



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

Pesatnya perkembangan teknologi menyebabkan timbulnya rasa keingintahuan akan teknologi informasi dalam masyarakat. Kebutuhan akan informasi pun meningkat. Informasi dibutuhkan pada setiap aspek kehidupan dari setiap kalangan, termasuk kalangan perusahaan atau badan.

Jumlah informasi yang tersedia di seluruh dunia tidaklah sedikit, sehingga diperlukan sistem berbasis teknologi untuk mengelola informasi tersebut, yang disebut dengan sistem informasi. Menurut Kristanto (2008) dalam Nugraha (2012) sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak serta sumber daya manusia yang akan mengolah data dengan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut.

Sistem informasi yang digunakan untuk mengolah data transaksi keuangan disebut dengan sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi adalah subsistem khusus dari sistem informasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan aspek keuangan dari suatu kejadian bisnis (Gelinis dan Dull, 2010). Sistem informasi akuntansi merupakan struktur yang menyatu dalam suatu entitas, yang menggunakan sumber daya fisik dan komponen lain untuk merubah data transaksi keuangan atau akuntansi menjadi informasi akuntansi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dari para pengguna atau pemakainya. Sistem informasi akuntansi merupakan sistem informasi

fungsi yang mendasari sistem informasi lainnya seperti sistem informasi keuangan, sistem informasi pemasaran, sistem informasi produksi, dan sistem informasi sumber daya manusia. Sistem-sistem informasi lain membutuhkan data dari sistem informasi akuntansi.

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada semester I tahun 2015 tumbuh sebesar 4,70%. Dari sisi produksi, pertumbuhan ekonomi di Indonesia didorong oleh semua lapangan usaha salah satunya adalah sektor perdagangan yang meningkat sebesar 2,79% terhadap semester I tahun 2014 (www.bps.go.id). *The Economist Intelligence Unit* memperkirakan bahwa perdagangan di Indonesia akan meningkat secara rata-rata sebesar 12.1% setiap tahunnya pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Namun persentase itu sebelum perhitungan inflasi yang berarti besar pertumbuhan pada 4.9% per tahunnya. Perusahaan dagang adalah perusahaan yang kegiatan utamanya membeli barang untuk dijual kembali dengan mengharapkan laba sebagai sumber pendapatan perusahaan (Weygandt et al., 2013). Contoh perusahaan dagang seperti *department store* dan *supermarket*.

Masalah yang biasa terjadi di perusahaan dalam pemakaian *software* akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem yang ada dengan proses bisnis yang dijalankan perusahaan, juga dengan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan (Istaningsih, 2007). Ketidaksesuaian ini dapat menimbulkan masalah. Jika pengguna merasa tidak puas dengan *software* yang digunakan, mereka akan merasa enggan untuk menggunakan sistem tersebut kembali.

Memilih *software* yang tepat merupakan tantangan bagi perusahaan. *Software* yang tepat dapat menghasilkan informasi yang efektif dan efisien bagi perusahaan. Kelengkapan fitur-fitur *software* akuntansi disesuaikan dengan setiap kebutuhan masing-masing perusahaan. Kemudahan penggunaan *software* akuntansi juga menjadi syarat penting untuk kemudahan proses pengolahan data. Namun *software* akuntansi juga memiliki kelemahan, yaitu tidak

kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan oleh perusahaan (Istianingsih dan Wijanto, 2007). Hal buruk lainnya adalah apabila *software* tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sehingga perusahaan harus membeli *software* baru yang menghabiskan biaya.

Grande (2011) dalam Pramesti (2015) mengemukakan nilai tambah bahwa dengan penerapan sistem informasi akuntansi penting dalam mengurangi terjadinya ketidakpastian, karena kinerja aplikasi mampu meningkatkan produktivitas pekerjaan. Efisiensi pekerjaan merupakan dampak dari berkurangnya ketidakpastian tugas bagi pegawai dan pengurus perusahaan.

