



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

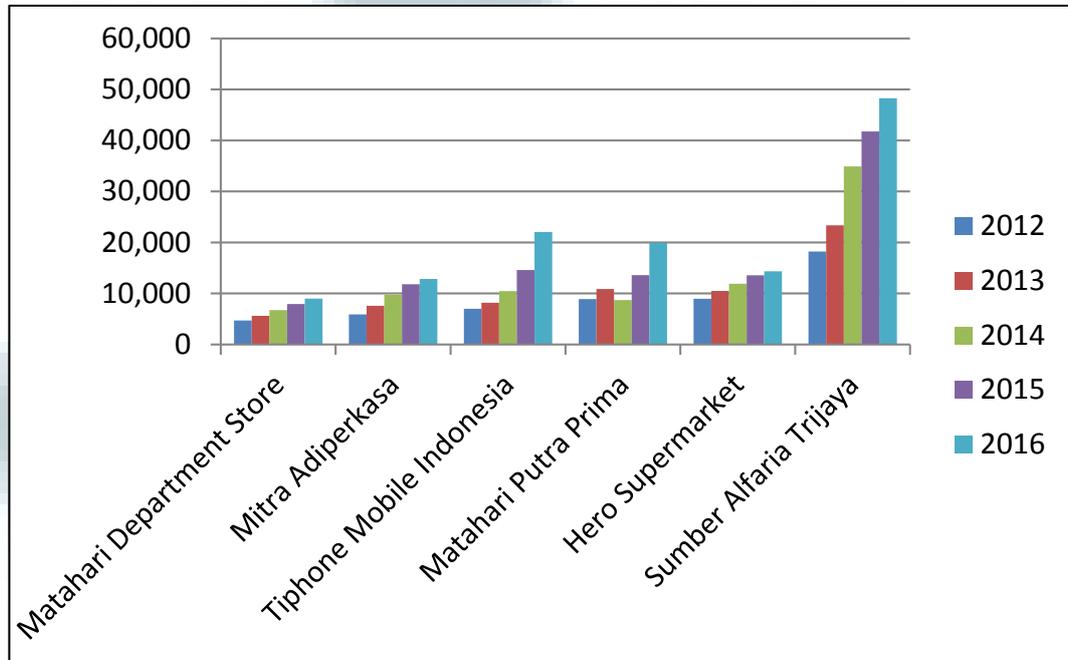
1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan perekonomian Indonesia pada triwulan II-2016 bertumbuh sebesar 5,18% atas dasar harga konstan pada tahun 2010. Salah satu faktor pendukung atas pertumbuhan perekonomian pada triwulan II-2016 yaitu konsumsi rumah tangga pada triwulan II-2016 meningkat sebesar 5,04%, peningkatan konsumsi rumah tangga tersebut meningkat terutama pada kelompok hotel dan restoran, transportasi dan komunikasi, serta perumahan dan perlengkapan rumah tangga.

Dengan meningkatnya konsumsi rumah tangga, maka dapat berdampak pada peningkatan penjualan perusahaan dagang pada 5 tahun terakhir (2012-2016) menurut Bursa Efek Indonesia. Peningkatan penjualan ini umumnya akan diikuti peningkatan kemampuan perusahaan dalam memberikan pengembalian, sehingga akan menarik investor untuk menanamkan modal. Berikut merupakan grafik pertumbuhan 6 penjualan perusahaan dagang yang memiliki tingkat penjualan tertinggi pada 5 tahun terakhir (2012-2016). Berdasarkan grafik, dapat disimpulkan bahwa penjualan pada beberapa perusahaan dagang mengalami peningkatan setiap tahun pada 5 tahun terakhir (2012-2016).

Gambar 1.1

Pertumbuhan Penjualan Perusahaan Dagang per tahun
(Dalam Milyar Rupiah)



Sumber: Bursa Efek Indonesia

Secara umum, terdapat 3 jenis perusahaan berdasarkan kegiatannya, yaitu perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur. Menurut Sujarweni (2015), perusahaan dagang adalah perusahaan yang kegiatannya membeli barang dari *supplier* tanpa mengubah bentuk barangnya, lalu menjualnya kepada konsumen. Peningkatan kebutuhan akan barang konsumsi mendorong perusahaan dagang untuk menyediakan barang atau produk yang berkualitas agar konsumen merasa puas, sehingga perlu mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab pihak perusahaan untuk membuat keputusan agar perusahaan dapat bersaing dan dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaan hingga mencapai tujuan yang diharapkan.

Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem informasi yang membantu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan adalah informasi keuangan. Supaya informasi keuangan yang tersedia makin dapat dipercaya, maka perusahaan menerapkan atau mengaplikasikan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi sesuai dengan tujuan perusahaan atau pemakai laporan keuangan. Sistem informasi yang berkualitas dapat menghasilkan laporan keuangan lebih cepat dan akurat sehingga dapat digunakan untuk landasan dalam membuat keputusan yang tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang dibutuhkan oleh manajemen.

Menurut TMBooks (2015), sistem informasi akuntansi akan membantu menghasilkan informasi akuntansi yang dapat digunakan untuk:

1. Mendukung kegiatan rutin perusahaan

Menangani kegiatan operasi rutin seperti order pelanggan, mengirimkan barang dan jasa, melakukan penagihan, dan menerima pembayaran dari konsumen.

2. Mendukung keputusan

Dengan mengetahui produk mana yang paling diminati, manajemen dapat memutuskan produk mana yang harus selalu tersedia dalam stok serta memutuskan cara untuk memasarkannya.

3. Perencanaan dan pengendalian

Dengan memiliki informasi yang berkaitan dengan anggaran dan biaya standar, maka manajemen dapat membandingkan anggaran dengan biaya sesungguhnya.

4. Menerapkan pengendalian internal

Pengendalian internal meliputi kebijakan, prosedur, dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset perusahaan dari kerugian atau penggelapan, serta berguna untuk menjaga akurasi data keuangan.

Jika informasi yang dihasilkan oleh *end-user* dengan menggunakan sistem informasi akuntansi dapat digunakan oleh *manager* atau pihak pembuat keputusan, maka dapat dikatakan bahwa informasi dalam laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh *manager* untuk membuat keputusan. Ketika *end-user* menerima informasi melalui *software* akuntansi yang bersifat akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dibutuhkan untuk pelaporan keuangan, maka *end-user* akan merasa puas atas hasil sistem informasi akuntansi yang digunakan. *End-user* sistem informasi akuntansi adalah pengguna akhir yang menggunakan hasil *output* sistem informasi akuntansi serta mengerti tentang sistem informasi akuntansi atau dapat berinteraksi langsung dengan sistem informasi akuntansi tersebut.

Keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal ini juga dikemukakan oleh Kartika (2016). Kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu; kualitas *software*, *perceived usefulness*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi. Penyesuaian antara faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan kebutuhan pengguna akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara optimal.

Menurut Leonardo (2015), kualitas sistem informasi dapat dilihat dari hasil informasi yang dihasilkan atau *output* yang berkualitas serta bermanfaat bagi pengguna. Romney (2015), mengemukakan bahwa sistem informasi dapat dikatakan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan jika memiliki unsur seperti manusia, *software*, *hardware*, *network*, dan *database*. Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kualitas dari suatu *software* yang digunakan oleh perusahaan. Menurut Tananjaya (2012) *software* akuntansi merupakan *software* aplikasi khusus untuk memenuhi kebutuhan para akuntan dalam mengolah data-data akuntansi.

Kualitas *software* adalah hasil sistem informasi yang mudah dipahami, hemat waktu, dan dapat meningkatkan kinerja pengguna secara keseluruhan atas penggunaan sistem informasi akuntansi. Suatu *software* dikatakan berkualitas jika *software* mudah dipelajari oleh orang baru maupun orang yang sudah lama tidak menggunakannya dan *software* yang mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data. Ketika *software* akuntansi yang digunakan mudah dipelajari, hemat waktu, dan dapat meningkatkan kinerja pengguna, maka informasi yang dihasilkan dapat dipahami secara jelas, dapat memperoleh informasi tepat waktu, dan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, sehingga kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tananjaya (2012), kualitas *software* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi. Hal ini juga dikemukakan oleh Rukmiyati (2016) yang menyatakan bahwa kualitas *software* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* sistem

informasi akuntansi. Namun penelitian yang dilakukan oleh Zai (2015) menyatakan bahwa kualitas *software* tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna sistem.

