

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Akuntansi pada dasarnya merupakan sistem informasi, yang membedakan akuntansi sebagai sistem informasi dengan sistem informasi perusahaan lainnya adalah sistem informasi akuntansi hanya berkaitan dengan fungsi akuntansi dalam mengolah data tentang aktivitas organisasi perusahaan yang memiliki nilai ekonomi. Kebanyakan data yang diolah oleh sistem informasi akuntansi disajikan dalam bentuk jumlah uang atau bentuk lain yang terkait atau dapat dikonversikan ke dalam jumlah uang. (Azhar Susanto:2013)

Sistem informasi akuntansi adalah kesatuan struktur organisasi yang menyediakan sumber daya fisik dan dan komponen-komponen lainnya untuk mengubah data ekonomi menjadi informasi akuntansi. (Wilkinson dalam Lilis Puspitawati:2013)

Sistem informasi akuntansi sangat diperlukan oleh organisasi perusahaan. Bagi suatu perusahaan, sistem informasi akuntansi dibangun dengan tujuan utama untuk mengolah data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi akuntansi yang diperlukan oleh berbagai macam pemakai untuk mengurangi resiko saat mengambil keputusan. Para pemakai informasi tersebut dapat berasal dari dalam

perusahaan seperti manajer atau dari luar perusahaan seperti pelanggan dan pemasok. Ada tiga fungsi atau peran sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mencapai tujuan diatas. Ketiga fungsi tersebut sangat erat hubungannya satu sama lain sehingga harus dilihat secara bersamaan. Ketiga peran atau fungsi tersebut adalah mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari, mendukung proses pengambilan keputusan, dan membantu pengelola perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal. (Azhar Susanto:2013)

Keberadaan software akuntansi di dalam suatu perusahaan telah mengubah pola pemrosesan data menjadi informasi yang sebelumnya ada dalam lingkungan manual. Perubahan yang sama juga dapat dilihat dari sisi pengguna akhir (*end-user*) selaku pihak yang mengoperasikan software akuntansi. Perubahan lingkungan ini menimbulkan *culture shock* yang menyebabkan diperlukannya pelatihan untuk membiasakan pemakai dengan lingkungan barunya. (F.X. Kurniawan Tjakrawala dan Aldo Cahyo:2010)

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket software akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. (Janson dan Subramanian, 1996 ; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998). Ketidaksesuaian antara software aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi software akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas software dalam

menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam software adalah masalah *interfacing* dalam sistem dan kesulitan dalam hardware dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai. Jika pemakai merasa tidak puas dengan software yang digunakan, mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak lagi digunakan. EUCS (*End User Computer satisfaction*) dapat digunakan sebagai sinyal bagi manajemen untuk mengatasi kesulitan dan ketidaksesuaian ini. (Istianingsih:2008)

Kepuasan pengguna akhir dapat digunakan untuk mengukur keuntungan atau keberhasilan *software* akuntansi yang digunakan perusahaan. (Seddon:1997). Menurut Weber (1999), terdapat lima karakteristik untuk menilai kepuasan pemakai yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. (Istianingsih:2008)

Berbagai masalah yang berkaitan dengan ketidakpuasan pengguna muncul sebagai dampak adanya penyesuaian atas sistem informasi baru yang diterapkan, misalnya PT Garuda Indonesia gagal menerapkan sistem kendali operasi terpadu (*Integrated Operational Control System/IOCS*). Jadwal penerbangan maskapai penerbangan Garuda Indonesia kacau dan ratusan penumpang dibeberapa bandara sempat menumpuk karena penundaan jadwal penerbangan hingga beberapa jam. Sistem teknologi informasi senilai US\$ 1,5 juta digunakan untuk memantau pergerakan pesawat, kru, dan lalu lintas penerbangan. Akibat kegagalan ini, jadwal tugas yang diterapkan pilot dan kru pesawat dengan jadwal bandar udara tidak sama. ([www.tempo.co](http://www.tempo.co))

