

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan di bidang industri saat ini telah banyak menggunakan teknologi berkembang seperti teknologi sistem informasi berbasis komputer, yang dianggap sebagai sumber fasilitas perusahaan untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi secara efektif. Penggunaan teknologi sistem informasi berbasis komputer adalah salah satu wujud perhatian lebih dan keseriusan yang dilakukan pihak perusahaan guna mempermudah menghasilkan informasi yang bermanfaat sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Teknologi sistem informasi yang berkembang, secara signifikan mempengaruhi persaingan bisnis para pelaku industri khususnya industri di Indonesia. Pengaruh dari persaingan bisnis yang meningkat mengharuskan perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang dimiliki secara maksimal agar unggul dalam persaingan. Dengan adanya pandangan bahwa sebuah bisnis harus selalu mengarah pada pencapaian keunggulan yang kompetitif, maka setiap perusahaan semakin meningkatkan standar tingkat persaingan diantara pelaku bisnis lainnya. Keunggulan yang kompetitif, dapat tercipta dengan adanya sistem informasi yang berkualitas, terintegrasi dan terarah, bahkan system informasi harus dirancang

Secara handal dan mudah untuk digunakan oleh pengguna sistem informasi sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif guna mendukung keberhasilan proses bisnis perusahaan dalam hal menghasilkan informasi yang berkualitas.

Tujuan penggunaan sistem informasi adalah untuk memperbaiki kualitas informasi, menciptakan pengendalian internal yang efektif bagi perusahaan, serta dapat meminimalkan cost yang akan dikeluarkan perusahaan (Hamzah, 2009). Sistem informasi yang diimplementasikan oleh perusahaan harus memiliki karakteristik yaitu kemudahan dalam mendapatkan sistem informasi yang dibutuhkan, obyektif dan pengguna sistem informasi dapat merasakan dampak serta manfaat pada proses penyelesaian tugas mereka. Sistem informasi yang telah banyak digunakan dan dikembangkan perusahaan salah satunya yaitu sistem informasi akuntansi yang berfungsi mengolah data transaksi menjadi sebuah laporan keuangan. Sistem informasi akuntansi tersebut menyimpan rincian catatan keuangan dari operasi perusahaan yang nantinya dapat menjelaskan kegiatan operasional yang sedang berjalan di dalam perusahaan. Menurut (Hamzah, 2009) secara umum, sistem informasi yang diimplementasikan suatu perusahaan harus memberikan kemudahan bagi pengguna sistem informasi dalam mengidentifikasi data, mengakses data, dan mengintegrasikan data tersebut sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

Laudon dan Laoudon (2000, dalam Hamzah, 2009) menyatakan bahwa, untuk mengukur kesuksesan sistem informasi

terdapat lima variabel yang meliputi adanya tingkat penggunaan yang tinggi, kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan, sikap positif pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan, keberhasilan atas tujuan sistem informasi yang telah diimplementasikan perusahaan, dan imbal balik keuangan yang didapatkan perusahaan. Pengukuran terhadap kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi perlu dilakukan, agar perusahaan dapat mengevaluasi dan meningkatkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akuntansi sehingga perusahaan memiliki informasi pelaporan pengelolaan keuangan yang berkualitas berdasarkan asas efisiensi, efektif, ekonomis, transparan, akuntabel dan auditabel.

Kualitas sistem informasi dalam penelitian ini merupakan kualitas yang diberikan oleh teknologi sistem informasi berbasis aplikasi yang digunakan dalam memproses data transaksi keuangan perusahaan, dilihat dari persepsi penggunanya. Kualitas informasi merupakan *output* dari sistem informasi yang digunakan (Jogiyanto 2007:15; dalam Fendini, Kertahadi, Riyadi,2012). Menurut DeLone (2004, dalam Saleh, Darwanis, Bakar, 2012) semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2007, dalam Saleh dkk., 2012), yang menyatakan bahwa pengguna sistem informasi yang percaya pada kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari

sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23; dalam Fendini dkk.,2012).

