

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin berkembang mendorong perusahaan untuk mengikuti kemajuan teknologi yang juga berkembang pesat. Perkembangan teknologi saat 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 merupakan beberapa komponen yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis antara komputer dan user dalam mengelola perubahan data menjadi informasi yang berarti dan berguna untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian. Menurut Azhar Susanto (2013:52), “Sistem Informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”. Krismaji (2015:15) mendefinisikan “sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang

dibutuhkan dan yang diinginkan (DeLone & McLean 2003). Jogiyanto (2007:23) menyebutkan bahwa “Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”.

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

Pengguna sistem informasi yang merasa tidak puas pernah dirasakan oleh para pengguna sistem informasi pada PT Garuda Indonesia sebagai dampak akibat adanya penyesuaian atas sistem informasi baru yang diterapkan seperti pada implementasi Sistem Kendali Operasi Terpadu (*Integrated Operational Control System/IOCS*) pada PT Garuda Indonesia. Ternyata implementasi sistem IOCS ini tidak berjalan mulus, akibatnya sejumlah penerbangan Garuda Indonesia mengalami penundaan, dan semakin banyak rute penerbangan Garuda yang mengalami delay. Menurut Kepala Komunikasi Perusahaan PT Garuda Indonesia Pujobroto, IOCS atau Sistem Kendali Operasi Terpadu ini sebenarnya telah dilakukan ujicoba berkali-kali, namun ternyata dalam implementasi pelaksanaan sistem tersebut bermasalah. Garuda yang mengoperasikan 81 pesawat, dengan penerbang 580, dan awak kabin. Setiap minggu ada dua ribu penerbangan. Walaupun sudah disiapkan dengan baik, tetapi karena menyangkut banyak data yang kompleks, dalam proses transisi ada data yang tidak sinkron dan

mengakibatkan informasi yang diterima awak kabin tidak akurat. Akibat tidak akuratnya informasi yang diterima ini, awak kabin terlambat tiba di bandara sehingga sejumlah penerbangan harus ditunda. Presiden Asosiasi Pilot Garuda Indonesia, Kapten Stephanus Gerardus, menyatakan jadwal penerbangan diperkirakan mengalami gangguan akibat dari penerapan sistem yang baru, dan pengguna belum menguasai sistem baru ini, sedangkan sistem yang lama sudah dihilangkan (www.ekonomi.kompasiana.com).

Dapat ditelaah implementasi sistem baru yang dilakukan oleh Garuda Indonesia tidak memberikan kepuasan pengguna sistem informasi karena mereka tidak dapat menguasai sistem untuk menjalankan aktivitasnya. Selain itu, perubahan sistem tersebut mengimplementasikan sistem baru secara langsung dan menghentikan segera pemakaian sistem lama (konversi langsung). Kenyataannya pendekatan konversi langsung ini tidak berjalan mulus, karena kemungkinan besar pengguna yang biasa mengoperasikan sistem lama masih belum terbiasa dengan sistem yang baru, sehingga terjadilah masalah-masalah tersebut.

Adapun masalah yang berkaitan ketidakpuasan pengguna muncul sebagai dampak akibat tidak adanya sebuah sistem baru yang diterapkan seperti yang terjadi pada Bio Farma. Yaitu kejadian vaksin palsu, BUMN yang bertugas memproduksi vaksin itu merasa harus segera menyelesaikan kasus vaksin palsu dan introspeksi diri. Sekertaris Perusahaan Bio Farma, Rahman Rustan, saat menghadiri Ombudsman Mendengar mengenai vaksin palsu di Jakarta, ia mengatakan Biofarma akan membuat teknologi baru sehingga tidak ada vaksin palsu lagi. Rahman merasa sebelum kejadian vaksin palsu, Bio Farma sudah membuat sebaik

mungkin vaksin-vaksin. Namun, ternyata masih bisa diacak-acak para pelaku vaksin palsu (www.tribunnews.com).

Hal serupa juga terjadi di PT Kereta Api Indonesia (KAI), akibat tidak adanya sebuah sistem baru yang diterapkan. Meski pembelian tiket kereta api bisa dilakukan lewat ponsel, namun pembatalan tiket dan perubahan jadwal masih belum bisa semudah itu. Calon penumpang harus datang ke stasiun besar untuk membatalkan dan mengubah jadwal keberangkatan kereta apinya. Sebelumnya, seorang calon penumpang mengeluhkan lamanya antrean untuk mendapatkan panggilan loket penjadwalan ulang di Stasiun Senen, Jakarta Pusat. Calon penumpang bernama Sigit Kurniawan itu menunggu dari pukul 10.30 WIB hingga 13.41 WIB saat petugas loket memanggil nomor antreannya (news.detik.com).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, dapat ditelaah ketidaksesuaian sistem informasi dengan proses bisnis dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna sehingga 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 penyelesaian 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/penerapan sistem tersebut.

Selain itu, menurut Winda Septianita, dkk (2014) kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), pemakaian (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Namun, dalam penelitian ini penulis hanya melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rukmiyati, Budiarta pada tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Penggunaan Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Walaupun mengacu pada penelitian tersebut, tetapi terdapat perbedaan variabel independen (X), 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 pelayanan, dan kualitas

informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penulis mengambil unit penelitian pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara sektor pengolahan di Bandung karena perusahaan BUMN beroperasi di seluruh Indonesia membutuhkan dukungan teknologi yang mempercepat dan mempermudah proses kerja serta memenuhi salah satu fungsinya mengisi kas negara. Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi untuk mengembangkan inovasi-inovasi terbaru bagi perusahaan BUMN untuk mencapai tujuan agar tetap mempertahankan eksistensinya, juga dalam memenuhi aspek, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Alasan penulis menggunakan ruang lingkup kajian peneliti tentang kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi, karena dibutuhkan kembali meneliti kualitas pelayanan apakah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan, kualitas sistem menunjuk pada suatu yang dihasilkan dari sistem yang digunakan berupa informasi. Jadi secara langsung kualitas sistem melekat pada kualitas sistem informasi yang digunakan, karena membentuk kesatuan kerja yang menghasilkan informasi yang diharapkan. Begitu pula *perceived of use* secara tidak langsung diambil sebagian kajian khusus

penelitian, karena unsur yang terkandung di dalamnya sudah terdapat pada kajian kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Survey pada Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sektor Pengolahan di 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 pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
3. Bagaimana kualitas informasi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
4. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.

5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
8. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
3. Untuk mengetahui kualitas informasi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.

4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perusahaan BUMN sektor pengolahan di Bandung.

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 Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dua perusahaan BUMN dalam memberikan kemudahan pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi dengan sasaran meningkatkan kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi serta memperhatikan tingkat kepuasan sistem informasi.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman dalam memperkaya pengetahuan penulis yang berhubungan dengan kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan informasi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat mengungkapkan permasalahan hubungan antara kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.4.2. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi pada

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.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data sehubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis akan melakukan penelitian pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sektor Pengolahan di Bandung. Waktu penelitian dilaksanakan yaitu dari tanggal di syahkan penelitian hingga selesai.