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia menyatakan bahwa PT Jamsostek (Persero) belum efektif memberikan perlindungan dengan membayar manfaat program Jaminan Hari Tua (JHT). Hal ini terlihat dari hasil pemeriksaan pembayaran manfaat program kepada 1.024.468 peserta tenaga kerja pensiun dengan total saldo sekitar RP 1,86 triliun dalam hasil pemeriksaan tahun buku semester satu di 2010 dan 2011. BPK juga menemukan belum efektifnya registrasi kepesertaan dalam sistem informasi PT Jamsostek. Selain itu, PT Jamsostek juga dinilai belum efektif melakukan perluasan dan pembinaan kepesertaan. BPK meminta agar PT Jamsostek membenahi sistem teknologi informasi yang mendukung keandalan data. ([www.tempo.co](http://www.tempo.co))

PT PLN Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten mengimplementasikan sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) untuk mengefisienkan proses bisnisnya. PT PLN Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan unit ketiga dari PT PLN yang menerapkan ERP. ERP adalah suatu sistem untuk mengintegrasikan SDM perusahaan antara lain *man*, *money* dan *material* untuk efisiensi dan efektifitas perusahaan dengan menggunakan software SAP buatan Jerman. SAP menggunakan sistem “single entry” di mana data yang dimasukan pemilik proses bisnis (*user owner*) dapat diproses oleh pihak terkait tanpa melakukan entry ulang. Dengan penggunaan SAP ini, proses bisnis PT PLN secara otomatis berubah mengikuti standar proses bisnis perusahaan sejenis di dunia. ([www.antarajawabarat.com](http://www.antarajawabarat.com))

Sistem yang digunakan PT PLN Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten sebelum menggunakan ERP (SAP) adalah sistem informasi akuntansi berupa software GL Magic (General Ledger Magic). Pergantian ini dilakukan karena software GL Magic memiliki kelemahan yang menonjol yaitu informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu dan informasi kurang lengkap karena banyak data yang tertinggal sehingga mengakibatkan *user* merasa tidak puas. Pada saat menggunakan GL Magic, data-data harus terkumpul terlebih dahulu dalam satu bulan. Hal ini karena banyaknya data yang belum lengkap akibat adanya keterlambatan dari APJ-APJ PLN yang terdapat diberbagai daerah dalam menyerahkan laporan keuangannya kepada PT PLN Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten. Setelah seluruh APJ menyerahkan laporannya kemudian diproses selama 1-2 bulan di PT PLN Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten, untuk selanjutnya disampaikan ke pusat. Konsekuensinya, untuk memperoleh informasi dibutuhkan waktu yang cukup lama sehingga manajemen merasa tidak puas dengan sistem GL Magic tersebut. Terlambatnya penyampaian informasi ini menghambat manajemen puncak untuk membuat keputusan terutama yang berkaitan dengan perencanaan anggaran dan pengawasan pelaksanaan transaksi. (Denis Andriani:2012)

Berdasarkan fenomena yang ada, penulis bermaksud untuk menilai kepuasan pengguna pada salah satu perusahaan BUMN yang juga melakukan pembaharuan pada sistem informasinya yaitu PT Dirgantara Indonesia (Persero) yang baru menerapkan sistem *Enterprises Resource Planning* (ERP) berupa software SAP pada

tahun 2013. Sebelumnya, PT Dirgantara Indonesia (Persero) menggunakan sistem *Integrated Resources Planning* (IRP) berupa software yang bernama FIS. Pembaharuan sistem ini dilakukan karena sistem ERP (SAP) memiliki beberapa keunggulan dari sistem sebelumnya, seperti data lebih akurat, visibilitas lebih baik, kontrol yang lebih bagus serta aliran data yang lebih mulus. Tahapan implementasi software SAP ini berupa pembersihan data, pengujian pada sistem SAP serta pelatihan bagi pemakai. ([www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com)). Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru ini, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut. (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998; dalam Istianingsih:2008).

