

EKSPLORASI PEMANFAATAN *TECHNOLOGY* DAN *USER SUPPORT* PADA WEBSITE PERUSAHAAN GO PUBLIK DI INDONESIA

Luciana Spica Almilia

Jurusan Akuntansi, STIE Perbanas Surabaya

Jln. Nginden Semolo No. 34 – 36 Surabaya

E-mail: lucy@perbanas.ac.id atau almilia_spica@yahoo.com

ABSTRAK

Internet sebagai media pelaporan dapat bermanfaat bagi pengguna informasi seperti investor, kreditor, pemilik dan masyarakat serta pihak lain pengguna informasi keuangan perusahaan. Beberapa perusahaan menggunakan website sebagai sarana komunikasi pelaporan keuangan, namun saat ini tidak berarti bahwa keberadaan pelaporan keuangan dalam website yang dibuat oleh perusahaan telah memiliki kuantitas dan kualitas yang terstandarisasi antar perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mencoba untuk mengeksplorasi pemanfaatan komponen *technology* dan *user support* pada website perusahaan go publik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum maksimalnya pemanfaatan komponen *tehnology* dan *user support* pada website perusahaan go publik, sehingga perlu dieksplorasi lebih lanjut hambatan-hambatan dan kendala-kendala yang dihadapi perusahaan go publik ketika akan mengembangkan web-nya sebagai suatu media keunggulan bersaing.

Kata Kunci: internet financial reporting, website, teknologi informasi, corporate social responsibility

1. PENDAHULUAN

Semakin cepatnya perkembangan bidang teknologi, perusahaan-perusahaan makin dipacu untuk menggunakan teknologi yang maju sebagai senjata untuk tetap bertahan dan memenangkan persaingan. Penggunaan internet akan mendominasi seluruh kegiatan pada perusahaan di masa kini dan masa yang akan datang dan secara umum akan berubah menjadi alat persaingan antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Ini pun akan membawa dampak yang sangat besar bagi setiap perusahaan. Dampak pada aspek persaingan adalah terbentuknya tingkat kompetisi yang semakin tajam. Sehingga perusahaan harus memiliki kemampuan yang cepat untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi sehingga perusahaan akan mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan kompetitornya.

Penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi kedalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi dalam hal meningkatkan profitabilitas perusahaan adalah menggunakan website sebagai media untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

Banyak perusahaan yang melakukan investasi pada teknologi informasi dengan harapan dapat memberikan keunggulan bersaing. Seringkali perusahaan telah menggunakan teknologi informasi yang canggih atau mutakhir tetapi pengguna (*user*) tidak dapat mengoperasikan teknologi yang sudah ada. Perusahaan harus mampu mendesain dan mengembangkan teknologi informasi berkualitas yang dimiliki untuk menunjang kemajuan

perusahaan. Pengadopsian dan pengembangan teknologi informasi merupakan investasi yang sangat mahal belum tentu merupakan sistem yang berkualitas sesuai dengan harapan jika penggunaannya (*user*) atau sumber daya manusianya tidak dapat memanfaatkan teknologi yang sudah ada. Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berusaha mengeksplorasi praktek pemanfaatan *timeliness*, *technology* dan *user support* pada website perusahaan yang go publik di Bursa Efek Indonesia.

2. LITERATUR REVIEW

2.1 INTERNET FINANCIAL AND SUSTAINABILITY REPORTING

Semenjak tahun 1995, terdapat perkembangan penelitian empiris terkait dengan *Internet Financial Reporting* (IFR) yang merefleksikan perkembangan bentuk pengungkapan informasi perusahaan. Beberapa penelitian menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan pengungkapan dalam website perusahaan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Pirchegger dan Wagenhofer (1999) dan Sasongko dan Luciana (2008a dan 2008b). Beberapa penelitian menguji sifat dan perluasan pelaporan keuangan pada website perusahaan sebagai instrument yang menghubungkan dengan *stakeholder*.

Gray dan Roberts (1989) menguji persepsi biaya dan manfaat dari pengungkapan sukarela. Gray dan Roberts (1989) menunjukkan terdapat 5 manfaat dan 2 biaya dari pengungkapan sukarela yang dilakukan perusahaan multinasional di Inggris. Lima manfaat pengungkapan sukarela meliputi: (1) memperbaiki reputasi perusahaan, (2)

menyajikan informasi yang dapat menghasilkan keputusan investasi yang lebih baik bagi investor, (3) memperbaiki akuntabilitas, (4) memperbaiki prediksi risiko yang dilakukan oleh investor, dan (5) menyajikan kewajaran harga saham yang lebih baik. Sedangkan biaya dari pengungkapan sukarela meliputi: (1) biaya *competitive disadvantage*, dan (2) biaya untuk mengumpulkan dan memproses data.