Hasil penelitian Tananjaya (2012) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh secara signifikan positif terhadap implementasi *software* akuntansi yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian Zunaidi dkk (2011) dan Istianingsih dan Wijayanto (2007) menunjukkan akurasi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian Zunaidi dkk (2011) menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian Zunaidi dkk (2011) menunjukkan bahwa relevansi informasi berpengaruh signifikan positif dan merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Adiputra (2011) menunjukkan bahwa partisipasi pemakai menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) dalam Lau (2013), faktor utama dalam mengukur sistem informasi adalah kepuasan. Kepuasan pengguna sendiri diartikan ketika produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan. Apabila harapan pengguna terhadap suatu

produk dapat tercapai dengan baik, maka untuk pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut. Menurut Tjiptono (2003) dalam Lau (2013), kepuasan mendorong timbulnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Iranto (2012)). Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ini diartikan sebagai kepuasan pengguna apabila sistem informasi akuntansi dapat memberi keuntungan bagi pengguna dalam menjalankan proses bisnisnya, dan seberapa besar sistem informasi akuntansi ini berperan untuk mewujudkan tujuan pengguna. Kepuasan pengguna digambarkan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem, dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Kepuasan pengguna merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi tersebut relatif baik atau buruk, dan juga apakah sistem informasi tersebut cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan sejauh mana pengguna percaya pada sistem informasi yang disediakan tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Cara untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi adalah dengan melalui penilaian kualitas informasinya seperti informasi akuntansi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, *user friendly*, informasi akuntansi yang dihasilkan dapat menghasilkan laporan yang tepat dan memadai karena keakuratan dari informasi yang dihasilkan, bentuk dari laporan yang sesuai dengan yang diinginkan dan dapat dipahami dengan jelas. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja sistem informasi akuntansi yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri dimana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem informasi adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan oleh pengguna sistem informasi (Wirahutama, 2011). Kriteria pengukuran kualitas suatu sistem adalah kemudahan pemakai oleh pengguna, kecepatan respon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan, kompatibel, dan bebas dari kesalahan apabila terjadi kesalahan dalam input data maka dapat dikoreksi dan diidentifikasi dengan cepat. Pemahaman yang baik tentang sistem informasi akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan (Tanjung, 2012). Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, semakin baik output yang dihasilkan oleh sistem tersebut dan dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi penggunanya, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna.

Sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan output yang baik, yang akan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Output dari sistem informasi adalah informasi yang digunakan oleh pihak eksternal dan internal perusahaan. Kualitas sistem informasi menurut Zunaidin dkk (2011) terdiri dari akurasi informasi tersebut, ketepatan waktu, dan relevansinya.

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan

proses kegiatan mereka. Kualitas informasi juga bisa diartikan sebagai tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang memberikan nilai bagi para penggunanya. Kualitas informasi merupakan data yang diproses menjadi suatu informasi yang bernilai dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya. Kualitas informasi adalah data yang diolah oleh sistem informasi akuntansi menjadi suatu informasi yang memiliki manfaat dan bernilai dalam pengambilan suatu kebijakan perusahaan. Penelitian ini meneliti kualitas informasi melalui tiga variabel yaitu akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi.

