



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang teknologi telah berkembang pesat dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, sehingga menyebabkan timbulnya rasa keingintahuan yang lebih akan teknologi informasi dalam masyarakat. Perkembangan teknologi informasi termasuk komputer dan perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Penggunaan teknologi sistem informasi itu memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Choe, 1996 dalam Baridwan dan Hanum, 2007).

Informasi merupakan sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi karena proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien tanpa dukungan informasi yang baik. Informasi yang dibutuhkan adalah yang bersifat *strategic*, yaitu informasi yang dapat mendukung dalam pengambilan keputusan secara logis dan mengarahkan pada suatu tindakan yang diinginkannya. Menurut Rokhman et al (1998) dalam Baridwan dan Hanum (2007), untuk mendapatkan informasi yang memadai, organisasi harus mempunyai sistem informasi. Penggunaan SI secara efektif dapat memberikan keuntungan kompetitif (*competitive advantage*) bagi organisasi. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan implementasi

yang hati – hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi merupakan faktor penting dalam mendukung proses kegiatan usaha saat ini. Untuk menjalankan dan mempertahankan usaha pada saat ini, kelangsungan hidup suatu badan usaha sangat ditentukan oleh baik buruknya sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh karyawan dan pemakai secara mendalam terhadap teknologi informasi. Perusahaan berlomba- lomba untuk menjadi semakin bersaing dengan melakukan perubahan – perubahan ke era digital dimana hampir semua proses inti badan usaha, termasuk hubungan dengan pelanggan atau pemasok, tersedia secara digital. Sistem informasi akuntansi yang tekomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Informasi keuangan dan non keuangan bisa disajikan dengan lebih mudah dengan adanya program sistem informasi akuntansi yang semakin banyak dan mudah diperoleh.

Banyak perusahaan – perusahaan yang berinvestasi terkait dengan teknologi informasi, seperti pembelian paket *software* akuntansi (Accurate, MYOB, dan SAP). Investasi seperti ini sangat mahal sehingga terkadang perlu pertimbangan yang cukup matang, karena perusahaan juga harus mendapatkan banyak manfaat jika mau mengimplementasi seistem informasi.

SAP adalah suatu nama yang mungkin sudah tidak asing lagi untuk praktisi – praktisi IT Dunia, maupun di Indonesia. “SAP ini adalah singkatan dari “*System Analysis and Program Development* (in German : *Systemanalyse und Programmentwicklung*)” yang ditemukan oleh Wellenreuther, Hopp, Hector, Plattner, dan Tschira pada tahun 1972. Yang kemudian berganti menjadi “*System Application and Products in Data Processing*” pada tahun 1977. “SAP” yang dikenal saat ini adalah sistem R/3-nya yang sudah teruji oleh perusahaan – perusahaan dunia dalam menjalankan bisnisnya, yang lebih dikenal dengan SAP R/3. Sebelum sampai ke generasi R/3, SAP sudah melewati R/1 dan R/2.

Umm tidak kenal lelah mengeluarkan terobosan baru untuk meningkatkan kualitas alumninya. Salah satu inovasi yang diadopsi UMM beberapa waktu ini adalah *System Application and Product in Data (SAP)*. Hingga saat ini, SAP merupakan salah satu perusahaan *software* terbaik didunia yang berdiri sejak tahun 1972 di Walldorf, Jerman. Salah satu *software* yang dimiliki SAP adalah ERP (*enterprise resource planning*) dan merupakan sistem aplikasi yang mampu mengintegrasikan beberapa proses bisnis, diantaranya adalah penjualan, pembelian, produksi, gudang, akuntansi, penggajian dan sumber daya manusia yang terpopuler didunia. Sistem tersebut biasanya hanya digunakan untuk perusahaan- perusahaan besar dalam kegiatan bisnis. Dengan aplikasi ERP, perusahaan dapat lebih efisien dalam memantau kondisi dan kinerja para karyawan. Hingga saat ini lebih 250 perusahaan besar di Indonesia dan sekitar 38.000 perusahaan di dunia menggunakan *software* SAP ERP. Berikut adalah beberapa perusahaan yang menggunakan SAP adalah BCA, BRI, Sari roti, PLN, Telkom,

pertamina, Aqua, Astra, Honda, Indosat, Garuda, Orang Tua, Sinarmas dll. (<http://bestari.umm.ac.id/index.php/kabar-umm/serambi-kampus/77-satu-satunya-ptm-ber-sap-di-indonesia>).

Keberhasilan suatu sistem informasi dalam menjalankan kinerjanya sangat tergantung dari kepuasan pengguna sistem informasi dan perancang sistem dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sistem informasi dan mampu meningkatkan kinerja mereka secara optimal.

Saat ini banyak sekali pengguna sistem informasi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi tersebut justru menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi. Pengembangan sistem informasi harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna sistem informasi dalam rangka membangun suatu sistem informasi yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna sistem informasi dan meningkatkan kinerja secara optimal.