Cheng, Lawrence dan Coy (2000) mengembangkan indeks untuk mengukur kualitas pengungkapan IFR pada 40 perusahaan besar di New Zealand. Hasil penelitian Cheng, Lawrence dan Coy (2000) menunjukkan bahwa 32 (80%) perusahaan memiliki website dan 70% dari sampel menyajikan informasi keuangan pada website perusahaan. Dan dari 32 perusahaan yang memiliki website menunjukkan bahwa hanya 8 (25%) perusahaan yang memiliki nilai diatas 50%.

Penelitian terkait dengan *internet financial reporting* di Indonesia dilakukan oleh Sasongko dan Luciana (2008a dan 2008b), yang menguji kualitas pengungkapan informasi pada website industri perbankan yang go public di BEI. Dengan menggunakan indeks yang dikembangkan oleh Cheng, Lawrence dan Coy (2000) dan sampel 19 industri perbankan, Sasongko dan Luciana (2008a) memberikan bukti bahwa adanya keberagaman pengungkapan informasi pada website industri perbankan di Indonesia. Temuan lain dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak banyak website industri perbankan yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi internet yang sebagai sarana pengungkapan informasi perusahaan, dan hanya menampilkan informasi tentang produk-produk perbankan saja. Sedangkan penelitian terkait dengan *sustainability reporting* pada website perusahaan dilakukan oleh Sasongko dan Luciana (2008b), dan memberikan bukti bahwa dari 54 sampel hanya 10 sampel saja yang menyajikan *sustainability reporting* pada menu utama website, dan rendahnya kuantitas dan kualitas informasi yang disampaikan perusahaan terkait dengan informasi keberlanjutan perusahaan (*sustainability reporting*).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Luciana dan Sasongko (2008) dan Sasongko dan Luciana (2008b), menguji kualitas pengungkapan informasi pada website 19 industri perbankan dan 35 perusahaan yang masuk dalam kategori LQ-45. Penelitian ini memberikan bukti bahwa industri perbankan memiliki kualitas pengungkapan informasi pada website untuk komponen *technology* dan *user support* lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang masuk kategori LQ-45.

2.2 PEMANFAAT DAN PENGEMBANGAN PENGUNGKAPAN INFORMASI PERUSAHAAN MELALUI MEDIA WEBSITE PERUSAHAAN

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan website bagi organisasi menurut M. Suyanto (2003) adalah :

1. Memperluas *market place* hingga ke pasar nasional dan internasional.
2. Menurunkan biaya pembuatan, pemrosesan, pendistribusian, penyimpanan dan pencarian informasi yang menggunakan kertas.
3. Memungkinkan pengurangan inventory dan overhead dengan menyederhanakan supply chain dan management tipe "*pull*".
4. Mengurangi waktu antara outlay modal dan penerimaan produk dan jasa.
5. Mendukung upaya-upaya *business process reengineering*.
6. Memperkecil biaya telekomunikasi – internet lebih murah dibanding VAN.
7. Akses informasi lebih cepat

Selain mempunyai manfaat bagi perusahaan, menurut M. Suyanto (2003) penggunaan website perusahaan untuk kegiatan bisnis perusahaan juga mempunyai manfaat bagi konsumen, yaitu :

1. Memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi lain selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi dengan menggunakan fasilitas *Wi-Fi*.
2. Memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan.
3. Pengiriman menjadi sangat cepat.
4. Pelanggan bisa menerima informasi yang relevan secara detail dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.
5. Memberi tempat bagi para pelanggan lain di electronic community dan bertukar pikiran serta pengalaman.
6. Memudahkan persaingan yang ada pada akhirnya akan menghasilkan diskon secara substansial.

Menurut M. Suyanto (2003) selain manfaat terhadap organisasi, konsumen juga mempunyai manfaat bagi masyarakat, antara lain :

1. Memungkinkan orang untuk bekerja di dalam rumah dan tidak harus keluar rumah untuk berbelanja. Ini berakibat menurunkan arus kepadatan lalu lintas di jalan serta mengurangi polusi udara.
2. Memungkinkan sejumlah barang dagangan dijual dengan harga lebih rendah.
3. Memungkinkan orang di negara-negara dunia ketiga dan wilayah pedesaan untuk menikmati aneka produk dan jasa yang akan susah mereka dapatkan tanpa *website*.

2.3 Penggunaan dan manfaat website dalam bisnis

Manfaat yang dirasakan perusahaan khususnya untuk kepentingan pelanggan memperlihatkan bahwa website dapat memberikan manfaat :

1. **Mendapatkan pelanggan baru.** Manfaat penggunaan *website* dalam bisnis adalah mendapatkan pelanggan baru. Digunakannya

website memungkinkan perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan baru baik itu yang berasal dari pasar domestik maupun pasar luar negeri.