Perceived usefulness adalah seberapa jauh pengguna sistem informasi percaya bahwa dengan menggunakan suatu *software*, dapat meningkatkan kinerja dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. *Software* akuntansi dikatakan memiliki *perceived usefulness* jika *software* yang digunakan mampu membantu dan meningkatkan kinerja pengguna dan bermanfaat dalam pekerjaan pengguna. Ketika *software* yang digunakan mampu meningkatkan kinerja dan bermanfaat bagi pekerjaan, maka *software* tersebut akan menghasilkan informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan dan dapat menghasilkan laporan yang tepat, sehingga kepuasan *end-user* sistem informasi meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tananjaya (2012) dan Kartika (2016), menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Selain kualitas *software* dan *perceived usefulness* dari pemakai, kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga dipengaruhi oleh informasi keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Informasi dalam laporan keuangan akan berguna jika memenuhi karakteristik kualitatif laporan keuangan. Karakteristik kualitatif laporan keuangan menurut Ikatan Akuntansi Indonesia dalam PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) No 1 (2014:24-42) yaitu:

a. Dapat dipahami

Kualitas penting informasi yang ditampung dalam laporan keuangan adalah kemudahannya untuk segera dapat dipahami oleh para pemakai. Dalam hal ini, pemakai diasumsikan memiliki pengetahuan yang memadai tentang aktifitas ekonomi dan bisnis, akuntansi serta kemauan untuk mempelajari informasi dengan ketentuan yang wajar. Namun demikian, informasi kompleks yang seharusnya dimasukkan dalam laporan keuangan tidak dapat dikeluarkan hanya atas dasar pertimbangan bahwa informasi tersebut dapat dipahami oleh pemakai tertentu.

b. Relevan

Informasi memiliki kualitas relevan apabila informasi tersebut dapat mempengaruhi keputusan ekonomi pemakai dengan membantu mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini, atau masa depan, atau mengoreksi hasil evaluasi mereka dimasa lalu.

c. Keandalan

Agar bermanfaat, informasi juga harus andal. Informasi memiliki kualitas andal jika bebas dari pengertian menyesatkan, kesalahan material, dan dapat diandalkan pemakainya sebagai penyajian yang tulus atau jujur dari yang seharusnya disajikan, atau yang secara wajar diharapkan dapat disajikan.

Selain itu informasi harus diarahkan pada kebutuhan pemakai, dan tidak bergantung pada kebutuhan atau keinginan pihak tertentu. Dalam hal

menghadapi ketidakpastian peristiwa dan keadaan tertentu, maka ketidakpastian tersebut diakui dengan mengungkapkan hakikat dan tingkatnya dengan menggunakan pertimbangan sehat. Agar dapat diandalkan, informasi yang disajikan dalam laporan keuangan harus lengkap dalam batasan materialistis dan biaya (kelengkapan). Kesenjangan untuk tidak mengungkapkan dapat mengakibatkan informasi menjadi tidak benar dan menyesatkan.

d. Dapat diperbandingkan

Pemakai laporan keuangan harus dapat memperbandingkan laporan keuangan perusahaan antar periode untuk mengidentifikasi kecenderungan posisi keuangan. Pemakai juga harus dapat memperbandingkan laporan keuangan antar perusahaan untuk mengevaluasi posisi keuangan, serta perusahaan posisi keuangan secara relatif. Oleh karena itu, pengukuran dan penyajian dampak keuangan dari transaksi dan peristiwa lain yang serupa harus dilakukan secara konsisten untuk perusahaan tersebut, antara periode yang sama, dan untuk perusahaan yang berbeda.

Kualitas Informasi dapat di simpulkan dari beberapa para ahli menjadi suatu pengukuran yang berfokus pada hasil *output* yang diproduksi oleh sistem serta *value output*-nya. Menurut Zunaidi (2011), informasi yang berkualitas adalah data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai dan menghasilkan informasi yang akurat (*accuracy*), tepat waktu (*timeliness*) dan relevan (*relevant*) sehingga bermanfaat bagi penggunaanya. Keakuratan merupakan

salah satu hal yang penting dalam peran pembuat keputusan atas hasil output yang di proses oleh *software* melalui sistem. Keakuratan pada informasi dapat membantu *end-user* dalam membuat laporan keuangan yang tepat bagi pengambil keputusan perusahaan.

Akurasi informasi adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan informasi tersebut bebas dari kesalahan. Informasi yang dikatakan akurat yaitu informasi yang memiliki sumber yang jelas dan dapat diverifikasi oleh pihak lain, serta informasi yang dihasilkan bebas dari kesalahan tata bahasa, ejaan, hingga ketikan lainnya. Ketika informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi mampu menghasilkan informasi dengan sumber yang jelas dan bebas dari kesalahan, maka informasi tersebut akan bersifat akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi meningkat. Berdasarkan penelitian Dewi (2013) menyatakan akurasi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Leonardo (2015) membuktikan bahwa keakuratan tidak dapat memberikan pengaruh yang positif signifikan dengan kepuasan penggunaan *software* sistem informasi akuntansi. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi (2011), akurasi tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan dikarenakan *software* yang digunakan belum sesuai dengan standar manajemen.