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas *output* yang dihasilkan berarti informasi yang dihasilkan semakin berkualitas dan bisa dipakai untuk pengambilan keputusan. Jika informasi yang dihasilkan *software*

akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkat kepercayaan dan kepuasan pemakai sistem tersebut. Menurut Delone (2004) dalam Saleh et.al (2012) semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai. Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2007) dalam Saleh et.al (2012), sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Penelitian Negash et al (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menemukan pengaruh antara kualitas informasi sistem pendukung berbasis web dengan penggunaannya, karena menurutnya suatu sistem pendukung pelanggan yang mempunyai kualitas informasi akan mengurangi ketidakpastian masukan, yang mana sistem pendukung akan menyediakan *self-service* pilihan dapat membantu mengartikulasikan pertanyaan pemakai.

Kualitas sistem informasi adalah seberapa mudah sistem tersebut dapat dipahami dan digunakan. Jika pengguna merasa kualitas sistem informasi akuntansi baik, maka pengguna akan puas terhadap sistem tersebut. Apabila kualitas sistem informasi tersebut baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh Livari (2005) dalam Saleh et al (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Dalam penelitian Anindita et al (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007), menunjukkan bahwa tingginya keandalan sistem berpengaruh terhadap

tingginya kepuasan pengguna sistem EDI. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Negash et.al (2003) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menunjukkan kualitas sistem pendukung berbasis web berpengaruh terhadap penggunaannya.

Kualitas jasa sistem informasi adalah seberapa baik pelayanan perusahaan/vendor dari sistem tersebut. Semakin baik pelayanan jasa sistem tersebut maka semakin puas pengguna sistem tersebut memakai sistemnya. Kualitas jasa memiliki lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan dan personel yang ada (pegawai). *Reliability* merupakan kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan yang akurat dan dapat dipercaya. *Responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan kepada perusahaan. *Emphaty* adalah perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan. Kettinger dan Lee (1994) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menguji hubungan kualitas layanan dan kepuasan para pengguna jasa departmen sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan kedua dimensi kualitas jasa (reliabilitas dan empati) merupakan *predictor* yang signifikan atas kepuasan pengguna jasa sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Saleh et.al (2012).

Perbedaan dari penelitian yang direplikasi :

1. Peneliti menambahkan satu variabel independen yang diambil dari penelitian Baridwan dan Hanum (2007) yaitu kualitas jasa.
  2. Objek penelitian ini adalah Perusahaan yang menggunakan *software* SAP di daerah Tangerang dan Jakarta, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saleh et.al (2012), objek penelitiannya adalah pemerintah Aceh
- Berkaitan uraian yang dipaparkan, maka judul penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *SOFTWARE* AKUNTANSI (Perusahaan yang menggunakan SAP di wilayah Tangerang dan Jakarta).

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diajukan pada penelitian ini “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi (perusahaan yang menggunakan SAP di wilayah Tangerang dan Jakarta). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna *software* akuntansi adalah variabel dependen. Sedangkan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Jasa Sistem Informasi adalah variabel independen. Objek penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan SAP di wilayah Tangerang dan Jakarta.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Informasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pengguna *software* akuntansi?
2. Apakah Kualitas Sistem mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi?
3. Apakah Kualitas Jasa Sistem Informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi?
4. Apakah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Jasa Sistem Informasi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna *software* akuntansi?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh secara simultan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Para akademis dan para peneliti dapat digunakan sebagai informasi pengembangan untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai penambah khasanah baca bagi mahasiswa
2. Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan positif bagi perusahaan untuk pembangunan dan investasi sistem informasinya serta teknologi untuk mendukung sistem informasi tersebut sehingga dengan sistem informasi yang baik, kinerja pekerja akan meningkat dan kepuasan pekerja akan sistem informasi perusahaan bertambah
3. Bagi karyawan, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pekerja dalam memahami sistem informasi perusahaan dan memberi *feedback* apa yang harus dilakukan atau diperbaiki, serta untuk meningkatkan pemahaman pekerja sistem informasi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pembahasan yang akan dibahas nantinya, maka secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penelitian.

## BAB II : TELAAH LITERATUR

Bab ini berisi penjelasan tentang teori – teori yang menjadi tujuan utama penelitian ini dan review penelitian terdahulu dan informasi lain yang akan membentuk kerangka teori yang berguna untuk menyusun penelitian ini serta konsep, unsur- unsur dan teori lainnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian diuraikan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, uji kualitas data, dan metode analisis data.

## BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini membahas tentang karakteristik responden, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, hasil pengujian regresi linear, hasil pengujian hipotesis, dan uraian analisis data yang berisi hasil pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

## BAB V :                   SIMPULAN

Bab ini merupakan simpulan hasil penelitian, diskusi, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran – saran untuk penelitian selanjutnya.

