



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

Di Indonesia, sektor perdagangan belum melesat pesat seperti di negara berkembang yang lain. Namun, Menteri Perdagangan (Mendag) Indonesia Agus Suparmanto mengatakan kontribusi sektor perdagangan dan bisnis ritel secara umum dan khusus terhadap perekonomian Indonesia tetap penting. Pada kuartal I 2020, kontribusi sektor perdagangan besar dan eceran terhadap produk domestik bruto (PDB) nasional tercatat 10,68 persen, tidak jauh berbeda dibanding kuartal sebelumnya selama lima tahun terakhir. Mendag melanjutkan, konsumsi domestik memberikan kontribusi lebih dari 50% terhadap PDB selama lima tahun terakhir. Selain itu, pada triwulan I 2020, kontribusi konsumsi terhadap PDB tercatat naik hingga 58,14 persen. Menurut Mendag berdasarkan hal tersebut dapat dilihat pentingnya kontribusi sektor perdagangan dan pentingnya konsumsi dalam menjaga pertumbuhan ekonomi (Republika, 2020). Peran sektor perdagangan dalam perekonomian Indonesia diperkirakan akan terus tumbuh seiring perkembangan mobilitas barang, sistem logistik, dan berbagai aturan seperti bidang usaha yang masuk ke dalam Daftar Negatif Investasi (DNI) dan batas maksimal modal asing yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 44 Tahun 2016 tentang Daftar Bidang Usaha yang Tertutup dan Bidang Usaha yang Terbuka

memungkinkan investor asing menguasai saham perusahaan retail. Dalam *Global Retail Development Index* (RDGI) 2019, lembaga konsultan global AT Kerney menempatkan Indonesia dalam lima teratas negara layak investasi sektor perdagangan setelah China, India, Malaysia, dan Ghana (Lokadata, 2020).

Hal ini sejalan dengan perusahaan layanan *on demand* Gojek yang meminta sembilan startup lokal didikannya fokus menggarap sektor ritel yang berkembang saat ini. *Chief Marketing Officer* Gojek Ainul Yaqin mengatakan, dalam beberapa tahun terakhir masyarakat Indonesia semakin melek teknologi dan berpengaruh terhadap pertumbuhan sektor ritel. Berdasarkan data Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), industri ritel di Indonesia diprediksi tumbuh 10% pada tahun 2020. *Chief Corporate Affairs* Gojek Nila Marita mengatakan, pertumbuhan industri ritel di Indonesia tumbuh pesat yakni rata-rata 10% per tahun. Dengan kondisi ini, digitalisasi jadi salah satu faktor perilaku konsumen untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Ainul Yaqin, semakin banyak orang melakukan transaksi dan menghabiskan waktu di dalam *platform* ritel, maka semakin besar peluang bisnis ini luar biasa ke depannya. Meski begitu, Ainul mengatakan bahwa *startup* juga memiliki tantangan dalam menggarap ritel yakni mencari cara agar tidak tertinggal dengan perusahaan lain. (Katadata, 2020). Oleh karena itu, agar perusahaan baru yang ingin menggarap sektor retail untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dapat menggunakan sistem informasi akuntansi untuk menunjang bisnisnya. Perusahaan retail adalah perusahaan yang mengincar atau menargetkan konsumen atau pengguna produk

yang akhir tanpa adanya perantara seperti *re-seller* atau pihak ketiga diantara retail dengan konsumen secara langsung (Leonardo dan Sparta, 2015).

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya (Amalia, dkk, 2016). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat berperan penting untuk proses bisnis industri retail. SIA dapat membantu pengguna untuk melakukan *input* setiap transaksi pembelian dan penjualan serta jurnal yang terjadi dan atas setiap transaksi-transaksi yang telah diinput oleh pengguna dapat diproses oleh SIA menjadi *output* yang digunakan oleh pihak manajer sebagai pengambil keputusan. Menurut Romney dan Steinbart (2018), SIA bisa membantu meningkatkan pengambilan keputusan dengan berbagai cara yaitu SIA dapat mengidentifikasi situasi yang memerlukan tindakan dari manajemen, SIA dapat mengurangi ketidakpastian dan berdasarkan hal tersebut menyediakan sebuah dasar untuk memilih diantara tindakan alternatif lainnya, SIA dapat menyimpan informasi mengenai hasil dari keputusan sebelumnya yang memberikan masukan penting untuk keputusan masa yang akan datang, SIA dapat menyediakan informasi yang akurat dengan tepat waktu, dan SIA dapat menganalisis data penjualan untuk menemukan barang yang akan dibeli bersama dan dapat digunakan seperti informasi untuk meningkatkan rancangan dari persediaan barang dagang atau untuk mendorong penambahan penjualan dari barang yang terkait.

