

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang didirikan oleh negara yang modalnya sebagian atau seluruhnya berasal dari negara. BUMN terbagi menjadi dua bentuk, yang pertama yaitu Perusahaan Perseroan (Persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruhnya atau sedikitnya 51% sahamnya dimiliki negara, yang tujuan utamanya mengejar keuntungan. Yang kedua Perusahaan Umum (Perum) adalah perusahaan negara yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Eksistensi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) DI Indonesia sebagai salah satu instrumen pemerintahan dalam pembangunan dirasakan sangat penting peranannya, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan, BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri strategis seperti telekomunikasi, transportasi, industri-industri manufaktur dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang tepat, murah dan efisien.

Namun demikian BUMN dalam perjalanannya telah banyak mengalami pasang surut usaha. Terjadi pasang surut usaha tersebut tidak lain disebabkan adanya perubahan iklim usaha yang dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu keadaan ekonomi nasional maupun internasional, sedangkan faktor internal yaitu pengurus perusahaan, termasuk didalamnya pengguna sistem informasi akuntansi yang kurang efektif dan efisien. Hal inilah yang menjadikan BUMN belum seperti yang diharapkan seperti pada pelayanan yang diberikan BUMN selama ini belum optimal.

Maka dari itu untuk memudahkan seluruh kegiatan usahanya, di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sendiri semakin gencar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara menerapkan berbagai teknologi informasi yang sedang berkembang pesat saat ini, yang ditujukan untuk dapat mempermudah para pengguna dalam pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut dilakukan karena munculnya ketidakpuasan pengguna atas teknologi yang ada pada perusahaan. Ketidakpuasan tersebut dapat berasal dari kesulitan pengguna untuk melakukan pekerjaan dengan teknologi tersebut. Meskipun ketidakefektifan teknologi tersebut dalam membantu pengguna dalam pekerjaannya. (Sumber: www.bumn.co.id)

Dalam pergerakan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan luar biasa yang kita alami diantaranya teknologi elektronika, laju informasi dan telekomunikasi (seperti: komputer, internet, satelit dan alat komunikasi lainnya). Hal ini menimbulkan

adanya lalulintas barang, jasa, informasi, hingga manusia antar negara, seolah-olah dunia menjadi tak ada batasnya (*borderless world*) atau yang dikenal dengan istilah globalisasi.

Pada pergerakan perkembangan teknologi informasi tersebut berdampak pada persaingan dalam dunia bisnis yang juga semakin berkembang mendorong perusahaan, baik perusahaan swasta ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengikuti kemajuan teknologi yang berkembang pesat. Perkembangan teknologi ini berdampak pada perusahaan-perusahaan untuk berupaya secara optimal meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan teknologi yang ada sebaik mungkin. Banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk ikut mengembangkan sistem informasi pada perusahaan hingga mempunyai sistem informasi yang baik dan efektif salah satunya sistem informasi akuntansi sehingga perusahaan dapat melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien, mengambil keputusan secara tepat demi tercapainya tujuan utama perusahaan serta untuk tetap mempertahankan eksistensinya.

Sebuah sistem informasi yang digunakan oleh suatu perusahaan dipandang sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan manfaat yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi, sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang sangat ketat. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu sistem informasi

yang penting dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan suatu informasi akuntansi yang akurat dan berkualitas bagi pihak-pihak yang membutuhkannya serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatannya. Kinerja sistem informasi akuntansi perlu mendapat perhatian karena dengan menilai kinerjanya maka akan dapat diketahui apakah sistem informasi yang digunakan selama ini telah memenuhi harapan atau kebutuhan perusahaan.

Sistem informasi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan dapat memberikan informasi yang berkualitas serta bermanfaat bagi pihak manajemen khususnya pengguna sistem informasi. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem (DeLone dan Raymond dalam Acep Komara, 2005).

Terdapat beberapa cara dalam memandang keberhasilan penerapan sistem. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni: penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Tait & Vessey dalam Acep Komara, 2005). Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem.

Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Sedangkan penggunaan sistem merupakan sikap terhadap sistem yang digunakan, kepuasan pengguna dan

penggunaan sistem telah menimbulkan pertimbangan perilaku dalam pengembangan sistem informasi

Sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pengguna, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pengguna, maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan sistem. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang atas sebuah sistem informasi dengan hasil yang diperolehnya, karena pengguna turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan menunjuk kepada suatu keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009:78). Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Para pengguna sistem informasi pada sebuah perusahaan terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Pengguna internal dalam perusahaan merupakan para pengelola perusahaan yang bertanggungjawab atas pencapaian tujuan perusahaan. Pengguna eksternal tidak ikut dalam mengelola namun ikut menggunakan sistem yang ada dalam perusahaan, seperti para pengguna kereta api dalam pembelian tiket secara *online*. Ketika para pengguna memperoleh

informasi dengan mudah dan berkualitas maka akan menyebabkan mereka puas akan pelayanan sistem informasi.

Dalam pelaksanaannya masih terdapatnya pengguna sistem informasi akuntansi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi akuntansi yang telah dikembangkan ataupun telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi akuntansi tersebut dapat menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi.

Tabel 1.1 Fenomena

| No. | Fenomena | BUMN | PT. Kereta Api Indonesia |
|-----|---|------|--------------------------|
| 1. | Pasang surut faktor eksternal yaitu keadaan ekonomi nasional maupun internasional. | ✓ | |
| 2. | Faktor internal yaitu pengurus perusahaan yang kurang efektif dan efisien. | ✓ | |
| 3. | Tekhnologi yang ada pada perusahaan kurang dimanfaatkan. | ✓ | |
| 4. | Kesulitan menggunakan sistem informasi akuntansi yang terdapat diperusahaan. | ✓ | ✓ |
| 5. | Kegagalan dalam mengelola sistem pembelian tiket yang tidak dapat mengatasi kesalahan data yang muncul akibat pembatalan pembelian tiket. | | ✓ |
| 6. | Sistem tidak dapat bekerja secara otomatis atas konfirmasi pembelian tiket. | | ✓ |
| 7. | Sistem tidak dapat bekerja secara otomatis atas konfirmasi pembatalan tiket. | | ✓ |
| 8. | Keharusan pelanggan melakukan print out distasiun terdekat. | | ✓ |

Fenomena saat ini terjadi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan status kepemilikan 100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia. Bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi perkeretaapian.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengadopsi perkembangan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan. Keberhasilan Perseroan melakukan perubahan strategi bisnis secara cepat dalam tiga tahun terakhir berkat dukungan pemanfaatan TI secara tepat.

Komitmen PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk melakukan pengembangan TI dalam mendukung strategi bisnis perusahaan terbukti dengan peningkatan alokasi dana sebanyak 7 (tujuh) kali lipat sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2013.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) menuangkan strategi pengembangan TI dalam dokumen IT Master Plan dalam periode 5 tahun. Dokumen tersebut dilakukan update & review setiap tahun agar tetap selaras dengan strategi bisnis perusahaan. Dalam dokumen IT Master Plan 2011-2015 disebutkan bahwa peran TI bagi Perseroan adalah sebagai enabler untuk mendukung ketahanan bisnis perusahaan.

Visi, misi, dan tujuan Teknologi Informasi Perseroan dikembangkan berdasarkan visi dan misi korporat agar selaras dengan strategi pengembangan bisnis. Berikut dijelaskan tujuan TI menjadi dasar pengembangan TI yang diturunkan dari Visi dan Misi, yaitu:

1. Perumusan PERENCANAAN yang tepat waktu dan efektif untuk implementasi Proyek TI. Sebelum tahun 2011, implementasi Proyek TI sering kurang memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan perusahaan karena perencanaan yang kurang baik.
2. Melakukan penguatan JARINGAN TI secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan akan datang. Jaringan TI merupakan pondasi utama layanan TI sehingga menjadi salah satu fokus pengembangan TI dalam periode 2011-2015.
3. Menetapkan RENCANA STRATEGIS TI untuk melakukan outsource pengembangan aplikasi, sewa komputer, konsolidasi server, dll. Dalam IT Master Plan 2011-2015 dijelaskan bahwa arah pengembangan aplikasi dilakukan secara outsource, penggunaan komputer secara sewa, pemanfaatan konsolidasi server, dll.
4. Melakukan pembenahan tata kelola TI dengan menetapkan Organisasi TI baru, Blue Print TI, dan Proses Bisnis TI.

