

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi dan kompetisi bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem manajerial yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal. Kemajuan teknologi, perubahan perilaku konsumen, serta tekanan pasar yang terus berkembang menuntut organisasi untuk memiliki struktur manajerial yang responsif dan berbasis data. Hal ini tidak hanya relevan bagi perusahaan berskala besar, tetapi juga sangat penting bagi bisnis berskala menengah seperti dealer kendaraan bermotor di kota padang, yang menghadapi tantangan langsung dari kompetitor sejenis, perkembangan teknologi otomotif, hingga tuntutan layanan pelanggan yang semakin tinggi. Persaingan ini memaksa para pelaku usaha untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi manajerial dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin kompleks dan dinamis.

Kinerja manajerial dapat diartikan sebagai gambaran sejauh mana seorang manajer mampu menjalankan perannya secara efektif dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai aktivitas dalam organisasi. Menurut (Sari & Herawati, 2021) Kinerja manajerial di definisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja manajerial sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan usaha perusahaan, karena hanya dengan kinerja manajerial yang baik, organisasi secara keseluruhan atau para manajer unit bisnis secara bersama-

sama dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kinerja manajerial menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Di lingkungan bisnis yang kompetitif, kemampuan manajer dalam mengelola sumber daya, merencanakan strategi, serta mengambil keputusan yang cepat dan tepat sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai pertumbuhan berkelanjutan. Namun demikian, pada praktiknya tidak semua dealer motor di Kota Padang memiliki sistem dan sumber daya manajerial yang memadai. Sebagian besar masih mengandalkan metode manual yang kurang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan sistem mutu modern. Kondisi ini berpotensi menghambat peningkatan kinerja dan daya saing mereka di pasar.

Fenomena yang pernah terjadi yaitu kasus yang menimpa dealer Honda Gajah Motor (HGM) Padang pada Desember 2023 memberikan gambaran nyata akan dampak lemahnya sistem manajerial, khususnya dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan pengawasan internal. Seorang oknum marketing berinisial “K” ditetapkan sebagai tersangka oleh Polresta Padang atas dugaan penggelapan dana *Down Payment* (DP) konsumen yang disetorkan melalui rekening pribadi, tanpa melalui prosedur resmi dealer. Perusahaan melaporkan kejadian tersebut ke pihak berwenang setelah muncul temuan internal dan pengakuan yang merugikan baik konsumen maupun dealer. Akibatnya, reputasi HGM mengalami kerusakan moril, kredibilitas menurun, dan potensi dampak finansial hingga miliaran rupiah. Dealer kemudian mengambil langkah hukum, mempertegas bahwa pihak perusahaan hanya akan menanggung kerugian yang terjadi melalui mekanisme resmi sementara transaksi di

luar sistem perusahaan menjadi tanggung jawab oknum secara pribadi. Kasus ini memperlihatkan kelemahan pada sistem pencatatan keuangan yang tidak terintegrasi, minimnya kontrol internal, dan tidak adanya SOP pembayaran resmi, sehingga membuka peluang bagi praktik informal yang merugikan kinerja manajerial dan menurunkan kepercayaan stakeholder (<https://rb.gy/4p0rwi>).

Kasus kinerja manajerial selanjutnya yaitu kasus penipuan di Dealer Motor Honda Amarta Padalarang, Kabupaten Bandung Barat pada oktober 2024. Pelaku menerima pembayaran tunai penuh dari konsumen, namun unit motor yang dijanjikan tidak pernah dikirimkan. Transaksi tersebut tidak tercatat secara resmi dalam sistem informasi perusahaan, sehingga tidak terdeteksi oleh manajemen pusat. Akibatnya, sebanyak 49 konsumen mengalami kerugian dengan total mencapai sekitar Rp1,5 miliar. Kasus ini mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dan pengendalian internal yang seharusnya menjadi tanggung jawab manajerial. Salah satu faktor utama penyebabnya adalah kurangnya pemanfaatan sistem informasi akuntansi secara efektif, yang seharusnya dapat mencatat transaksi secara *real-time* dan terintegrasi antar unit. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang belum optimal menghambat deteksi dini terhadap penyimpangan operasional. Di sisi lain, rendahnya implementasi *total quality management*, yang terlihat dari tidak adanya audit internal, kontrol mutu pelayanan, serta budaya organisasi yang mendukung integritas dan kepuasan pelanggan, turut memperparah kondisi tersebut. Dengan demikian, kasus ini menunjukkan bahwa kegagalan dalam menerapkan sistem informasi akuntansi, teknologi informasi, dan *total quality management* secara

menyeluruh berdampak langsung pada penurunan kinerja manajerial dan hilangnya kepercayaan publik terhadap perusahaan (<https://shorturl.at/5c5jx>).