2. **Menarik konsumen untuk tetap bertahan.** Misalnya layanan *e-banking* membuat nasabah tidak berpindah ke bank lain. Selain itu bank juga akan mendapatkan pelanggan baru yang berasal dari bank-bank yang bertahan dengan teknologi lama.
3. **Meningkatkan mutu layanan.** Dengan adanya website memungkinkan perusahaan dapat meningkatkan layanan dengan melakukan interaksi yang lebih personal sehingga dapat memberikan informasinya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.
4. **Melayani konsumen tanpa batas waktu.** Pelanggan dapat melakukan transaksi dan memanfaatkan layanan suatu perusahaan tanpa harus terikat dengan waktu tutup ataupun buka dari suatu perusahaan tersebut.

3. METODA PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas *timeliness* (ketepatanwaktu), *technology* (Pemanfaatan teknologi) dan *user support* pada website perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta. Kualitas *timeliness* (ketepatanwaktu), *technology* (Pemanfaatan teknologi) dan *user support* menggunakan indeks pengungkapan yang dikembangkan oleh of Cheng et al. (2000) dan Lymer et al. (1999). Adapun penjelasan untuk masing-masing komponen adalah sebagai berikut:

- a. **Pemanfaatan Teknologi**, komponen ini terkait dengan pemanfaatan teknologi yang tidak dapat disediakan oleh media laporan cetak serta penggunaan media teknologi multimedia, analysis tool, fitur-fitur lanjutan (seperti implementasi "Intelligent Agent" atau XBRL).
- b. **User Support**, indeks website perusahaan semakin tinggi jika perusahaan mengimplementasikan secara optimal semua sarana dalam website perusahaan seperti: media pencarian dan navigasi/*search and navigation tools* (seperti FAQ, links to homepage, site map, site search).

4. HASIL PENELITIAN

Hasil survey yang telah dilakukan pada periode antara Desember 2007 sampai dengan November 2008, terkait dengan website yang dimiliki oleh perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, menunjukkan bahwa hanya 62% perusahaan yang telah memiliki website untuk mempublikasikan beberapa informasi tentang kondisi keuangan dan non keuangan perusahaan. Hasil survey menunjukkan adanya disparitas praktik pengungkapan informasi perusahaan melalui media website dan masih sedikitnya

perusahaan memanfaatkan penggunaan teknologi internet. Total perusahaan yang go publik pada survey adalah sebanyak 343 perusahaan, dan hanya 213 perusahaan yang memiliki website dengan kualitas pengungkapan yang sangat bervariasi.

Dari 213 perusahaan, dipilih secara random perusahaan yang akan dinilai kualitas websitenya dalam menyajikan laporan keuangan perusahaan. Namun dari 213 alamat website perusahaan ini terdapat beberapa alamat website yang masih dalam perbaikan sehingga tidak dapat diobservasi. Sampel akhir survey awal adalah sebanyak 115 perusahaan yang memiliki website yang dipilih secara random dengan memperhatikan keterwakilan industri.

Penggunaan komponen teknologi dalam website perusahaan sangat terbatas, hal ini dapat ditunjukkan dalam Tabel 1. Dari 115 perusahaan yang diobservasi tidak ada satupun perusahaan yang memanfaatkan komponen teknologi *download plug-in on spot* dan *XBRL* pada website perusahaan. Pada tabel 1 juga menunjukkan sangat terbatasnya pemanfaatan komponen teknologi pada website perusahaan go publik yaitu 16 perusahaan atau sekitar 14% dari perusahaan yang diobservasi memanfaatkan *online feedback and support*, 8 perusahaan (7%) memanfaatkan *presentation slide*, 11 perusahaan (10%) memanfaatkan *multimedia technology*, 1 perusahaan (1%) memanfaatkan *analysis tool*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan memiliki website, tetapi perusahaan belum memanfaatkan secara maksimal teknologi yang ada ketika perusahaan menggunakan website, sehingga perlu dieksplorasi lebih lanjut tentang kendala dan hambatan yang dihadapi perusahaan ketika mengembangkan sistem informasi berbasis web.