Ketersediaan informasi pada saat informasi tersebut dibutuhkan mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat (Zunaidi, 2011). Persaingan usaha yang semakin dinamis menuntut pelaku bisnis untuk dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat dalam aktivitas persaingan pasar. Menurut Dewi (2013), tepat waktu adalah informasi harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan dan tidak terhambat.

Ketepatan waktu informasi adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi tidak datang terlambat. Informasi dikatakan tepat waktu jika informasi yang dihasilkan cukup terkini dan terbaru sesuai pekerjaan pengguna. Ketika informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi mampu menghasilkan informasi yang cukup terkini dan terbaru sesuai dengan pekerjaan pengguna, maka informasi tersebut telah tepat waktu dan *up to date* sesuai pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi meningkat. Berdasarkan penelitian Zunaidi (2011) menyatakan bahwa ketepatan waktu atau *timeliness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan *software* sistem informasi akuntansi. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Dewi (2013) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Leonardo (2015) menyatakan ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suzart (2013) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi kurang menjadi fokus dalam penentuan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

Relevansi informasi adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Informasi dikatakan relevan jika informasi yang dihasilkan berguna dan sesuai dengan yang dibutuhkan, serta dapat langsung diaplikasikan pada pekerjaan pengguna. Ketika informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dapat digunakan dan diaplikasikan langsung dalam pekerjaan pengguna, maka informasi tersebut dapat digunakan dan dapat menghasilkan laporan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna, sehingga kepuasan *end-user* sistem informasi meningkat. Berdasarkan hasil penelitian Zunaidi (2011) mengemukakan bahwa relevansi memiliki pengaruh positif signifikan dan memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna *software* sistem informasi akuntansi. Sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) dan Leonardo (2015) yang menyatakan relevansi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo (2015) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas *software*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, sehingga penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya dengan perbedaan dari penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu perusahaan dagang di wilayah Tangerang yang menggunakan sistem informasi akuntansi sedangkan

penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Perusahaan *Retail Department Store* wilayah Jakarta.

2. Penambahan variabel independen yaitu, *perceived usefulness* yang berasal dari penelitian sebelumnya oleh Rukmiyati (2016).
3. Periode penelitian pada tahun 2016.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, ditemukan bahwa hasil penelitian beberapa variabel masih menemukan hasil yang berbeda-beda. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali penelitian tersebut dengan judul:

“Pengaruh Kualitas *Software*, *Perceived Usefulness*, Akurasi Informasi, Ketepatan Waktu Informasi, dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan *End-User* Sistem Informasi Akuntansi” (Studi Empiris pada perusahaan dagang di wilayah Tangerang).

1.2 Batasan Masalah

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

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas *software*, *perceived usefulness*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, dan variabel dependen yaitu kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

2. Objek penelitian ini adalah perusahaan dagang yang berlokasi di wilayah Tangerang.
3. Responden penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan sistem informasi akuntansi pada perusahaan dagang.
4. Periode penelitian pada tahun 2016.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, rumusan masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas *software* berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi?
3. Apakah akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi?
4. Apakah ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi?
5. Apakah relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris:

1. Tentang pengaruh kualitas *software* terhadap kepuasan *end-user* SIA.
2. Tentang pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan *end-user* SIA.
3. Tentang pengaruh akurasi informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA.
4. Tentang pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA.
5. Tentang pengaruh relevansi informasi terhadap kepuasan *end-user* SIA.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat:

a. Bagi Perusahaan

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 *end-user* di perusahaan akan meningkat dan kepuasan *end-user* sistem informasi perusahaan bertambah.

b. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti ingin memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas *software*, *perceived usefulness*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi terhadap kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan referensi konseptual bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan kemajuan dunia pendidikan akuntansi khususnya untuk sistem informasi akuntansi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian ini, sistematika pembahasan terdiri atas tiga bab, masing-masing uraian secara garis besar yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, penjelasan singkat mengenai bahasan penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH LITERATUR

Bab ini terdiri atas penjelasan pembahasan secara rinci terkait teori sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi, kepuasan *end-user* sistem informasi akuntansi, pengaruh akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, relevansi informasi, dan teori yang digunakan untuk menguatkan hasil penelitian. Teori terkait pengaruh kualitas *software*, *perceived usefulness*, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi yang

di dalamnya terdapat indikator pengukuran masing-masing variabel independen. Pengembangan hipotesis dan metode penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, unit analisis yang digunakan, populasi dan sampel yang dipakai, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukurannya, serta metode statistik yang digunakan untuk menganalisis 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.