



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

Perkembangan di dalam dunia bisnis yang terjadi hingga akhir tahun 2019, sedang mengalami peningkatan khususnya pada sektor perdagangan *retail* di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari *Global Retail Development Index (GRDI)* yang menunjukkan bahwa Indonesia naik tiga peringkat ke posisi 5 besar setelah China, India, Malaysia dan Ghana. Total skor yang dimiliki Indonesia mencapai 58,7 dan untuk penjualan *retail* mencapai angka US\$ 396 miliar pada tahun 2019 (kompas.com).

Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis, teknologi informasi juga telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu hasil nyata dari perkembangan teknologi informasi tersebut. Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan suatu informasi yang berkualitas untuk pengambil keputusan (Romney, 2015). Sebagian besar perusahaan telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan menerapkan sistem informasi akuntansi karena kemampuannya dalam menghasilkan informasi yang berkualitas dapat berguna untuk membuat suatu perencanaan dan pengambilan keputusan.

Menurut *Managing Director* SAP Indonesia, sebanyak 80% perusahaan di Indonesia telah mengimplementasikan berbagai solusi perangkat lunak SAP untuk mempermudah bisnis proses perusahaan. Terdapat 5 sektor utama perusahaan yang mengadopsi solusi SAP, yaitu sektor *professional services* 13%, *customer services* 11%, *wholesale services* 10%, sektor *furniture* 7%, dan sektor *retail* 6% (beritasatu.com). Planet Surf (PT. Planet Selancar Mandiri) adalah salah satu perusahaan *retail* yang telah mengimplementasikan SAP untuk memajukan proses bisnisnya. Menurut *Brand Manager* Planet Surf, manfaat yang didapatkan dari penerapan SAP adalah sistem terpadu antar-toko dan kantor pusat, tidak ada masukan ganda yang dijumpai pada sistem, pembaruan laporan penjualan dan persediaan secara harian dan aktual, serta laporan tambahan untuk mempermudah pengguna memberikan akses yang lebih mudah (detik.com). Hal ini membuktikan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk perusahaan yaitu dapat menghasilkan informasi yang berkualitas.

Penerapan sistem informasi akuntansi yang dilakukan sebagian besar perusahaan memang memberikan manfaat yang besar. Namun penerapan sistem informasi akuntansi juga membutuhkan biaya dan tingkat kesulitan implementasi yang cukup besar. Selain itu, perkembangan sistem informasi akuntansi yang cepat juga dapat menyebabkan kesulitan beradaptasi bagi pengguna, dan kemungkinan kemampuan pengguna dalam menguasai sistem informasi akuntansi juga sangat terbatas. Sehingga penerapan sistem informasi akuntansi pada suatu perusahaan dihadapkan pada dua hal yaitu keberhasilan atau kegagalan.

Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dapat dinilai dari kepuasan penggunanya, suatu sistem informasi akuntansi dikatakan berhasil penerapannya adalah jika pengguna merasa puas karena harapan dan kebutuhan pekerjaannya terpenuhi. Menurut Leonardo dan Sparta (2015) kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang jika apa yang diinginkan tercapai. Menurut Setyowati dan Respati (2017) kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah perasaan yang dirasakan pengguna atas kinerja dari suatu sistem informasi akuntansi yang dioperasikannya telah sesuai dengan harapan mereka. Menurut Rukmiyati dan Budhiarta (2016) penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yaitu kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, *perceived usefulness*, dan pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas sistem informasi. Menurut Delone dan McLean (2003) dalam Amalia dan Pratomo (2016) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut Swandewi, dkk (2017) kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak,

kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Sehingga kualitas sistem informasi adalah ciri karakteristik kualitas sistem yang merujuk pada seberapa baik sistem informasi yang digunakan dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, apabila kualitas sistem informasi yang digunakan dapat meningkatkan pemrosesan data, bersifat fleksibel, memiliki fitur keamanan dan koreksi data, serta mudah dipahami dan mudah digunakan. Jika semua hal tersebut terpenuhi maka pengguna akan merasa bahwa sistem informasi yang digunakannya dapat membantunya dalam menghasilkan informasi yang lebih mudah, kemudian informasi yang dihasilkan juga akurat, dan tepat waktu. Sehingga pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakannya, karena telah membantunya untuk menghasilkan informasi yang lebih mudah, hasilnya akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas sistem informasi maka semakin tinggi juga kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Rukmiyati dan Budhiarta (2016) juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian yang dilakukan Hanadia, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi yang berkualitas baik mampu mengolah data-data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna (Buana dan Wirawati, 2018). Kualitas informasi di dalam penelitian ini yaitu akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi.

Accuracy, berarti informasi itu harus benar, tidak ada kesalahan dan tidak menyesatkan (Mcgill *et al*, 2003) dalam (Wahyudin dan Afriani, 2018). Akurat juga berarti bahwa informasi jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang mengubah atau merusak informasi tersebut (DeLone dan Mclean, 2003) dalam (Maryana dkk, 2019). Jadi, akurasi informasi adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi menunjukkan hasil yang memiliki sumber dan bebas dari kesalahan yang membuat informasi yang ditampilkan tidak menyesatkan. Jika informasi yang dihasilkan akurat maka semua pengguna informasi percaya atas informasi tersebut dan membuat pengguna merasa puas karena sistem yang digunakan membantunya dalam menghasilkan informasi yang akurat. Dengan informasi yang akurat, tentunya membuat suatu keputusan yang akurat. Semakin tinggi akurasi informasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Syamsudin (2017) menunjukkan variabel keakuratan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian Leonardo dan Sparta (2015) menunjukkan akurasi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Timeliness, artinya informasi tersebut tidak boleh terlambat diterima oleh penerima (Mcgill *et al*, 2003) dalam (Wahyudin dan Afriani, 2018). Ketepatan waktu menunjukkan bahwa informasi yang datang ke penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak ada nilainya lagi (Jogiyanto, 2005) dalam (Leonardo dan Sparta, 2015). Jadi, ketepatan waktu adalah informasi yang disajikan sistem informasi akuntansi hasilnya tepat waktu atau tidak terlambat pada saat informasi tersebut dibutuhkan. Beberapa indikator mengenai ketepatan waktu informasi adalah informasi yang disajikan cukup kini, tepat waktu, dan cukup terbaru untuk pekerjaannya. Ketika semua indikator tersebut terpenuhi maka pengguna merasa bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat membantunya dalam menghasilkan informasi yang bersifat tepat waktu yang berguna untuk kebutuhannya seperti untuk mengambil suatu keputusan di waktu yang tepat. Semakin tinggi ketepatan waktu informasi, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Leonardo dan Sparta (2015) menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian Setyo dan Rahmawati (2015) menyatakan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Relevansi adalah dimensi kualitas informasi yang menyatakan kesesuaian informasi yang disediakan oleh sistem informasi (Leonardo dan Sparta, 2015). Dalam kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya, relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan (DeLone

dan Mclean, 2003) dalam (Maryana dkk, 2019). Oleh karena itu, relevansi informasi adalah sejauh mana informasi yang diterima oleh pengguna telah sesuai dengan kebutuhannya. Jika informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi berguna, relevan atau sesuai dan dapat diaplikasikan untuk pekerjaannya, maka pengguna akan merasa puas karena sistem informasi akuntansi yang digunakan membantu pekerjaannya dalam menghasilkan informasi yang bersifat relevan untuk kebutuhannya. Sehingga semakin tinggi relevansi informasi maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Leonardo dan Sparta (2015) menunjukkan bahwa relevansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, namun penelitian yang dilakukan oleh Setyo dan Rahmawati (2015) menunjukkan bahwa relevansi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Perceived usefulness dikatakan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Menurut Ahmad dan Bambang (2014) dalam Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari sistem informasi akuntansi akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan sistem tersebut. *Perceived usefulness* adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat dalam melaksanakan pekerjaannya. *Perceived usefulness*

memiliki beberapa indikator yaitu dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan lebih cepat, kemudian mampu meningkatkan kinerja, produktivitas dan efektivitas, serta mempermudah penyelesaian dalam pekerjaannya yang secara keseluruhan sistem informasi akuntansi yang digunakan bermanfaat untuk pekerjaan. Oleh karena itu, jika indikator tersebut secara keseluruhan menjadi kenyataan maka sistem informasi akuntansi tersebut artinya memberikan manfaat dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Sehingga semakin tinggi tingkat *perceived usefulness* yang dirasakan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian yang dilakukan Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dharmawan & Ardianto, 2017). Pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan menambah kemampuan mengenai SIA. Indikator pelatihan pengguna SIA adalah agar bisa menggunakan dan menjalankan sistem dengan benar. Dengan adanya pelatihan pengguna SIA, maka pengguna akan mendapatkan manfaat berupa pemahaman lebih tentang fitur-fitur di dalam SIA yang membuatnya dapat menggunakan dan menjalankan sistem dengan benar.

Sehingga pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan SIA dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian terdahulu yang dilakukan Amalia, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun, penelitian yang dilakukan Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) dengan beberapa pengembangan. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggantikan satu variabel independen sebelumnya yaitu kualitas informasi dengan menambahkan empat variabel independen, yaitu akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi yang mengacu pada penelitian Leonardo dan Sparta (2015) dan pelatihan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) yang mengacu pada penelitian Amalia, dkk (2016).
2. Objek penelitian ini adalah perusahaan *retail* yang berlokasi di wilayah Tangerang, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum wilayah kabupaten Badung.
3. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020, sedangkan penelitian Buana dan Wirawati dilakukan pada tahun 2018.

Berdasarkan latar belakang masalah, ditetapkan bahwa judul dalam penelitian ini sebagai berikut: **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, AKURASI INFORMASI, KETEPATAN WAKTU INFORMASI, RELEVANSI INFORMASI, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN PELATIHAN PENGGUNA SIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI”**

1.2 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dengan variabel independen yaitu kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, *perceived usefulness* dan pelatihan pengguna SIA serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Objek penelitian ini adalah perusahaan *retail* yang berlokasi di wilayah Tangerang.
3. Responden penelitian ini adalah karyawan dengan jabatan supervisor dan manajer yang bekerja pada perusahaan *retail* dengan menggunakan sistem informasi akuntansi dalam melaksanakan pekerjaannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah akurasi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah ketepatan waktu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah relevansi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
6. Apakah pelatihan pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2. Pengaruh positif akurasi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Pengaruh positif ketepatan waktu informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Pengaruh positif relevansi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
6. Pengaruh positif pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan atau referensi positif bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan dalam memilih sistem informasi akuntansi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem tersebut.

2. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk karyawan dalam memahami sistem informasi yang digunakan perusahaan dan memberikan masukan apabila sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan mempunyai kekurangan.

3. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti ingin membuktikan secara empiris tentang pengaruh kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, *perceived usefulness* dan pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap peneliti berikutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber acuan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya untuk sistem informasi akuntansi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini menjelaskan teori dan penelitian tentang kualitas sistem informasi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, *perceived usefulness*, pelatihan pengguna SIA dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi serta teori lainnya yang digunakan untuk menguatkan hasil dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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