Tabel 1. Deskripsi Pemanfaatan Komponen Teknologi

No.	Komponen Teknologi	Sampel	%
1	Download plug-in on spot	0	0
2	Online Feedback and Support	16	14
3	Use Presentation of Slides	8	7
4	Use Multimedia Technology	11	10
5	Analysis Tool	1	1
6	Advance Features (XBRL)	0	0

Pemanfaatan komponen *user support* dalam website perusahaan belum maksimal, hal ini dapat ditunjukkan dalam Tabel 2. Dari 115 perusahaan yang diobservasi menunjukkan masih sedikitnya perusahaan yang memanfaatkan fasilitas *help and frequently asked question*, yaitu hanya sebanyak 18 perusahaan atau 16% dari perusahaan yang diobservasi. Pada Tabel 2 juga menunjukkan pemanfaatan komponen *user support* pada website perusahaan go publik belum maksimal yaitu 109 perusahaan atau sekitar 95% dari perusahaan yang diobservasi memanfaatkan *link to homepage*, 15

perusahaan (13%) memanfaatkan *link to top*, 49 perusahaan (10%) memanfaatkan *sitemap*, 58 perusahaan (50%) memanfaatkan *site search*, dan 113 perusahaan (98%) memiliki konsistensi desain *web page*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan memiliki website, tetapi perusahaan belum memanfaatkan secara maksimal teknologi yang ada ketika perusahaan menggunakan website, sehingga perlu dieksplorasi lebih lanjut tentang kendala dan hambatan yang dihadapi perusahaan ketika mengembangkan sistem informasi berbasis web.

Tabel 2. Deskripsi Pemanfaatan Komponen *User Support*

No.	Komponen <i>User Support</i>	Sampel	%
1	Help & Frequently Asked Question	18	16
2	Link to Homepage	109	95
3	Link to Top	15	13
4	Sitemap	49	43
5	Site Search	58	50
6	Consistency of Web Page Design	113	98

5. KESIMPULAN

Penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi penggunaan website pada perusahaan go publik di Indonesia, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak perusahaan belum memanfaatkan secara optimal pengungkapan informasi perusahaan melalui website, baik untuk komponen *technology* dan *user support*. Temuan lain dalam penelitian ini adalah banyak perusahaan yang tidak dapat memberikan informasi bagi investor, kebanyakan informasi yang disajikan dalam website perusahaan adalah tentang produk atau jasa yang dihasilkan serta banyak sekali perusahaan yang tidak mengupdate informasi-informasi yang disajikan.

Keterbatasan penelitian, terbatasnya sampel penelitian dan pendeknya periode observasi website perusahaan. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengurangi keterbatasan penelitian yang telah dilakukan. Implikasi dari penelitian ini adalah karena belum banyak perusahaan memanfaatkan secara optimal pengungkapan informasi perusahaan melalui website, karena belum ada badan pembuat standar yang mengatur informasi apa saja yang harus diungkapkan pada website perusahaan. Sehingga diperlukan adanya standar yang mengatur item-item yang harus diungkapkan dalam website perusahaan yang go publik, dikarenakan pengungkapan dalam

website perusahaan akan memudahkan pengguna informasi keuangan dan keberlanjutan perusahaan untuk mengakses informasi tersebut dimana saja dan kapan saja.

PUSTAKA

- Cheng, A. Lawrence, S dan Coy, D. 2000. Measuring the Quality of Corporate Financial Websites: A New Zealand Study. Paper presented at the 12th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues – Beijing.
- Gray, S., J., dan Roberts, C. B., 1989. Voluntary Information disclosure and the British Multinationals: Corporate Perceptions of Costs and Benefits. *International Pressures of Accounting Changes*. Hemel Hempstead: Prentice Hall, pp. 116
- Luciana Spica Almilial dan Sasongko Budi. 2008. Corporate Internet Reporting of Banking Industry and LQ45 Firms: An Indonesia Example. *Proceeding The 1st Parahyangan International Accounting & Business Conference 2008 - Universitas Parahyangan Bandung - Indonesia*. Available at: www.ssrn.com
- Lymer, A., (Ed), (1999), Special Section: The Internet and Corporate Reporting in Europe. *European Accounting Review* Vol. 9, pp. 287-396.
- M. Suyanto. 2003. *Strategi Periklanan pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Andi Yogyakarta
- Pirchegger, B. dan A. Wagenhofer.1999. Financial Information on the Internet: Survey of the Homepages of Austrian Companies. *The European Accounting Review*. 9:2 pp. 383 – 395.
- Sasongko Budisusetyo dan Luciana Spica Almilial. 2008a. The Practice of Financial Disclosure on Corporate Website: Case Study in Indonesia. *Proceeding International Conference on Business and Management - Universiti Brunai Darussalam (Brunai Darussalam)*. Available at: www.ssrn.com
- _____. 2008b. Exploring Financial and sustainability Reporting on the Web in Indonesia. *Proceeding 16th Annual Conference on Pacific Basin Finance, Economic, Accounting and Management - Queensland University of Technology (QUT) Brisbane Australia*. Available at: www.ssrn.com