Istianingsih dan Wijanto (2008) mendefinisikan, “EUS (*End-User Satisfaction*) sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer.”Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan timbul karena adanya sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Hasil penelitian Saleh dkk., (2012) menyatakan bahwa faktor-faktor terpenting yang mengindikasikan keberhasilan sistem informasi antara lain adalah tingkat akurasi informasi yang dihasilkan, reliabilitas informasi yang dihasilkan, kepercayaan pemakai terhadap sistem, dan timeliness dari informasi yang dihasilkan. Hasil penelitian Saleh dkk., (2012) konsisten dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto(2008), Fendini dkk., (2012) yang menunjukkan bahwa instrumen EUS (*End User Satisfaction*) memiliki validitas dan reliabilitas yang baik ketika diaplikasikan pada pengguna *software* aplikasi akuntansi. Hasil penelitian yang tidak sejalan atau tidak mendukung hasil penelitian di atas adalah penelitian Markus dan Keil (1994, dalam Kusumawati, Pribadi, Astuti, 2013) yang mengungkapkan bahwa, jika sistem informasi tidak dapat menjadi alasan utama yang menyebabkan adanya

peningkatan kinerja individu dan perusahaan maka kepuasan pengguna tidak akan menjadi bermakna.

Objek penelitian ini menggunakan PT Multi Bintang Indonesia Tbk yang mengoperasikan perusahaannya di bidang industri serangkaian produk minuman bermerek, yang telah melakukan penggantian sistem lama menjadi sistem baru yaitu SAP (*System Application and Product in data processing*). Sistem ini dikembangkan untuk mendukung organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara lebih efisien dan efektif SAP terdiri dari sejumlah modul aplikasi yang bersifat fungsional yang berhubungan dan telah terintegrasi dengan fungsi ERP (*Enterprise Resources Planning*) yaitu aplikasi *Software* yang digunakan dalam proses berlatar belakang keuangan dengan modul FICO (*Financial Controlling*).

PT Multi Bintang Indonesia Tbk melakukan implementasi sistem informasi baru yaitu SAP berbasis ERP sejak tahun 2013. Migrasi dari sistem lama menjadi sistem yang baru mengakibatkan perubahan proses bisnis harus sesuai dengan aplikasi SAP, selain itu pengguna sistem informasi akuntansi yang menggunakan ERP dengan modul FICO akan merasakan perubahan yang berdampak pada kinerjanya sehingga pengguna harus mempelajari cara baru untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Penggunaan teknologi SAP berbasis ERP pada PT Multi Bintang Indonesia Tbk sebagai sistem informasi akuntansi yang baru, dapat menimbulkan masalah yang kompleks bagi

perusahaan khususnya bagi pengguna sistem informasi akuntansi. Masalah yang kompleks terjadi karena, penggunaan sistem informasi akuntansi yang baru mengharuskan pengguna sistem untuk mempelajari dan memahami lagi dari awal tentang sistem informasi akuntansi yang baru. Hal tersebut akan menimbulkan lamanya waktu penggunaan sistem karena pengguna sistem tidak dapat menggunakan sistem dengan baik, sehingga membuat kinerja pengguna menjadi tidak efektif bahkan informasi yang dihasilkan tidak tersampaikan dan tidak dapat diinterpretasikan dengan baik oleh perusahaan.

Penelitian kualitas sistem informasi terhadap sistem informasi akuntansi pada penelitian ini perlu dilakukan, karena sistem informasi yang berkualitas adalah acuan atau dasar bagi perusahaan dalam hal mengevaluasi sistem informasi yang digunakan di PT Multi Bintang Indonesia Tbk. Jika sistem informasi (SAP) yang menjadi pusat terintegrasinya sistem informasi akuntansi (ERP) telah terbukti berkualitas, maka penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut secara langsung juga telah memberikan manfaat yang berkualitas bagi pengguna sistem informasi akuntansi dan perusahaan dalam hal penyajian laporan keuangan.

Dengan melakukan pengujian atas pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi di PT Multi Bintang Indonesia Tbk saat ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan sehingga memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pengguna

sistem dan kinerjanya di perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menguji sejauh mana kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi dapat memberikan pengaruh kepada pengguna sistem informasi akuntansi dan keberhasilan implementasi *Software* akuntansi yang digunakan PT Multi Bintang Indonesia Tbk. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Saleh dkk., (2012) dengan fokus objek penelitian yang berbeda.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi di PT Multi Bintang Indonesia Tbk?
2. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PT Multi Bintang Indonesia Tbk?
3. Apakah kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di PT Multi Bintang Indonesia Tbk?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian adalah:

1. Menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi.
2. Menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

4.1 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Praktik: Dapat bermanfaat dalam hal memberikan pembelajaran bagi perusahaan PT Multi Bintang Indonesia Tbk sebagai pengguna sistem informasi akuntansi di masa ini, agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis di PT Multi Bintang Indonesia Tbk.
2. Secara Akademik: Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik tentang sistem informasi berkualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.