

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran seorang profesional akuntan masih sangat penting untuk memberikan dampak positif yang revolutif dari aktivitas perusahaan sampai sekarang ini dengan perannya yang tidak hanya membuat laporan keuangan tetapi dapat berkontribusi pada stabilitas dan kemajuan seluruh entitas (Mihaela, Rodica, Constantina, & Maria, 2021). Pandemi *COVID-19* memberikan banyak dampak negatif pada berbagai sektor, salah satunya profesi akuntan manajemen (LGK & Dewi, 2020). Selama masa pandemi, seorang akuntan profesional mengalami kesulitan dalam mengungkapkan informasi dari perusahaannya, baik informasi finansial maupun non-finansial (Ardini, Setia Iswara, & Dwi Retnani, 2020). Padahal, akuntan manajemen memiliki peran yang cukup penting dalam perekonomian global, yakni untuk menyediakan informasi melalui pengolahan data-data aktivitas bisnis menjadi informasi strategis manajerial dan keuangan. (LGK & Dewi, 2020).

Selain itu, akuntan management merupakan bagian penting dari proses manajemen sebagai strategic partner dalam sebuah organisasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Semakin besar organisasinya akan semakin besar kebutuhan informasi yang akan dibutuhkan oleh manajemen. (Hilton et al. 2011). Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntansi Indonesia (DSAK IAI. 2020) menyadari akan timbul permasalahan dari adanya pandemi COVID-19 untuk akuntan yaitu suatu judgement entitas dalam

menyusun laporan finansial maupun non-finansial. Hal tersebut dapat diminimalisir dengan kebijakan dan peran dari akuntan manajemen dalam menyediakan data dan informasi.

Peran akuntan manajemen pada masa sebelum pandemic dan setelah pandemic manajemen diharapkan mempunyai technical dan ethical competencies, intelligence, creativity, digital quotient, emotional intelligence, vision, dan experience. (Ardini, Setia Iswara, & Dwi Retnani, 2020). Selain itu juga, hidup berdampingan dengan era digital dan pandemic COVID-19 seorang akuntan manajemen dituntut untuk dapat beradaptasi dengan teknologi dengan memiliki pengetahuan seputar teknologi, kompetensi teknologi, dan penguasaan teknologi (Anton, 2020).

Adanya pandemi mengharuskan sebagian orang maupun perusahaan untuk melakukan pekerjaan secara remote dan lebih terkomputerisasi (Wilson, 2020). Dengan berlangsungnya pandemi COVID-19, akuntan manajemen harus bisa mengambil keputusan penting berdasarkan informasi akuntansi. Kualitas (quality and service) maupun kuantitas informasi diberikan kepada pengambil keputusan adalah syarat wajib untuk mengelaborasi keputusan yang benar, sesuai dengan kenyataan dan yang dapat membantu untuk mengidentifikasi solusi atas masalah yang timbul dalam aktivisasi bisnis. (Anton, 2020).

Terdapat penelitian mengenai pengembangan model untuk menyelidiki keberhasilan penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi yang disebut DeLone and McLean System Success Model (Fadhilah, Nurwahyuningsih Harahap, & Setyaningrum, 2015). Keberhasilan dari sebuah sistem informasi

dibantu dengan adanya information quality (kualitas informasi) dan service quality (kualitas layanan) yang memiliki hubungan signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) yang dapat menghasilkan manfaat (net benefit) bagi manajemen. (Delone, 2003).

Kualitas informasi dapat dilihat dengan indikator relevance, accuracy, completeness, dan format sehingga menghasilkan kualitas informasi yang baik (Hall, 2010). Kualitas servis yang baik dapat dilihat dengan indikator analytical skills, business judgements, communication skills, dan interpersonal skill (Fadhilah, Nurwahyuningsih Harahap, & Setyaningrum, 2015). Indikator tersebut dapat menghasilkan kepuasan pengguna dengan melihat tingkat kepuasan terhadap performa akuntan manajemen (Bernard Piercea, 2003), keinginan berinteraksi dengan akuntan manajemen (Wixom & Todd, 2005). Kepuasan pengguna mampu memberikan manfaat seperti pengambilan keputusan yang lebih baik (Pierce. 2003), efisiensi pengambilan keputusan (Iivari, 2005), dan efektifitas pada kegiatan sehari-hari. (Wixom & Todd, 2005).

Penelitian peran akuntan di Indonesia pada masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan model DeLone and McLean Information System Success Model perlu dilakukan untuk mengetahui apakah akuntan manajemen mampu memberikan informasi yang relevan maupun memberikan servis yang baik pada masa pandemi ini dan juga dapat tetap memberikan kepuasan sekaligus manfaat kepada para pengguna informasi dan pengambil keputusan.

Mengacu pada dasar latar belakang yang telah dijabarkan, maka judul yang dipilih oleh peneliti adalah **“PERAN AKUNTAN MANAJEMEN DI**

INDONESIA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI PADA MASA PANDEMI COVID-19”

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini ingin menganalisis peran akuntan manajemen di Indonesia dalam memberikan informasi dengan menggunakan DeLone and McLean Information System Success Model pada masa pandemi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *information quality* akuntan manajemen berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada masa pandemi?
2. Apakah *service quality* akuntan manajemen berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada masa pandemi?
3. Apakah *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* pada masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada sub-bab sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji hubungan antara *information quality* akuntan manajemen dengan *user satisfaction* pada masa pandemi;
2. Untuk menguji hubungan antara *service quality* akuntan manajemen dengan *user satisfaction* pada masa pandemi;
3. Untuk menguji hubungan antara *user satisfaction* dengan *net benefit*

yang diterima dari kinerja akuntan manajemen pada masa pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti berharap hasil penelitian ini akan memiliki manfaat bagi:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi mengenai peran akuntan manajemen di Indonesia pada masa pandemi, dan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam bagi akademisi secara empiris mengenai peran manajemen akuntan pada masa pandemi.

2. Bagi Profesi Akuntan Manajemen

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pelajaran yang dapat dikaji untuk dapat memberikan perspektif yang membantu akuntan management dalam menjalankan perannya serta tindakannya di dalam perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan menerapkan *work environment* yang baik di masa pandemi seperti ini.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan dapat dijadikan bahan evaluasi sehingga dapat memberikan kualitas penelitian yang baik yang akan dilakukan setelahnya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan suatu penelitian ditetapkan guna menghindari adanya penyimpangan ataupun adanya pokok masalah yang melebar sehingga penelitian dapat lebih terarah dan memberikan kemudahan dalam pembahasan dan tercapainya tujuan penelitian. Berikut merupakan Batasan masalah yang terdapat di barisan ini:

1. Objek penelitian ini adalah perusahaan yang terdapat di Indonesia;
2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang bekerja di perusahaan yang ada di Indonesia yang bukan bekerja sebagai akuntan manajemen;
3. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *net benefit*;
4. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *information quality* dan *service quality*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam hal mempermudah penyusunan skripsi ini maka peneliti menentukan sistematika penulisan yang baik yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai masalah penelitian secara ringkas yang terdiri dari latar belakang, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, hal yang dibahas mengenai teori dan kajian yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik, penelitian terdahulu, model pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, hal yang dibahas mengenai populasi, teknik pengumpulan data, model empiris penelitian, definisi variabel operasional, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, hal yang dibahas yaitu analisis hasil pengolahan data yang digunakan beserta pembahasan mengenai peran akuntan manajemen di Indonesia menggunakan DeLone and McLean Information Success Model dengan lingkup penelitian perusahaan yang berada di Indonesia.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, hal yang dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian, implikasi atas hasil penelitian, keterbatasan serta saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya.