



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 Masalah

Sekarang ini, sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting bagi perkembangan sebuah perusahaan. Informasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan langkah-langkah yang akan di ambil oleh perusahaan. Informasi tersebut, dalam perusahaan dihasilkan oleh sistem informasi. Apabila kebijakan yang diambil oleh perusahaan sesuai, maka akan timbul kepuasan pengguna sistem informasi, bahwa sistem informasi yang digunakan memberikan manfaat bagi perusahaan. Sehingga, kualitas informasi yang dipakai dipengaruhi oleh sistem informasi yang digunakan.

Sistem informasi yang diimplementasikan harus mampu memenuhi kebutuhan organisasi sehingga bermanfaat dan bernilai bagi penggunanya. Penerapan suatu sistem dalam sebuah perusahaan dihadapkan pada dua hal: apakah sistem yang di implementasikan berhasil atau mendapat kegagalan dalam implementasi sebuah sistem. Menurut Loudon dan Loudon (2004), sistem informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi guna menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Menurut (Delone 2004 dalam Saleh et.al 2012). Suatu sistem informasi dinyatakan berhasil penerapannya apabila pengguna dari sistem informasi merasa puas sistem informasi yang digunakan sesuai antara yang diharapkan dengan kenyataan. Suatu sistem informasi dikatakan gagal apabila pengguna sistem informasi merasa

kecewa terhadap sistem informasi yang digunakan karena berbeda dengan yang diharapkan.

Pada sistem transaksi yang masih dilakukan secara manual terdapat banyak kemungkinan kesalahan. Kesalahan-kesalahan tersebut terjadi akibat beberapa faktor seperti kesalahan yang dilakukan oleh manusia, pencatatan yang tercatat dua kali, kesalahan pencatatan jurnal, kesalahan ketidakteelitian dalam proses perhitungan. Hal ini akan mempersulit pengawasan data transaksi dan penyusunan laporan keuangan. Oleh karena itu pemanfaatan teknologi informasi untuk membangun sistem informasi akuntansi dirasa sangat penting.

Banyak perusahaan-perusahaan yang melakukan investasi terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, seperti pembelian paket *software* akuntansi (Accurate, MYOB, SAP, Oracle, dan Zahir). Investasi seperti ini membutuhkan dana yang besar sehingga perlu pertimbangan yang matang dalam melakukan investasi tersebut. Perusahaan harus mendapatkan manfaat yang besar jika ingin mengimplementasikan sebuah sistem informasi akuntansi.

Penilaian keberhasilan suatu sistem informasi dalam menjalankan kinerjanya sangat tergantung dari kepuasan pengguna sistem informasi dan perancang sistem informasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan salah satu ukuran dalam mengukur keberhasilan suatu sistem memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sistem informasi sehingga meningkatkan kinerja.

Kualitas jasa sistem informasi adalah seberapa seberapa baik pelayanan perusahaan jasa penyedia sistem informasi. Semakin baik jasa pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada perusahaan maka akan semakin baik dan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Menurut Lovelock (2011) kualitas jasa

adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas jasa memiliki beberapa karakteristik atau dimensi, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty tengible* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan komunikasi dari sistem. *Reliability* merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat, melibatkan konsistensi sistem atas *performance* dan keandalan sistem. *Responsive* merupakan kemampuan untuk membantu dan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. *Assurance* pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan kepada perusahaan. *Empathy* merupakan perhatian khusus yang diberikan oleh sistem kepada pengguna. Kettinger dan Lee (1994) dalam Baridwan dan Hanum (2007) menguji hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa departemen sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan kedua kualitas jasa (reliabilitas dan empati) merupakan predictor yang signifikan atas kepuasan pengguna jasa sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan oleh pengguna sistem informasi akuntansi (Wirahutama, 2011). Karakteristik dari sistem informasi yang ada dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem informasi. Kriteria pengukuran kualitas suatu sistem informasi adalah kemudahan pemakaian oleh pengguna, kecepatan respon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan, *compatible* dan bebas dari kesalahan serta 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 informasi

merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan (Tananjaya, 2012). Hal ini berarti pemahaman dari pengguna meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pemakainya. Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan, berupa laporan keuangan. Pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Pengguna sistem informasi akan merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Indriani dan Adryan (2009), Tananjaya (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian yang berbeda didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2010), Masius (2012) dan Sintalaras (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunanya dikarenakan adanya kepuasan bagi para pengguna jika informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh penggunanya.