Roadmap pengembangan Teknologi Informasi dibagi menjadi tiga horison. Berikut ini penjelasan masing-masing horison:

1. Horison I 2010-2011 Baselined Phase.

Tahap pembuatan pondasi layanan TI. Fokus utama yang dilakukan adalah implementasi aplikasi-aplikasi utama seperti SAP & Ticketing System, pembenahan organisasi TI, pembuatan kebijakan umum terkait TI, serta pembenahan infrastruktur jaringan & Data Center.

2. Horison II 2012-2013 Main/All Application Implementation Phase.

Tahap pengembangan dan implementasi seluruh layanan TI. Fokus utama adalah pengembangan fitur dan layanan TI yang sudah diimplementasikan sebelumnya. Selain pada tahap ini juga dilakukan pembenahan infrastruktur pendukung termasuk pelaksanaan sertifikasi ISO 27001 ISMS (Information Security Management System).

3. Horison III 2014-2015 Integration Phase.

Tahap integrasi sistem layanan TI. Fokus utama pada tahap ini adalah integrasi dari beberapa layanan TI agar memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu fokus integrasi yang dilakukan adalah implementasi Dashboard Management, Data Warehouse, & Business Intelligence.

Namun berbagai masalah ketidakpuasan pengguna masih muncul sebagai dampak adanya penyesuaian atas sistem informasi yang baru diterapkan misalnya kegagalan dalam mengelola sistem pembelian tiket kereta api secara *online* yang tidak dapat mengatasi kesalahan data yang muncul akibat pembatalan pembelian tiket, pembayaran tanpa konfirmasi ulang atau ketidakpastian pembeli dalam pemesanan tiket sudah dibayar atau belum dibayar, keharusan pembeli tiket mencetak tiket *online* mereka di stasiun awal tujuan pemberangkatan selanjutnya. Maka dapat dilihat bahwa ketidak sempurnaan sistem tersebut yaitu sistem tidak bekerja secara otomatis sehingga pengguna sistem diharuskan untuk selalu mengecek ketersediaan tiket dengan cara selalu konfirmasi kode tiket yang dibeli pembeli tiket secara langsung. Dan pembelian tiket secara *online* seharusnya tidak

perlu mencetak ulang tiket mereka, karena seharusnya sudah tersedia layanan pengecekan tiket untuk tiket *online*.

Berdasarkan fenomena yang ada, dapat ditelaah ketidaksesuaian sistem informasi dengan luasnya kegiatan atau ketidaksesuaian antara sistem informasi akuntansi dengan proses bisnis dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna sehingga membuat para pengguna merasa tidak puas. Selain itu, perusahaan yang mengolah proses bisnisnya agar sesuai dengan sistem informasi akuntansi, menyebabkan pengguna harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas sistem informasi akuntansi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan atau penerapan sistem tersebut pada program mereka. Berbagai masalah yang biasanya terjadi dalam penggunaan sistem informasi akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian; Lucas, Walton, dan Gilberg dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Oleh karena itu, apabila sistem informasi akuntansi sesuai dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan organisasi maka pengguna akan merasa puas.

Selain itu, menurut DeLone dan McLean dalam penelitian Luqman Habieb dan Dudi Pratomo (2014) kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas

Layanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew dalam Sudarmadi (2010) adalah kepentingan sistem (*importance of the system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kegunaan (*usefulness*). Dalam penerapannya, untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula untuk dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna, kualitas layanan dan *perceived usefulness* yang baik untuk dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Selanjutnya untuk mendapatkan sistem aplikasi yang baik, perusahaan harus menggunakan sistem aplikasi dari *vendor* atau pemberi jasa yang berkompeten dalam pembuatan sistem aplikasi yang dibutuhkan perusahaan. Keempat faktor tersebut (Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) dan *Perceived Usefulness*) akan dibahas dalam penelitian ini sebagai variabel bebas (*independen*) yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sebagai variabel terikat (*dependen*).