Sistem informasi akuntansi dapat di artikan sebagai kumpulan sub-sub sistem atau komponen-komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan oleh berbagai pihak sebagai dasar pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi (Lilis Puspitawati, 2021). Sistem informasi akuntansi memiliki peran vital dalam menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu guna mendukung peningkatan kualitas, efisiensi, serta penekanan biaya produk dan jasa dalam suatu organisasi. Melalui data persediaan bahan baku yang selalu mutakhir dan konsisten, sistem ini membantu optimalisasi proses produksi serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik untuk mendorong peningkatan penjualan dan keunggulan kompetitif.

Sistem informasi akuntansi berfungsi secara strategis dengan mengintegrasikan berbagai departemen seperti keuangan, produksi, dan pemasaran melalui informasi *real-time* yang terstandarisasi. Integrasi ini memperkuat koordinasi, transparansi, dan akuntabilitas organisasi, sekaligus memperbaiki pengendalian internal dan mengurangi risiko kesalahan maupun kecurangan. Dengan demikian, pemanfaatan sistem informasi akuntansi secara efektif menjadi fondasi penting dalam mendukung transformasi digital dan pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan. Sistem Informasi Akuntansi harus direncanakan dengan hati-hati, karena peranannya yang krusial dalam menyediakan informasi keuangan yang akurat, relevan, dan tepat waktu sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Perencanaan yang kurang

matang dapat menyebabkan sistem tidak sesuai kebutuhan organisasi, menimbulkan inefisiensi, bahkan menimbulkan risiko kesalahan data dan kerugian finansial.

Penelitian (Hidayat et al., 2024) menemukan bahwa variabel sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial pada perbankan di bukittinggi. Hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yapis, 2022) dimana menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja manajerial yaitu penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi adalah teknologi untuk memperoleh, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan berbagai jenis file informasi dengan memanfaatkan komputer dan telekomunikasi yang lahir dari dorongan-dorongan kuat untuk menciptakan inovasi dan kreatifitas baru yang dapat mengatasi segala kemalasan dan kelambatan kinerja manusia (Rianto & Dozan, 2020).

Dalam konteks manajerial, pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi manajer dalam mengakses data secara *real-time*, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan akurasi dan efisiensi kinerja. Selain itu, teknologi informasi juga memperkuat koordinasi antar departemen melalui pemanfaatan berbagai *platform* komunikasi digital, seperti *email*, *groupware*, dan aplikasi kolaborasi berbasis *cloud*. Keberadaan teknologi ini mendukung kelancaran dan transparansi arus informasi, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan sinergi lintas fungsi dalam organisasi. Kondisi ini memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan eksternal dengan lebih tangkas dan efisien.

Tingginya tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja manajerial. Organisasi yang mampu mengintegrasikan teknologi informasi secara menyeluruh dan strategis ke dalam proses manajerial cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi, baik dari aspek kecepatan respons, efisiensi biaya, hingga kualitas layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi informasi tidak hanya menjadi kebutuhan operasional semata, tetapi juga merupakan langkah strategis yang krusial dalam memperkuat daya saing organisasi di tengah era transformasi digital yang terus berkembang..

Penelitian yang dilakukan oleh (Mohkлас, 2020) menemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian (Lestari et al., 2023) yang menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Selanjutnya, *Total quality management* menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial. Menurut (Adolph, 2024) *Total quality management* di artikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.

Total quality management di defenisikan sebagai suatu metode manajemen terhadap sebuah organisasi sebagai sebuah sistem dimana setiap pekerjaan, setiap proses dan setiap orang menjalankan perananya dengan benar, dan terpadu sehingga

organisasi mampu menghasilkan keluaran yang memenuhi harapan pelanggan, secara tepat waktu, tepat standar, dan bebas dari segala macam cacat atau kerusakan (Ramlawati, 2020). *Total Quality Management* menekankan pada prinsip-prinsip dasar seperti perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), keterlibatan dan kerja sama tim (*teamwork*), fokus pada pelanggan (*customer focus*), serta pengambilan keputusan yang didasarkan pada data (*fact-based decision making*). Penerapan prinsip-prinsip ini dalam manajemen organisasi mendorong terciptanya proses kerja yang lebih terstruktur, konsisten, dan mampu beradaptasi dengan dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Lebih jauh lagi, *Total quality management* berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal yang efektif untuk mengidentifikasi penyimpangan, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Regina Nursedima Marpaung et al., 2022) menyatakan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Dengan Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan paling pokok yaitu meningkatkan kualitas atau mutu produknya. Peningkatan kualitas atau mutu produk ini sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena dengan mutu yang bagus maka perusahaan akan dengan mudah mendapatkan kepercayaan diri konsumen. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amir et al., 2022) menyebutkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana **Pengaruh Sistem Informasi**

Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, dan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor di Kota Padang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang hendak di teliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penerapan sistem pengelolaan informasi akuntansi belum efektif, sehingga mengakibatkan pengambilan keputusan manual yang lambat dan tidak efisien.
2. Penggunaan teknologi informasi yang belum optimal berdampak pada ketidakakuratan data, sehingga menghambat manajemen dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat di tengah persaingan bisnis yang dinamis.
3. Kurangnya pelatihan staf dalam penggunaan *software* akuntansi atau aplikasi dealer, sehingga sistem tidak dimanfaatkan secara optimal dan hanya digunakan sebatas formalitas.
4. Kurangnya evaluasi berkala terhadap penerapan sistem manajerial dan teknologi informasi mengakibatkan sistem berjalan tanpa adanya inovasi atau perbaikan yang berkelanjutan, sehingga tidak mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan manajemen dan dinamika pasar.
5. Komplain pelanggan meningkat akibat pelayanan purna jual (*after-sales service*) yang lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik.
6. Kurangnya kesadaran akan pentingnya *quality control* di semua lini operasional menyebabkan banyaknya kesalahan kecil yang berulang, yang jika tidak ditangani dapat menurunkan reputasi dan kinerja.

7. Minimnya integrasi sistem informasi yang menghubungkan divisi operasional, keuangan, dan pemasaran menyebabkan ketidaksesuaian alur informasi antar bagian, sehingga menghambat efektivitas koordinasi dan melemahkan proses pengambilan keputusan oleh manajemen.
8. Manajemen tidak memiliki data akurat untuk analisis biaya dan efisiensi, yang berujung pada pengambilan keputusan strategis yang lemah dan tidak berbasis data.
9. Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi untuk monitoring *real time* aktivitas operasional menyebabkan keterlambatan dalam mendeteksi masalah di lapangan, sehingga manajemen tidak dapat segera mengambil tindakan korektif yang diperlukan.
10. Kurangnya perhatian terhadap keamanan data digital membuat sistem informasi akuntansi rentan terhadap kebocoran informasi dan serangan siber, yang berpotensi merugikan perusahaan secara finansial maupun reputasi.

1. Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang diharapkan maka penulis membatasi masalah dengan variabel yaitu Sistem Informasi Akutansi (XI), Penggunaan Teknologi Informasi (X2), *Total Quality Management* (X3), dan Kinerja Manajerial (Y) Dealer Motor Di Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka untuk mempermudah pembahasan, penulis merumuskan permasalahkan tersebut sebagai berikut:

11. Apakah Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang?
12. Apakah Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang?
13. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang?
14. Apakah Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, dan *Total Quality Management* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

15. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang.
16. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang.
17. Untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang.
18. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, dan *Total Quality Management* secara bersama-sama terhadap Kinerja Manajerial Dealer Motor Di Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian yang di peroleh, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

19. Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk memperluas wawasan dan mengembangkan wawasan peneliti tentang pengaruh sistem informasi akuntansi, penggunaan teknologi informasi dan *total quality management*.

2. Penelitian diharapkan mampu digunakan sebagai sarana untuk peaplikasian teori-teori kedalam permasalahan yang nyata, serta menambah wacana dan wawasan keilmuan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pengembangan teori mengenai sistem informasi akuntansi, penggunaan teknologi informasi dan *total quality management* serta dapat dimanfaatkan oleh khalayak umum khususnya mahasiswa, dosen dan segenap lingkungan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

4. Bagi Organisasi yang Diteliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi dalam mengaplikasikan variabel-variabel penelitian ini untuk membantu meningkatkan nilai organisasi .

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat memanfaatkan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan, sebagai bahan pertimbangan, dan sebagai acuan pedoman untuk penelitian–penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh sistem informasi akuntansi, penggunaan.