Kualitas sistem 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. Kualitas sistem informasi dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 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. Selain itu informasi akuntansi tersebut harus jelas dibaca sehingga dapat dimengerti, bebas dari kesalahan tata bahasa, ejaan dan kesalahan ketik

lainnya dan penjelasan yang rinci sehingga kesalahan interpretasi informasi dapat dicegah. Semakin akurat suatu informasi yang dihasilkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, karena informasi yang diberikan kepada pengguna informasi berasal dari *output* sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga memberikan manfaat bagi pengambilan keputusan yang tepat untuk perusahaan. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Koeswoyo (2006), dan Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Ketepatan waktu informasi adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dan lebih 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 suatu informasi yang dihasilkan maka akan semakin tinggi kepuasan dari pengguna sistem informasi karena dapat mempercepat pengambilan kebijakan perusahaan. Hal ini didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Relevansi informasi adalah sejauh mana informasi yang diterima atau diperlukan oleh pengguna harus sesuai atau cocok dengan tujuan yang akan dicapai. Data yang sama seringkali perlu diolah secara berbeda untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan keperluan unit masing-masing. Artinya informasi yang relevan akan memberikan dan mempunyai manfaat untuk pemiliknya. Semakin tinggi keterkaitan dan bermanfaatnya suatu informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan

pengguna sistem informasi karena informasi yang dihasilkan memberikan manfaat yang besar bagi pengguna sistem informasi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011), Istianingsih dan Wijanto (2008) yang menyatakan bahwa relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Zunaidi, dkk (2011). Perbedaan mendasar dalam penelitian ini adalah :

1. Penambahan variabel independen yaitu kualitas jasa sistem informasi dan kualitas sistem informasi yang mengacu kepada penelitian Baridwan dan Hanum (2007)
2. Objek Penelitian ini dilakukan kepada perusahaan manufaktur di Tangerang dan Jakarta. Pada penelitian sebelumnya dilakukan kepada perusahaan jasa telekomunikasi di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).
3. Penelitian dilakukan tahun 2014. Pada penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2011.

Berdasarkan penjelasan diatas, judul penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM INFORMASI, AKURASI, KETEPATAN WAKTU DAN RELEVANSI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI”.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan dengan tujuan pembahasan menjadi semakin jelas, dan terperinci, serta fokus pada inti masalah yang akan ditelaah, yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan manufaktur yang menggunakan sistem informasi akuntansi SAP di wilayah Jakarta dan Tangerang.
2. Responden yang dituju merupakan karyawan yang masih bekerja di perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi SAP di wilayah Jakarta dan Tangerang.

3. Variabel independen yang digunakan untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas jasa sistem informasi, kualitas sistem informasi, akurasi, ketepatan waktu dan relevansi informasi.

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas jasa sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
3. Apakah akurasi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
4. Apakah ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
5. Apakah relevansi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
6. Apakah kualitas jasa sistem informasi, kualitas sistem informasi, akurasi, ketepatan waktu dan relevansi informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi .
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh akurasi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh relevansi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
6. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas jasa sistem informasi, kualitas sistem informasi, akurasi, ketepatan waktu dan relevansi informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi karyawan dalam memahami sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan dan memberikan masukan apabila sistem informasi yang dipakai oleh perusahaan memiliki kekurangan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi masukan dan referensi bagi perusahaan dalam proses pengambilan keputusan perusahaan dalam memilih dan menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga sistem yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengguna sistem tersebut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pertimbangan dan acuan bagi para peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Skripsi ini dibagi dalam 5 bab yang terdiri dari :

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

Merupakan uraian metode penelitian yang berisi tentang variabel-variabel penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyajian hipotesis.

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 yang telah dilakukan.