Menurut Soegiharto (2001) dalam Swandewi, dkk (2017), indikator dalam menentukan baik-buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi dapat dilihat

melalui kepuasan pemakai SIA. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Hal ini cukup beralasan karena apabila pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi, dkk, 2017). Oleh karena itu penelitian terhadap kepuasan pengguna itu penting untuk menilai penerapan sistem informasi itu sukses atau tidak. Penerapan sistem informasi berjalan berhasil dapat meningkatkan sektor retail berupa informasi keuangan yang relevan dan akurat dengan waktu yang cepat juga membantu dalam proses pengambilan keputusan sehingga perusahaan yang ingin menggarap sektor ini dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Setyo dan Dessy, 2015). Kepuasan pengguna secara potensial dapat diukur oleh kegunaan sistem informasi yang mendukung dalam pembuatan keputusan. Informasi merupakan sumber daya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi karena proses kegiatan yang dilakukan suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien tanpa dukungan informasi yang baik (Baridwan, 2007 dalam Jaya dan Sundari, 2017). Ketidaksesuaian suatu sistem informasi akuntansi dengan kebutuhan pengguna akhir akan menurunkan kepuasan pengguna akhir dan penggunaan sistem informasi akuntansi lebih lanjut akan dihindari (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Penggunaan sistem

informasi akuntansi dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses yang didapat dalam mengambil suatu keputusan. Oleh karena itu penelitian terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan hal yang penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016), *End user computing satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Aspek untuk mengukur tingkat kepuasan agar penerapan sistem berjalan dengan baik yaitu indikator isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan (*ease*), serta ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll dan Torkzadeh, 1988 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016) Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah konten yang relevan, tampilan yang nyaman dan adanya rasa ketergantungan, menyesuaikan alur pekerjaan dan kemudahan interaksi, akurat, dan ketepatan waktu laporan.

Pengguna sistem informasi harus mengerti dan memiliki pengetahuan terhadap sistem informasi yang digunakannya. *User Competency* merupakan salah satu komponen penting dalam mencapai kesuksesan dalam keberhasilan sistem informasi akuntansi (Daoud & Triki, 2013 dalam Napitupulu dan Dalimunthe, 2015). Kompetensi pengguna sistem informasi adalah pengetahuan dan keterampilan individu yang dimiliki karyawan untuk mendorong kinerja pekerjaan dalam mencapai sasaran strategis (keberhasilan) dan meraih keunggulan kompetitif (Napitupulu dan Dalimunthe, 2015). Kompetensi pengguna terdiri dari

pengetahuan pengguna (*knowledge*), keahlian pengguna (*skill*), dan kemampuan pengguna (*abilities*) (Yukl, 2010, Moeller, 2011, Stewart & Brown, 2011 dalam Napitupulu dan Dalimunthe, 2015). Pengguna sistem informasi dapat dikatakan memiliki kompetensi yang tinggi apabila memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi dan perusahaan tempat pengguna bekerja, memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dan bidang pekerjaannya, serta memiliki keterampilan dalam menunjang pekerjaannya yaitu memiliki pendidikan formal dan mampu kerja lembur. Dengan kompetensi yang tinggi maka pengguna dapat menggunakan sistem informasi akuntansi dengan optimal. Penggunaan sistem informasi yang optimal memberikan dampak positif yaitu pengguna dapat menyesuaikan alur pekerjaannya, mudah menemukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya (akurat), dan laporan yang dihasil tepat waktu dengan isi yang relevan yang dapat digunakan untuk membantu pekerjaan pengguna. Maka semakin tinggi *user competency* akan membuat tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nurhayati dan Mulyani (2015) menunjukkan bahwa *user competency* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Namun penelitian Napitupulu dan Dalimunthe (2015) bahwa *user competency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi namun akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jika memiliki variabel *intervening Management Accounting Information System (MAIS)*.

Variabel lain yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yakni kualitas sistem informasi. Kualitas sistem informasi didefinisikan

sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis, 1989 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kualitas sistem informasi menunjukkan bahwa jika pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi maka akan meningkatkan kinerja pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna karena pekerjaan yang dilakukan dikerjakan lebih cepat tanpa memerlukan usaha yang banyak (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut Nelson *et al.* (2005) dalam Buana dan Wirawati (2018), bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui empat dimensi antara lain efisiensi, *accessibility* (kemudahan akses), *integration* (integrasi), dan waktu respon sistem. Kualitas sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika menggunakan sumber daya yang optimal (efisien), memiliki kemudahan akses, semua komponen didalamnya bersinegri (terintegrasi), dan waktu respon yang cepat. Ketika sistem informasi akuntansi yang digunakan pengguna menggunakan sumber daya yang optimal dan mudah diakses maka pengguna akan mudah mengerti dalam menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga mendapatkan rasa kenyamanan dan ketergantungan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika sistem informasi yang digunakan terintegrasi dan memiliki waktu respon yang cepat maka sistem informasi akuntansi yang digunakan pengguna dapat menyesuaikan alur pekerjaan pengguna dan juga menghasilkan laporan keuangan dengan tepat waktu sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Maka semakin tinggi kualitas sistem informasi akan membuat kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Swandewi, dkk (2017) dan Amalia dan Pratomo (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari variabel kualitas informasi yang disampaikan. Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi (Ong, 2009 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran (*output*) yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna (Setyo dan Dessy, 2015). Kualitas Informasi juga merupakan kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002 dalam Utomo, dkk, 2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan (Syaifullah, 2010 dalam Buana dan Wirawati, 2018). Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi dapat dikatakan berkualitas ketika informasi yang dihasilkan memberikan manfaat (relevan), keakuratan, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Ketika informasi yang dihasilkan memberikan manfaat bagi pengguna dan menyajikan gambaran lengkap maka pengguna akan paham bahwa sistem informasi yang digunakan menghasilkan informasi berupa laporan yang relevan yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Ketika informasi yang dihasilkan akurat dan tepat waktu maka pengguna akan paham bahwa sistem informasi yang digunakan dengan mudah bisa menemukan kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga hasil laporan yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tepat waktu sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Maka semakin tinggi kualitas informasi akan membuat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Komponen lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989 dalam Amalia dan Pratomo, 2016). Jika orang percaya dengan sistem informasi yang akan digunakannya berguna maka pengguna tersebut akan menggunakan sistem informasi tersebut sehingga berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Buana dan Wirawati (2018), *perceived usefulness* dapat diukur menggunakan lima indikator yaitu *makes job easier*, *usefull*, *increase productivity*, *enhance my effectiveness*, dan *improve my job performance*. Ketika

pengguna percaya bahwa menggunakan sistem informasi akuntansi dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat bagi pekerjaan, dan akan meningkatkan kinerja pekerjaan, artinya pengguna mengetahui bahwa sistem informasi yang digunakan dapat menyesuaikan alur pekerjaan pengguna, mempermudah interaksi dengan sesama pengguna dan menghasilkan laporan yang relevan yang digunakan dalam mengambil keputusan sehingga akan meningkat kepuasan pengguna. Ketika pengguna percaya bahwa SIA meningkatkan efektifitas kerja dan menambah produktivitas, artinya pengguna mengetahui bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan memudahkan pengguna dalam menemukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya dan menghasilkan laporan dengan tepat waktu sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Maka semakin tinggi *perceived usefulness* akan membuat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan meningkat. Penelitian Buana dan Wirawati (2018) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016) dan Setyowati dan Respati (2017) juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian tentang kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi bukanlah hal yang jarang ditemui. Namun, meski sebagian hasil penelitian mendukung satu dengan yang lain, masih terdapat sebagian hasil penelitian yang

kontradiktif. Oleh karena itu, ada ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Buana dan Wirawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan perbedaan sebagai berikut.

1. Penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2018, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.
2. Dari tiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian Buana dan Wirawati (2018), ditambahkan variabel independen *user competency* dari penelitian Napitupulu dan Dalimunthe (2015) sehingga memiliki empat variabel independen.
3. Populasi yang digunakan sebelumnya adalah karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung, provinsi Bali. Sedangkan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan retail di wilayah Jakarta, Tangerang, dan Bogor.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh *User Competency*, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”

1.2. Batasan Masalah

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam penelitian ini akan dinilai dengan batasan-batasan sebagai berikut.

1. Variabel independen dalam penelitian ini ditunjukkan untuk diuji terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Terdapat empat faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yakni *user competency*, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*.
2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja menggunakan sistem informasi akuntansi di perusahaan retail di Jakarta, Tangerang, dan Bogor.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan batasan masalah, maka pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *user competency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif *user competency* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak berikut.

1. Bagi manajemen perusahaan, untuk membantu meningkatkan penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan, serta sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dalam perancangan, pengembangan, dan pengimplementasian sistem informasi akuntansi dalam perusahaan.
2. Bagi karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi, untuk memotivasi pengguna sistem informasi untuk meningkatkan kompetensi, tingkat kepercayaan dalam penggunaan sistem informasi untuk mendapatkan hasil yang maksimal

3. Bagi peneliti selanjutnya, untuk menambah pengetahuan peneliti selanjutnya dan menjadi referensi pengembangan penelitian.
4. Bagi peneliti, untuk menambah ilmu mengenai sistem informasi akuntansi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta membandingkan teori dengan aplikasi di dunia nyata.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini berisi tentang pembahasan secara rinci mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, *user competency*, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* dari berbagai literatur. Dalam bab ini juga akan dirumuskan hipotesis yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai variabel penelitian dan cara mengujinya, populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari objek penelitian, deskripsi penelitian berdasarkan data-data yang 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 yang telah dilakukan.