusahaan Asuransi Kendaraan di Wilayah Kota Cirebon)”**.

## B. PERUMUSAN MASALAH

### 1. Identifikasi masalah

- 1) Peningkatan dalam jumlah pengguna kendaraan dan jumlah kecelakaan.
- 2) Fasilitas teknologi yang kurang mendukung saat melakukan pekerjaan di rumah.
- 3) Kapasitas sistem yang terbatas dan kesulitan dalam mengakses sistem
- 4) Keterlambatan pembuatan SPK dan proses pencairan klaim.

## **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti melakukan pembatasan masalah agar masalah yang diangkat tidak meluas berikut pembatasan masalah :

- 1) Tema dan fokus penelitian yang diambil peneliti adalah analisis pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
- 2) Objek yang diteliti adalah perusahaan asuransi kendaraan di wilayah Kota Cirebon.
- 3) Alat untuk meneliti dan menganalisis adalah analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif.

## **3. Rumusan masalah**

- 1) Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon?
- 2) Apakah kompetensi SDM berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon?
- 3) Apakah teknologi informasi dan kompetensi SDM berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah dan perumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh teknologi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon.

- 2) Untuk menganalisis dan mengetahui kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon.
- 3) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh teknologi dan kompetensi SDM terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Asuransi kendaraan di kota Cirebon.

## **2. Manfaat penelitian**

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak-pihak antara lain sebagai berikut :

### **1. Bagi penulis**

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi suatu instansi.

### **2. Bagi manajer**

Penelitian ini sebagai acuan manajer untuk meningkatkan tata kelola perusahaan dan efektivitas sistem informasi akuntansi yang dipengaruhi oleh teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia.

### **3. Bagi pihak lain**

Menjadi bahan pembelajaran dan bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai efektivitas sistem informasi akuntansi

## **D. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan digunakan agar dalam penyusunan karya ilmiah lebih terarah dan sistematis yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Isi pada bagian ini penulis membahas dan menjelaskan yang mencakup latar belakang masalah,, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini penulis membahas dan menjelaskan yang mencakup landasan teori yang terkait, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian metode penelitian ini penulis membahas dan menjelaskan mengenai obyek penelitian, penentuan populasi dan sampel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode penelitian, teknik analisis data, pengujian hipotesis dan pengujian koefisien determinasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Isi bagian ini penulis membahas dan menjelaskan mengenai hasil penelitian, hasil analisis data pengujian statistik deskriptif, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian regresi linear berganda, hasil pengujian hipotesis, hasil pengujian koefisien determinasi dan pembahasan hasil dari penelitian

## **BAB V PENUTUP**

Bagian penutup ini meliputi kesimpulan dan saran. Kesimpulan atas jawaban dari perumusan masalah terkait yang telah dilakukannya penelitian pada bab sebelumnya dan saran atas permasalahan yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan.