

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kinerjanya. Agar suatu perusahaan mampu bersaing dengan para kompetitornya, maka perusahaan tersebut harus memiliki informasi yang akurat sebagai alat bantu dalam proses pengambilan keputusan. Teknologi informasi yang merupakan bagian dari sistem informasi, dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mengirim informasi yang dibutuhkan perusahaan dengan cepat. Hal tersebut mengakibatkan banyak perusahaan yang memiliki inisiatif untuk mengembangkan teknologi informasi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer.

Sebagian besar perusahaan menggunakan sistem akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi), sebagai tempat penyimpanan data yang berkapasitas banyak atau besar agar lebih efisien serta untuk meminimalisir resiko kesalahan. Dalam kenyataannya sistem informasi akuntansi berbasis komputer dirancang untuk menunjang aktivitas operasional perusahaan. Berbagai *software* akuntansi menawarkan kemudahan untuk menghasilkan informasi yang diinginkan, yakni informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Menurut Janson dan Subramanian (1996; Lucas, Walton dan Ginzberg, 1998; dalam

Istianingsih dan Wijanto, 2008) menyatakan dalam mengaplikasikan *software* akuntansi tersebut masih terdapat pengguna yang merasa tidak nyaman terhadap sistem dan informasi tersebut, hal tersebut mengakibatkan tingkat kepuasan pengguna menjadi menurun sehingga pengguna cenderung tidak menggunakan *software* akuntansi tersebut. Selain itu kepuasan pengguna akhir juga dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu *software* akuntansi yang digunakan perusahaan (Doll dan Torkzadeh, 1988; dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Software akuntansi harus memiliki kualitas sistem memadai untuk menunjang kinerjanya, Myers dkk., (1997, dalam Istianingsih dan Utami, 2009) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Istianingsih dan Utami (2009) yang mengemukakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Maka semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki suatu perusahaan, akan mengakibatkan kepuasan pengguna akhir menjadi semakin tinggi. McGill dkk., (1998, dalam Istianingsih dan Utami, 2009) melakukan penelitian dimana *user* juga merupakan *developer* suatu sistem, mereka menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan akhir jika *user* tidak merangkap sebagai *developer* suatu sistem.

Kualitas informasi berfungsi untuk mengukur *output* dari suatu sistem informasi yang dirasakan oleh penggunanya (Jogiyanto, 2007:15, dalam Fendini, Kertahadi dan Riyadi, 2013). Hasil

penelitian yang dilakukan Tjakrawala dan Cahyo (2010) dan Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh kepuasan pengguna akhir. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Saleh, Darwanis dan Bakar (2012) menyatakan juga bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Pengguna sistem informasi tentunya berharap dengan menggunakan *software* akuntansi akan memperoleh informasi yang berkualitas. Semakin baik kualitas informasi yang diperoleh maka akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil, namun apabila kualitas yang diperoleh tidak berkualitas, maka kepuasan pengguna akan menurun (Istianingsih dan Utami, 2009).

Menurut Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989, dalam Changchit, 2014) *perceived usefulness* didefinisikan sebagai alat ukur untuk menentukan sejauh mana pengguna percaya dalam menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan performa dari kinerja suatu organisasi. Selain itu menurut Davis (1989, dalam Bakar dkk., 2012) menyatakan bahwa *perceived usefulness* adalah tingkat dimana pengguna *software* akuntansi percaya jika menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan kinerja mereka. Hasil penelitian Istianingsih dan Wijayanto (2008) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness* yang dihasilkan dari *software* akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Seddon (1997, dalam Istianingsih dan Wijayanto, 2008) juga menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Jika

dalam menggunakan *software* akuntansi pengguna merasa yakin kualitas sistem yang digunakannya, serta merasakan menggunakan *software* akuntansi tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya dengan menggunakan sistem tersebut dapat memberikan manfaat yang besar sehingga kinerja mereka juga akan meningkat. Jika kualitas informasi yang diperoleh dari *software* akuntansi semakin akurat, tepat waktu dan memiliki reliabilitas yang baik, maka kepercayaan pengguna akan semakin meningkat (Istianingsih dan Wijayanto, 2008). Selain itu menurut DeLone dan McLean (1992, dalam Istianingsih dan Wijayanto, 2008) menyatakan adanya pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir. Jika pengguna sistem informasi telah merasakan manfaat atas sistem yang telah digunakannya, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem informasi tersebut (Livari, 2005).

Penelitian ini menggunakan objek penelitian manajer terkait, bagian akuntansi, bagian keuangan, dan bagian yang mengoperasikan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Penelitian ini menggunakan objek Biro Perjalanan Wisata di Surabaya, dimana berdasarkan data Perijinan Dinas Pariwisata Kota Surabaya Biro Perjalanan Wisata terdapat peningkatan yang cukup signifikan di tahun 2013 sebesar 92 biro sedangkan di tahun 2014 terdapat 142 biro, hal tersebut terbukti di tahun 2013 dan 2014 terjadi peningkatan sebesar 54,34%. Perkembangan yang semakin pesat tersebut memicu persaingan yang

semakin ketat dengan para kompetitor Biro Perjalanan Wisata lainnya. Maka untuk tetap dapat bersaing Biro Perjalanan Wisata harus memiliki sistem akuntansi berbasis komputer (*software akuntansi*) untuk menghasilkan informasi yang lebih cepat dan lebih akurat. Penelitian ini juga merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijayanto (2008) dan Muntono (2015) dengan fokus objek penelitian dan responden yang berbeda.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disusun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh pada *perceived usefulness*?
2. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software akuntansi*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir *software akuntansi*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi pada perkembangan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi).
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya yang tertarik dengan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi).

2. Manfaat Praktis:

Penulisan ilmiah ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk Biro Perjalanan Wisata.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berisi ringkasan dan gambaran pada setiap bab yang terdapat dalam skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penjelasan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian; identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; dan teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari karakteristik dan objek penelitian; deskripsi data; analisa dan pengujian hipotesis; dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya.