

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. TI juga dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Selanjutnya, Nasution (2004) juga menyebutkan bahwa saat ini TI sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitasnya. Hal ini mengharuskan perusahaan meningkatkan kualitas sistem informasinya agar mampu menunjang kebutuhan serangkaian hubungan antara penginputan, pemrosesan data, dan output yang akan dihasilkan. Kemampuan perusahaan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

Banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan pelatihan khusus teknologi informasi sebagai sumber

yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan. Masalah yang sering terjadi dalam pemakaian *software* akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang telah mengubah proses bisnisnya sesuai *software* akuntansi, akan menyebabkan pemakai mempelajari cara baru lagi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam masalah *software*, masalah *interfacing* sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat menurunkan tingkat kepuasan pemakai.

Sistem informasi berbasis komputer (*software* akuntansi) dikatakan baik apabila mampu memenuhi kepuasan penggunaannya. Banyak faktor yang menjadi dasar terciptanya kepuasan pengguna *software* akuntansi ini; antara lain kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi. Sistem informasi dipandang oleh perusahaan sebagai sumber daya dan investasi untuk memperbaiki produktivitas, profitabilitas dan kualitas operasi. Untuk itu, sistem informasi yang digunakan perusahaan harus mampu dipahami dan memiliki aplikasi yang mudah digunakan. Kemampuan dan kemudahan yang baik inilah yang didefinisikan sebagai kualitas sistem informasi.

Selanjutnya, perusahaan harus mampu merasakan manfaat dari sistem informasi yang digunakan. Manfaat yang dihasilkan dari sistem informasi harus dapat meningkatkan kinerja perusahaan, meningkatkan performa keputusan dan meningkatkan efisiensi. Dalam penelitian ini, asas manfaat dari sistem informasi ini yang dimaksud dengan *perceived usefulness*. Kualitas informasi yang meliputi dimensi waktu, dimensi konten informasi serta dimensi bentuk informasi juga merupakan salah satu faktor guna memuaskan kinerja dari pengguna akhir *software* akuntansi. Jika kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dapat menghasilkan sistem yang digunakan optimal dan menandakan pengguna merasakan tingkat *perceived usefulness*, dimana pengguna merasakan manfaat dari *software* akuntansi yang digunakan serta dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Maka akan menghasilkan kepuasan pada pengguna akhir *software* akuntansi.

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness* diteliti oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012). Istianingsih dan Wijanto (2008) memberikan hasil bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian Irine (2012) memberikan hasil bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal ini dimungkinkan terjadi karena sebagian besar sampel adalah perusahaan menengah, sehingga kualitas dari *software* akuntansi yang digunakan mungkin masih

belum dirasakan kemanfaatannya oleh pengguna akhir *software* akuntansi (Irine, 2012).

Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi diteliti oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012). Hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012) memberikan hasil bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Artinya, pengguna akhir *software* akuntansi merasakan kualitas dari *software* akuntansi yang digunakan sudah cukup baik, di mana tersedia fasilitas-fasilitas menu yang lengkap (seperti fungsi *help*, sistem *security*) serta tingkat akurasi sistem yang tinggi (Irine, 2012).

Pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi diteliti oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012). Hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008); dan irine (2012) memberikan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Jika kinerja individu pengguna *software* meningkat setelah menggunakan *software* yang diimplementasikan suatu perusahaan maka pengguna akan merasa puas dan mau menggunakan *software* tersebut untuk melakukan aktivitasnya.

Pengaruh kualitas informasi terhadap *perceived usefulness* diteliti oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012). Hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012)

memberikan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. Jika informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, serta bersifat detail dan benar, maka pengguna akhir *software* akuntansi akan merasakan manfaat positif dari penggunaan *software* akuntansi. Sehingga, semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi, maka akan meningkatkan *perceived usefulness* yang dilihat dari persepsi pengguna.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi diteliti oleh Istianingsih dan Wijanto (2008); dan Irine (2012). Istianingsih dan Wijanto (2008) memberikan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil penelitian Irine (2012) memberikan hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hal ini dapat disebabkan karena kemampuan teknik personal atas setiap pengguna akhir *software* akuntansi yang berbeda-beda, sehingga apabila terjadi permasalahan pada proses penginputan, maka hasil informasi yang dihasilkan tentunya tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna akhir *software* akuntansi tersebut. Sehingga pengguna akhir *software* akuntansi tidak akan merasa puas dengan *ouput* yang dihasilkan oleh *software* akuntansi, jika kemampuan teknik personal berbeda. Berdasarkan penelitian yang telah ada, maka peneliti ingin

melakukan penelitian untuk membuktikan bahwa pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Penelitian ini menggunakan sampel penelitian perusahaan retail elektronik di Surabaya yang telah menggunakan *software* akuntansi. Pemilihan sampel pada perusahaan retail elektronik adalah karena perusahaan retail elektronik memerlukan suatu *software* akuntansi untuk pengontrolan pada persediaan, serta dapat menunjang laporan pada manajemen secara *real time* dan akurat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*?
2. Apakah kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi?
3. Apakah *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi?
4. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*?
5. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan wacana bagi perusahaan retail elektronik yang telah menggunakan suatu *software* akuntansi agar dapat selalu menjaga kualitas sistem informasi tersebut.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan penelitian selanjutnya, agar dapat menjadi suatu penyempurnaan penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat untuk memudahkan penyusunan skripsi dan terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika skripsi.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model analisis. Landasan teori yang dipakai adalah mengenai sistem informasi akuntansi, *software* akuntansi, kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, kualitas informasi, serta kepuasan pengguna akhir

BAB 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai desain penelitian; identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; alat dan metode pengumpulan data; serta teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 : Pembahasan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan

dari masing- masing hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

BAB 5 : Simpulan, keterbatasan dan Saran

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah, keterbatasan penelitian dan saran sebagai masukan untuk objek yang diteliti.