Kualitas sistem menjadi karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri artinya kualitas suatu sistem informasi berkaitan dengan informasi yang dihasilkannya. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan menganalisa ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan, semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan akan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pemakai benar-benar merasa puas dengan adanya bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi memiliki

kaitan dengan kemampuan dan keahlian pengguna. Pemahaman yang baik tentang sistem informasi akuntansi dapat membantu pengguna mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan. Hal ini berarti pemahaman dari pengguna meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pemakainya. Kepuasan pemakai 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, Staples, dan McKeen dalam Venia Agustines Tananjaya, 2012).

Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahukan kepada pemakai informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga data tersebut akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pemakai. Beberapa kriteria informasi akuntansi yang baik adalah akurat, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, tidak bias, dan tersedia (Sanyoto, 2007:111). Kualitas informasi menunjukkan *output* dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat

berdampak pada kepuasan pada pemakaian sistem informasi (Dody Radityo dan Zulaikha, 2007).

Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tidak terlepas dari *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Venia Agustines Tananjaya, 2012). *Perceived usefulness* berhubungan dengan keyakinan dan perilaku pengguna sistem. Ketika pengguna sistem informasi akuntansi merasa yakin akan kemampuan sistem informasi akuntansi dan penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut mudah, maka mereka akan percaya bahwa pengimplementasian sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini berdampak pada informasi yang dihasilkan akan semakin akurat. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi.

Tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Penggunaan sistem tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik karena dapat membantu saat bekerja (DeLone dan McLean dalam Sudarmadi, 2010). *Perceived usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna

sistem. Apabila pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem itu baik, maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut dapat memberi kepuasan bagi pengguna.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto pada tahun 2008 dengan judul pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Penelitian ini juga merupakan replikasi dan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo pada tahun 2014 dengan judul pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan aplikasi rail ticketing system terhadap kepuasan pengguna sistem dan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Walaupun mengacu pada penelitian tersebut, tetapi terdapat perbedaan dimensi, lokasi penelitian, metode analisis, tahun penelitian dan kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi.

Pertimbangan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan rail ticketing system, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada Direktorat Keuangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT KAI (Persero), hal ini dikarenakan PT KAI (Persero) yang beroperasi di seluruh Indonesia memiliki cakupan kegiatan yang luas dan kompleks sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi yang bisa mempercepat dan mempermudah seluruh proses kerja. Selain itu, karena PT KAI (Persero) baru mulai mengganti sistem informasi akuntansi yang baru dan menggunakan sistem informasi akuntansi yang baru tersebut pada tahun 2010 secara berkala dan baru efektif digunakan pada tahun 2014 secara menyeluruh pada kegiatan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN RAIL TICKETING SYSTEM (RTS), DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunannya penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Bagaimana kualitas informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Bagaimana kualitas layanan *rail ticketing system* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Bagaimana *perceived usefulness* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
5. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan *rail ticketing system*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial dan simultan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengelola data dan menganalisis kemudian ditarik kesimpulan, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui kualitas informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Untuk mengetahui kualitas layanan *rail ticketing system* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Untuk mengetahui *perceived usefulness* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
5. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan *rail ticketing system*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial dan simultan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan sesungguhnya berkaitan dengan judul yang penulis ambil. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan *rail ticketing system*, dan *perceived usefulness* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literature-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan gambaran tentang aplikasi ilmu teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya tentang seberapa besar kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Lain

Memperoleh masukan yang diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan dalam rangka pengembangan disiplin ilmu akuntansi, serta dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi penelitian sejenis.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung 40117 dan untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti maka penulis akan melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan.

