



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

Dalam dunia bisnis pada era sekarang ini, sistem informasi memiliki peranan yang penting terhadap kemajuan sebuah organisasi. Pemanfaatan sistem informasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kebijakan strategis perusahaan. Dalam menentukan kebijakan yang diambil, perusahaan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Sehingga, apabila kebijakan yang diambil perusahaan tepat, maka akan timbul kepuasan dari pengguna sistem informasi bahwa sistem informasi yang digunakannya memberikan manfaat dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Sehingga, kualitas informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan.

Masalah yang sering muncul pada sistem transaksi yang masih dilakukan secara manual adalah kesalahan-kesalahan yang diakibatkan oleh faktor kesalahan manusia, seperti pencatatan transaksi yang *double*, kesalahan pencatatan jurnal, ketidakteelitian perhitungan serta mengandalkan kertas untuk pengarsipan data transaksi perusahaan. Hal ini akan mempersulit dalam pelaksanaan pengawasan dalam data transaksi dan laporan keuangan. Untuk itu seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan dunia usaha, kebutuhan akan sistem informasi akuntansi pun meningkat. Beberapa kriteria

informasi akuntansi yang baik (Sanyoto, 2007:111) adalah akurat, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, tidak bias, dan tersedia.

Sistem informasi yang akan diimplementasikan harus mampu memenuhi kebutuhan dari organisasi tersebut sehingga akan bermanfaat dan bernilai bagi penggunanya. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem, (DeLone dan Raymond dalam Montazemi, 1988). Suatu sistem informasi dinyatakan berhasil penerapannya apabila pengguna dari sistem informasi tersebut merasa puas bahwa sistem informasi yang digunakan telah sesuai antara yang diharapkan dengan kenyataan. Suatu sistem informasi dinyatakan gagal penerapannya apabila pengguna dari sistem informasi merasa kecewa terhadap sistem informasi yang digunakan karena berbeda yang diharapkan dengan kenyataan. Sehingga pendapat para peneliti Baroudi (1983), Pearson (1977), dan Treacy (1985) dalam Tait & Vessey (1988) menyatakan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem.

Tujuan perusahaan dalam pemakaian sistem informasi akuntansi adalah :

1. Membantu operasional harian

Sistem informasi dapat membantu operasional harian perusahaan melalui peristiwa bisnis yang disebut transaksi. Transaksi akuntansi adalah peristiwa yang mempunyai aktivitas pertukaran yang bernilai ekonomis.

2. Untuk membantu pengambilan keputusan perusahaan

Pengambilan keputusan yang dibuat berdasarkan dari informasi keuangan yang dihasilkan. *Manager* sebagai pengambil kebijakan harus membuat alternatif atas output dari pemrosesan informasi

3. Memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pengelolaan perusahaan

Setiap perusahaan harus memenuhi setiap informasi yang dibutuhkan. Kewajiban tersebut terdiri dari penyediaan informasi yang wajib bagi pemakai eksternal perusahaan. Untuk perusahaan yang kepemilikannya dimiliki oleh publik, mereka diminta untuk menyediakan informasi struktur kepemilikan perusahaan untuk para pemegang saham.

Terdapat berbagai macam cara perusahaan melakukan pengembangan dan pengelolaan infrastruktur teknologi. Terdapat perusahaan yang melakukan pengembangan dan pengelolaan dengan cara *internal development*, yaitu membangun sistem sendiri secara internal dengan *source* dari internal perusahaan itu sendiri, sampai yang melakukan pengembangan dan pengelola dengan cara membeli sistem yang sudah jadi dari perusahaan penyedia jasa *software/hardware*.

Pemrograman yang ditulis oleh pemrogram komputer untuk memecahkan suatu masalah tertentu disebut dengan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Hariningsih (2005:19), menyatakan bahwa perangkat lunak aplikasi yaitu program yang ditulis dan diterjemahkan oleh *language software* untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Pengembang sistem informasi dituntut untuk dapat memahami kebutuhan dari pengguna sistem

informasi, sehingga antara pengembang sistem informasi dan pengguna sistem informasi harus melakukan interaksi dan timbal balik untuk menghasilkan suatu sistem informasi yang berguna. Kualitas sistem informasi yang digunakan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan karyawan, kualitas sistem informasi memberikan suatu dorongan kepada para karyawan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini seperti memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan para karyawannya.