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. (Jogiyanto, H.M dalam Lilis Puspitawati:2013)

Kualitas informasi memiliki peran penting dalam proses pengadopsian sistem informasi akuntansi, bukti ini menunjukkan bahwa suatu organisasi harus memperoleh pengetahuan tentang ukuran kualitas informasi yang tepat. (Wongsim dan Jing Gao : 2011). Menurut Kieso (2010), kualitas informasi terdiri dari relevansi dan realibilitas

yang merupakan dua kualitas primer yang membuat informasi akuntansi berguna untuk pengambilan keputusan. (Lilis Puspitawati:2013)

Permasalahan kualitas informasi akuntansi yang terjadi dapat disebabkan karena sistem yang digunakan, seperti temuan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) tentang adanya penyimpangan uang negara tetap kendati laporan keuangan kementerian/lembaga semakin baik. Hasil audit semester satu 2012 menunjukkan adanya penyimpangan pengelolaan uang negara senilai RP 12,48 triliun. Kasus yang ditemukan BPK ini utamanya disebabkan karena belum akuratnya sistem pencatatan laporan keuangan, sistem akuntansi yang buruk, kurang cermatnya perencanaan, buruknya kordinasi dan kebijakan serta lemahnya pengawasan dan pengendalian internal. Penyimpangan yang terjadi ini mengakibatkan penurunan dan atau kerugian penerimaan uang negara. ([www.mobile.kontan.co.id](http://www.mobile.kontan.co.id)).

Temuan lain Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yaitu pada Pemerintah Kota Tangerang Selatan terkait dengan adanya penyimpangan dana APBD 2009 yang dilakukan oleh beberapa instansi pemerintah. Penyimpangan ini terjadi dikarenakan tidak lengkapnya pencatatan laporan keuangan sehingga BPK menilai adanya kelemahan dalam laporan keuangan tersebut dan memberikan opini WDP (Wajar Dengan Pengecualiaan) kepada Pemkot Tangsel. Selain itu, lemahnya SDM Pemkot Tangsel khususnya pada bidang keuangan yang tidak ditangani oleh tenaga akuntan yang profesional. Dengan adanya temuan BPK ini, Pemkot Tangsel akan

mengevaluasi seluruh sistem keuangan di beberapa instansi pemerintah.  
([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id))

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem meliputi kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). (DeLone dan McLean dalam Livari:2005)

Suatu organisasi atau perusahaan memperoleh sistem umumnya melalui dua cara, yaitu mengembangkan sistem yang disesuaikan dari awal melalui aktivitas pengembangan sistem internal, atau membeli sistem komersial yang siap pakai dari vendor peranti lunak baik itu sistem siap pakai (*turnkey system*), sistem tulang punggung (*backbone system*), dan sistem yang didukung oleh vendor (*vendor-supported system*). (Hall dalam Trisna:2013)

Adapun, kepuasan pengguna akhir software akuntansi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi. (Istianingsih dan Wijayanto:2008). Sedangkan, menurut Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012) faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna software akuntansi adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi. Dari beberapa faktor tersebut, peneliti mengambil variabel kualitas sistem informasi

dan kualitas informasi akuntansi sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna software akuntansi.

Istianingsih dan Wijayanto (2008) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi. Adapun hasil penelitian tersebut adalah bahwa ketiga variabel, yaitu kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi berada berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012) mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi pada pemerintah Aceh memperoleh hasil bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi dan kedua variabel yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna software akuntansi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya, karena variabel yang dipilih memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Taufik Saleh, Darwanis, dan Usman Bakar (2012). Walaupun mengacu pada penelitian sebelumnya, penelitian ini dilakukan pada lokasi yang berbeda yaitu PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung dan waktu yang berbeda yaitu pada tahun 2015.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengkaji penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA SOFTWARE AKUNTANSI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi yang terdapat pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
2. Bagaimana kualitas informasi akuntansi yang terdapat pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna software akuntansi pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.

7. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penulis melakukan penelitian dengan maksud :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi yang terdapat pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi akuntansi yang terdapat pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna software akuntansi pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.

7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan akan didapat penulis sebagai kegunaan teoritis dan kegunaan teknis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan secara teori tentang kepuasan pengguna software akuntansi dengan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi.

##### **1. Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sistem informasi akuntansi khususnya mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna software akuntansi serta sebagai salah satu syarat

untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

## 2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi para manajer perusahaan dalam mengelola, mengevaluasi dan mengembangkan sistem informasi akuntansi yang dapat memuaskan pengguna.

## 3. Pihak Lain

Masyarakat akademik pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya sebagai bahan referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut berkenaan dengan masalah ini.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis memilih untuk melakukan penelitian pada PT Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung JL.Pajajaran No. 154 Bandung 40147.