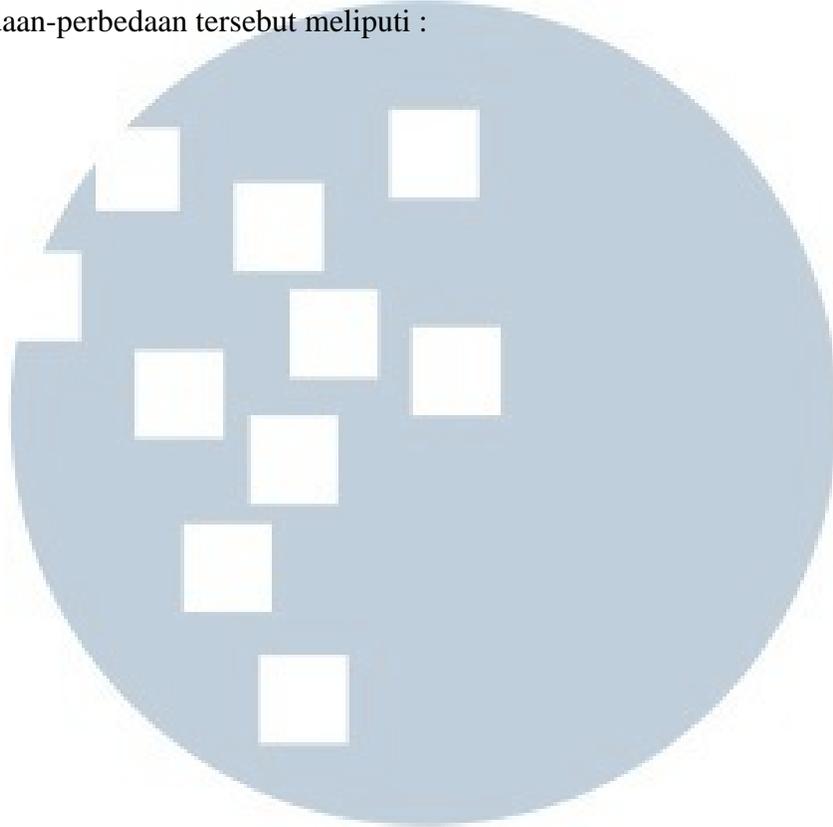
Akurasi informasi berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak diragukan kebenarannya, dan tidak bias atau menyesatkan penggunanya. Informasi akuntansi harus harus jelas dibaca sehingga dapat dimengerti, bebas dari kesalahan tata bahasa, ejaan, dan kesalahan ketik lainnya dan penjelasan yang rinci sehingga kesalahan intepretasi informasi dapat dicegah. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan, sehingga kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pun meningkat.

Ketepatan waktu informasi adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan cepat. Ketepatan waktu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu untuk menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) yang dibutuhkan oleh pengguna (Zunaidi, dkk 2011). Semakin cepat dan terbaru informasi yang dihasilkan, maka dapat mempercepat pengambilan keputusan atau kebijakan dari perusahaan, sehingga kepuasan dari pengguna sistem informasi pun akan meningkat.

Relevansi informasi adalah isi sebuah dokumen atau laporan yang harus melayani suatu tujuan tertentu, dan dengan demikian laporan yang dibuat dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial (Zunaidin dkk, 2011). Suatu informasi dikatakan relevan jika mengurangi ketidakpastian dan memperbaiki ekspektasi sebelumnya. Relevan yang dimaksud adalah sejauh mana informasi yang diterima pengguna sesuai atau cocok dengan tujuan yang hendak dicapai. Informasi akuntansi dikatakan relevan apabila dapat mempengaruhi keputusan dengan menguatkan atau mengubah pengharapan para pengambil keputusan (Astria, 2011). Semakin relevan suatu informasi, maka informasi yang diterima semakin cocok dengan kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Partisipasi menurut Davis (2010) dalam Lau (2014) partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya. Partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata dari pemakai dan pengembangan sistem informasi mulai dari tahap perencanaan, pengembangan, sampai pada tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem dan pemecahan konflik seputar masalah perencanaan sistem terhadap informasi yang dikembangkan. Partisipasi pemakai menunjukkan komitmen secara terus menerus dalam bentuk keterlibatan untuk seluruh desain sistem informasi hingga akhirnya menimbulkan kepuasan pengguna. Semakin dalam partisipasi pemakai, akan semakin meningkatkan pemahaman pengguna mengenai sistem informasi yang digunakan dan menunjang keberhasilan sistem itu sendiri, sehingga meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi dkk (2011). Perbedaan-perbedaan tersebut meliputi :



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akuntansi dalam perusahaan dagang di Jakarta dan Tangerang, sedangkan penelitian Zunaidi dkk pada PT Telkom MSC di Area IV Jawa Tengah dan DIY.

2. Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi. Penelitian Zunaidi dkk menggunakan variabel independen akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi. Penambahan variabel independen kualitas sistem informasi berdasarkan penelitian Fendini (2013) dan variabel independen partisipasi pengguna berdasarkan penelitian Adiputra (2011).

