

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan sistem informasi terutama pada penggunaan *software* akuntansi membawa perubahan yang signifikan terhadap cara pemakai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Sistem perusahaan yang beralih dari manual kemudian menggunakan *software* akuntansi, menuntut karyawannya untuk membiasakan diri menggunakan *software* akuntansi sebagai alat penunjang aktivitasnya. Penggunaan *software* akuntansi di dalam suatu perusahaan juga mengubah bentuk pemrosesan data menjadi informasi yang sebelumnya ada dalam lingkungan manual. Dampak lain dari penggunaan *software* akuntansi oleh suatu perusahaan adalah ketidaksesuaian antara fitur yang terdapat di dalam *software* yang digunakan dengan kebutuhan pelaporan sistem informasi suatu perusahaan, sehingga membutuhkan adaptasi lebih lanjut terhadap *software* akuntansi oleh para pengguna akhir. Hambatan lainnya adalah teknis pengoperasiannya yang tidak mudah serta sulitnya mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi berbasis komputer.

Implikasi teknologi informasi berbasis komputer khususnya penggunaan *software* akuntansi dalam perusahaan memang tidak mudah, namun banyak perusahaan mulai mengimplikasikan *software* akuntansi ke berbagai subsistem, seperti

subsistem penjualan/pendapatan, subsistem pembelian, subsistem produksi, dan subsistem penggajian. Namun, dengan adanya penggunaan *software* akuntansi dalam perusahaan, diharapkan akan dapat meningkatkan informasi akuntansi serta membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dalam proses bisnis. Baroudi (1938) dan Pearson (1977), dalam Komara (2005) menyatakan bahwa, evaluasi kepuasan pengguna informasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003 dalam Istiahningsih dan Wijanto, 2007). Menurut Markus dan Keil (1994, dalam Radityo dan Zulaikha, 2007) kepuasan tidak akan bermakna banyak ketika sistem itu tidak menyebabkan peningkatan kinerja individu dan organisasi. Dengan demikian, untuk mengukur keberhasilan penggunaan *software* akuntansi perusahaan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah melalui evaluasi yang diperoleh melalui kepuasan penggunanya.

Model kesuksesan sistem informasi salah satunya, dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992, dalam Tjakrawala dan Cahyo, 2010), dalam penelitian mereka mengenai *information system success : the quest for the dependent variable*. Mereka mencoba untuk membangun suatu taksonomi yang terdiri atas enam dimensi keberhasilan sistem informasi yaitu, *system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact,*

*organizational impact*. Livari (2005, dalam Radityo dan Zulaikha, 2007) yang menguji secara empiris model DeLone dan McLean (1992), hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.

Edberg dan Bowman (1996, dalam Tjakrawala dan Cahyo, 2010) mengemukakan dalam penelitiannya bahwa konstruk (variabel) kualitas sistem dalam model DeLone dan McLean (1992) menyatukan pengukuran objektif dan subjektif terkait dengan kemampuan pengguna *software* untuk mengembangkan dan menggunakan sistem, oleh karenanya konstruk kualitas sistem dipecah menjadi kualitas sistem dan persepsi kualitas sistem. Pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi kualitas sistem juga diteliti oleh Tjakrawala dan Cahyo (2010). Hasil penelitian Tjakrawala dan Cahyo (2010) tersebut, menunjukkan bahwa penekanan atas aspek kualitas sistem di dalam suatu pengimplementasian *software* akuntansi, akan meningkatkan antusiasme penggunaannya, yang tercermin lewat meningkatnya nilai persepsi atas kualitas sistem.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir diteliti oleh Irine (2012); dan Radityo dan Zulaikha (2007). Irine (2012) memberikan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Sedangkan Radityo dan Zulaikha (2007) yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir, memberikan hasil bahwa kualitas

sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hal ini dimungkinkan terjadi karena sebagian besar responden adalah mahasiswa yang kurang memahami kualitas sistem dan kualitas informasi dikarenakan penggunaan sistem informasi yang monoton yang bersifat wajib (Radityo dan Zulaikha, 2007).

Pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir diteliti oleh Tjakrawala dan Cahyo (2010). Berdasarkan hasil penelitian Tjakrawala dan Cahyo (2010), membuktikan bahwa persepsi kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Persepsi kualitas sistem yang dimaksud adalah persepsi pengguna akan dampak dari penggunaan *software* akuntansi terhadap peningkatan kinerja dari para pengguna akhir (Tjakrawala dan Cahyo, 2010). Jika kinerja individu pengguna *software* meningkat setelah menggunakan *software* yang diimplementasikan suatu perusahaan maka pengguna akan merasa puas dan mau menggunakan *software* tersebut berulang kali dalam melakukan aktivitasnya. Tjakrawala dan Cahyo (2010) mengemukakan bahwa penekanan atas aspek persepsi kualitas sistem di dalam suatu pengimplementasian *software* akuntansi akan meningkatkan kepuasan pengguna yang tercermin lewat meningkatnya nilai kepuasan pengguna akhir sehingga pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap keberhasilan implementasi dari *software* akuntansi.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir diteliti oleh Tjakrawala dan Cahyo (2010); McGill et al. (2003,

dalam Tjakrawala dan Cahyo, 2010); Irine (2012); dan Radityo dan Zulaikha (2007). Tjakrawala dan Cahyo (2010) menguji pengaruh faktor kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil penelitian Tjakrawala dan Cahyo (2010) membuktikan bahwa, kualitas informasi yang dihasilkan dari implikasi *software* akuntansi juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Menurut DeLone dan McLean (1992, dalam Tjakrawala dan Cahyo,2010) kualitas informasi diukur dengan faktor keakuratan, kecepatan, kelengkapan, relevan, dan konsisten. Hasil penelitian McGill et al. (2003, dalam Tjakrawala dan Cahyo, 2010) mengemukakan bahwa, *information quality* merupakan salah satu prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Irine (2012) juga menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil tersebut mendukung penelitian Radityo dan Zulaikha (2007), yang membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Dengan demikian, kepuasan pengguna akhir dipengaruhi oleh kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, dan kualitas informasi. Penelitian mengenai faktor-faktor model keberhasilan sistem informasi yang menjadi dasar terciptanya kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi masih menunjukkan hasil yang beragam, terutama pada kualitas sistem dan kualitas informasi. Berdasarkan

latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul, “Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya).”

Penelitian ini menggunakan perusahaan manufaktur berbentuk PT (Perseroan Terbatas) sebagai populasi penelitian. Alasan pengambilan populasi ini dikarenakan peneliti mereplikasi penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti ingin mengetahui seberapa besar kualitas *software* akuntansi yang digunakan perusahaan manufaktur berbentuk PT yang ada di Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas yang mengadaptasi model DeLone dan McLean (1992, dalam Tjakrawala dan Cahyo, 2010), maka dirumuskan masalah seperti berikut ini:

- a) Apakah kualitas sistem mempengaruhi persepsi kualitas sistem?
- b) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna akhir *software* akuntansi?
- c) Apakah persepsi kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna akhir *software* akuntansi?
- d) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap niat pengguna akhir untuk memakai *software* akuntansi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menguji kualitas sistem mempengaruhi persepsi kualitas sistem.
- b) Untuk menguji kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna akhir *software* akuntansi.
- c) Untuk menguji persepsi kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna akhir *software* akuntansi.
- d) Untuk menguji kualitas informasi berpengaruh terhadap niat pengguna akhir untuk memakai *software* akuntansi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti. Ada beberapa manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti terhadap pihak-pihak terkait, antara lain:

- a) Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan yang mengadopsi suatu jenis *software* akuntansi, peneliti berharap bahwa hasil penelitian dapat menjadi masukan, terkait dampak penggunaa *software* akuntansi perusahaan bagi individu pengguna. Selain itu, untuk menilai apakah *software* akuntansi yang diadopsi oleh perusahaan telah berhasil diimplementasikan oleh para pengguna akhir dan memberikan dampak positif bagi kinerja individual.

b) Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti nyata tentang model kesuksesan sistem informasi dilihat dari sudut pandang individu pengguna akhir.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran tentang isi penelitian ini akan dijelaskan dalam sistematika berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bagian ini memberikan penjelasan umum tentang latar belakang permasalahan yang berisi gagasan yang mendasari penulisan secara keseluruhan, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika riset yang berisi penjelasan singkat mengenai bab-bab penelitian yang ditulis.

### **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Bagian ini berisi antara lain penelitian terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, hipotesis penelitian, dan model analisis.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bagian ini terdiri dari desain penelitian; identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan tehnik pengambilan sampel; serta tehnik analisis data.

**BAB 4 : PEMBAHASAN**

Bagian ini terdiri dari deskripsi obyek penelitian, deskripsi data, model penelitian, serta pembahasan

**BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bagian ini merupakan penutup dari penelitian yang berisi simpulan, keterbatasan dari penelitian, serta saran sebagai masukan objek yang diteliti.