Menurut Koeswoyo (2006) dalam strategi pengembangan sistem informasi akuntansi (SIA), organisasi biasanya akan menghadapi kesulitan-kesulitan seperti:

1. Rancang bangun SIA yang tidak sesuai kebutuhan pemakai. Masalah baru bisa diidentifikasi setelah sekian lama atau setelah sistem digunakan.
2. Proses pengembangan SIA sendiri kadang memakan waktu yang sangat lama, sehingga sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan organisasi.
3. Pemakai sering tidak bisa mengemukakan kebutuhan akan informasi tertentu kepada orang atau badan yang bertugas mengembangkan SIA.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi diartikan bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik, dan bagaimana

dampak yang dihasilkan oleh informasi terhadap pengambilan keputusan perusahaan (Guimaraes, dkk 2003; dalam Komara, 2005). Dalam lingkup sistem informasi, kepuasan para pemakai adalah seberapa jauh pemakai percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Salah satu cara penting untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi tersebut adalah 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 sesuai dengan yang diinginkan dan dapat dipahami dengan jelas. Jika semakin tinggi tingkat kualitas informasinya maka tingkat kepuasan dari para pengguna informasi akan semakin tinggi. Kepuasan pengguna dalam hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi yang terbagi dalam akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi.

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah karakteristik sistem informasi yang diinginkan oleh pengguna sistem informasi (Wirahutama, 2011). Karakteristik dari sistem informasi yang ada dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem informasi. Kriteria pengukuran kualitas suatu sistem adalah kemudahan pemakaian oleh pengguna, kecepatan respon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan, *compatible* 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 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, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang baik akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Sehingga pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani dan Adryan (2009), Tananjaya (2012) yang 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 informasi adalah data yang diolah oleh sistem informasi akuntansi menjadi suatu informasi yang memiliki manfaat dan bernilai dalam pengambilan suatu kebijakan perusahaan. Kualitas 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 penggunaannya. 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 informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan dari

pengguna sistem informasi karena dapat mempercepat pengambilan kebijakan perusahaan. Hal ini didukung dari hasil 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 manfaat, sesuai dengan yang dibutuhkan dan dapat dipercaya untuk pemakainya. Semakin tinggi keterkaitan dan bermanfaatnya informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi karena informasi yang dihasilkan memberikan manfaat yang besar bagi pengguna informasi. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Zunaidi, dkk (2011), Koeswoyo (2006), 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 dari penelitian ini adalah :

1. Penambahan variabel independen yaitu kualitas sistem informasi mengacu kepada penelitian Indriani dan Adryan (2009)
2. Objek penelitian dilakukan kepada perusahaan manufaktur di Jakarta dan Tangerang. Pada penelitian sebelumnya dilakukan kepada

perusahaan jasa telekomunikasi di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

3. Penelitian dilakukan tahun 2013. Pada penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2011.

Berdasarkan penjelasan diatas, judul penelitian ini adalah “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, 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, 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 hanya kualitas sistem informasi akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi dan relevansi informasi.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi 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 kualitas sistem informasi akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu informasi 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 adalah :

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh akurasi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

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

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi dalam pengambilan keputusan untuk membuat dan menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga sistem yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna dari sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi karyawan dalam memahami sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan tersebut dan memberikan masukan apabila ada kekurangan dari sistem informasi yang digunakan

3. Bagi Pengembang Sistem Informasi Akuntansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi pengembang sistem informasi akuntansi agar dapat memahami kebutuhan dari pengguna sistem informasi dalam membuat suatu sistem informasi akuntansi.

4. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pertimbangan dan bahan acuan penelitian lebih lanjut.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I Pendahuluan

Terdiri atas Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

Bab II Telaah Literatur

Terdiri atas uraian tentang teori-teori yang menjelaskan kualitas sistem informasi akuntansi, akurasi informasi, ketepatan waktu

informasi, relevansi informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

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.

UMMN