Oleh karena beberapa hal yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian ini dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN DAGANG DI WILAYAH JAKARTA DAN TANGERANG”.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penulisan ilmiah, penulis membatasi masalah pada variabel kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, dan partisipasi pengguna.

Wilayah penelitian dibatasi pada perusahaan dagang di Jakarta dan Tangerang. Objek penelitian ini adalah karyawan perusahaan yang menggunakan *software* akuntansi seperti bagian *accounting* dan *finance*.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
5. Apakah partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penulisan karya ilmiah ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh akurasi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh relevansi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Bagi perusahaan

Guna memberi manfaat bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, agar faktor yang mempengaruhi secara signifikan dan faktor-faktor lainnya lebih diperhatikan dan ditingkatkan standarnya dan meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi.

2. Bagi pihak eksternal

Memberikan referensi untuk bahan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan sektor sistem informasi akuntansi.

3. Bagi peneliti

Guna memenuhi syarat akademik dalam memperoleh nilai akhir semester pada mata kuliah metodologi penelitian. Penulis mengharapkan penelitian ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk melihat kinerja karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan penulis untuk menyajikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian yang dilakukan, membatasi masalah melalui ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, memaparkan tujuan dari penelitian, memberikan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan baik untuk pihak eksternal maupun bagi penulis sendiri, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Pada bab ini akan dibahas mengenai dasar-dasar teori, baik dari buku, jurnal, maupun literatur lainnya, serta konsep secara tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

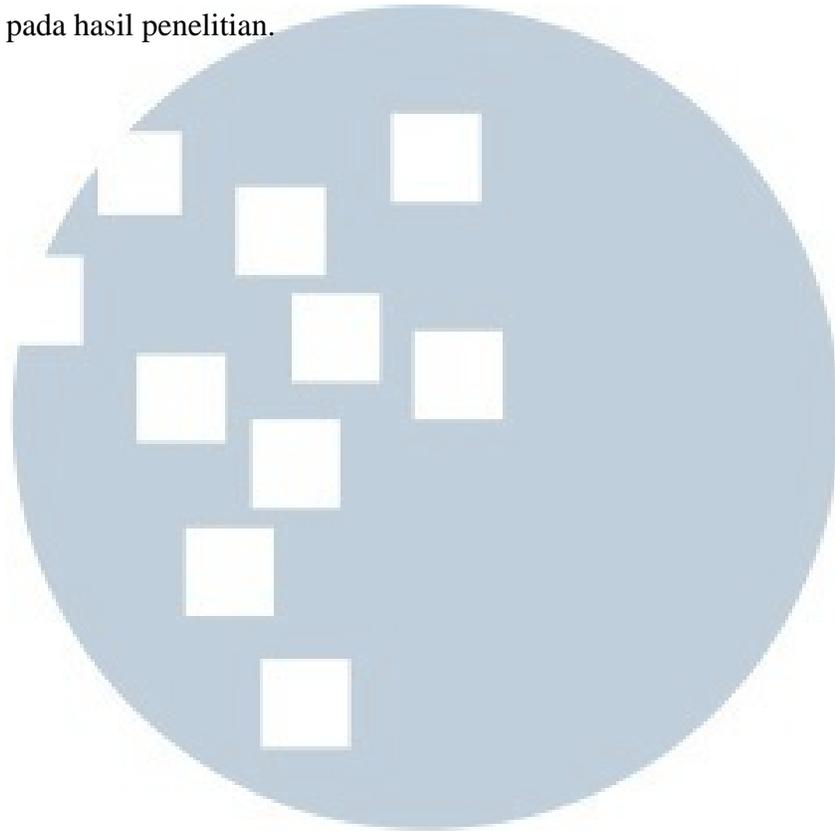
Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, definisi variabel, ruang lingkup penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, dan tahap pembahasan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri atas objek penelitian, deskripsi penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, pengujian dan analisis hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini terdiri atas simpulan, keterbatasan, dan saran yang didasarkan pada hasil penelitian.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA