

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu upaya pemerintah sebagai instansi resmi negara memiliki tujuan dan tugas yang diembannya yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada semua *stakeholder* dan pengguna lainnya yang terkait dengan instansi itu sendiri. Upaya-upaya dalam meningkatkan layanan ditempuh dengan berbagai cara dan strategi sesuai dengan perkembangan tuntutan kebutuhan pengguna layanan. Birokrasi yang dijalankan dari waktu ke waktu secara otomatis harus mengikuti perkembangan tata aturan yang memuat informasi yang layak dan proporsional.

Dalam hal ini, kebijakan birokrasi dalam tata kerja instansi pemerintah merujuk kepada tata aturan perundangan yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang digariskan dari tingkat pusat sampai daerah. Akan tetapi secara tata kerja untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan tugas dan pemberian layanan kepada pengguna antara satuan kementerian atau dinas memiliki sifat yang otonom tergantung kepada tugas dan tanggungjawab pekerjaan instansi itu sendiri. Seperti halnya pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung sebagai tempat penelitian penulis, tata kerja operasionalnya disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Sesuai dengan perkembangan informatika dewasa ini untuk mendukung tugas-tugas layanan instansi pemerintah ataupun non pemerintah tidak bisa terlepas dari sistem informasi yang sedang berkembang dalam bentuk informasi akuntansi yang menjadi tuntutan dalam operasional kerja yang efektif, efisien dan akurat.

Pada umumnya sistem informasi yang berkaitan dengan tingkat pelayanan telah banyak digunakan di berbagai instansi baik pemerintah maupun non pemerintah dengan maksud untuk memberikan berbagai kemudahan di dalam kegiatan operasional kerja secara efektif, efisien dan akurat. Maka untuk meningkatkan layanan yang profesional, instansi pemerintah dan non pemerintah membutuhkan pembaharuan yang terus-menerus di dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Kebijakan pemerintah dalam hal ini sesuai dengan tempat kajian peneliti di instansi pemerintahan, tata kerja operasional yang diharapkan tentu harus sesuai dengan harapan sebagaimana instansi pemerintah tersebut mengelola ruang lingkup tugasnya. Selama ini berbagai perundangan dan peraturan-peraturan yang diberlakukan dan terus-menerus disempurnakan dimaksudkan untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelaksana pengguna kebijakan. Dengan kebijakan yang diberlakukan diharapkan dapat meningkatkan proses operasional kerja pegawai secara efektif, efisien dan akurat serta memberikan kepuasan. Adapun kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan pengguna dari pegawai terhadap kebijakan sistem informasi akuntansi yang telah ditetapkan oleh pemerintah

melalui Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam hal ini Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988 dalam Istianingsih dan Utami, 2009). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003 dalam Istianingsih dan Utami, 2009).

Sejalan dengan pendapat para ahli di atas, instansi pemerintah selalu meninjau secara berkelanjutan terhadap perkembangan dan kebijakan sistem informasi akuntansi untuk mendapatkan pembaharuan sistem informasi akuntansi yang terbaru. Upaya pemerintah yang dijalankan tersebut dengan harapan bisa memberikan kepuasan bagi pengguna secara intern dalam menumbuhkan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) sebagai kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) saat ini menggunakan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) sebagai sistem informasi akuntansi. Kuasa BUN adalah pejabat yang diangkat oleh BUN untuk melaksanakan tugas kebhendahaaran dalam rangka pelaksanaan APBN dalam wilayah kerja yang ditetapkan. SPAN dikembangkan oleh Direktorat Transformasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

Adapun tata kerja dan tata kelola di KPPN Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah, kesuksesan dan kelancaran proses aplikasi tergantung berkualitas tidaknya suatu sistem informasi yang digunakan. Pada saat ini, KPPN di Bandung sedang mengimplementasikan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam hal ini Direktorat Jenderal Perbendaharaan sesuai dengan Surat Edaran Nomor SE-56/PB/2013 tentang alur dokumen pencairan dana melalui penerbitan surat perintah pencairan dana pada saat *piloting* sistem perbendaharaan dan anggaran negara.

Sebagai wujud aplikasi pelaksanaan surat edaran tersebut di atas dapat dilihat dan disimak dalam sub bagian maksud dan tujuan yang berbunyi memberikan keseragaman dan pedoman bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam melaksanakan alur dokumen pencairan dana melalui penerbitan SP2D dengan menggunakan aplikasi SPAN pada saat *piloting* dan memberikan mekanisme sistem pengendalian intern yang menjamin bahwa pelaksanaan tugas KPPN dalam pengelolaan pengeluaran kas negara dilaksanakan sesuai dengan ketentuan mengenai pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja negara.

Hal ini akan memudahkan para pegawai dalam mengakses layanan SPAN, kerjasama bidang pengelolaan keuangan negara dengan tingkat layanan penerbitan SP2D dengan menggunakan aplikasi SPAN pada saat *piloting* yang merupakan peningkatan kualitas dari layanan sebelumnya yang bernama sistem *existing*. Dalam pelaksanaan operasional kerja sistem *existing* sebelum diberlakukan

aplikasi SPAN ditemukan beberapa kekurangan meliputi data tidak terintegrasi, Bank mitra kerja ada di tiap KPPN bisa berbeda-beda tergantung lokasi KPPN.

Dengan paradigma yang baru tersebut tentang alur dokumen pencairan dana melalui penerbitan surat perintah pencairan dana pada saat *piloting* Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) dapat memberikan manfaat yang sangat besar antara lain untuk dapat memperkenalkan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) kepada *user*, agar dalam pelaksanaannya lancar, berhasil sesuai dengan harapan dan ketentuan yang telah digariskan dalam proses aplikasinya. Manfaat lain dari SPAN juga merupakan *single base data*, yang dapat memberikan koneksitas yang cepat baik dari daerah ke pusat dan sebaliknya dari pusat ke daerah yang digunakan oleh seluruh KPPN yang ada di Indonesia.

Beberapa fenomena dalam kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di berbagai layanan publik dapat penulis sampaikan bahwa dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidakpuasan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi yang telah dikembangkan ataupun telah ditetapkan oleh instansi tersebut menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi.

Adapun pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi yang merasa tidak puas pernah dirasakan oleh para pengguna sistem informasi akuntansi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung. KPPN telah melakukan perubahan sistem yang lama ke sistem yang baru. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dapat penulis uraikan sebagai berikut: Menurut Kepala Seksi Pencairan Dana, Bapak Purwanto pada tanggal 27 Mei

2015 pukul 10.00 WIB menyatakan perubahan sistem dimaksudkan dapat memberikan manfaat yang sangat besar antara lain untuk dapat memperkenalkan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) kepada pengguna, dan memberikan koneksitas yang cepat baik dari daerah ke pusat dan sebaliknya dari pusat ke daerah yang digunakan oleh seluruh KPPN yang ada di Indonesia. Dengan pergantian sistem di KPPN Bandung 1, rupanya belum berjalan mulus. Hal itu diakibatkan dari keterbatasan pemahaman pengguna baik intern maupun ekstern terhadap SPAN. Sementara itu secara koneksitas baik dari daerah ke pusat dan sebaliknya dari pusat ke daerah tidak berjalan sesuai yang diharapkan karena jarak geografis yang begitu luas dengan jaringan yang tidak merata menghambat dalam pengiriman dan pemrosesan data. Berikutnya yang menjadi hambatan operasional adalah kurangnya tenaga dalam mengoperasikan SPAN dibandingkan dengan banyaknya satuan kerja (satker) yang harus dilayani.

Sedangkan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandung 2 menurut Kepala Seksi Pencairan Dana, Ibu Agnes pada tanggal 27 Mei 2015 pukul 11.30 WIB masih ditemukannya kesalahan teknis dalam pengajuan data gaji dari satuan kerja (satker) kepada KPPN sehingga data yang diharapkan tidak akurat, akibatnya Surat Perintah Membayar (SPM) yang telah dibuat oleh satuan kerja (satker) tidak bisa dicairkan karena memerlukan pembetulan data lebih lanjut. Jadi menghambat terhadap pencairan dana. Selanjutnya uang yang harus dibayarkan di retur terlebih dahulu di KPPN sambil menunggu pembetulan data gaji yang baru. Tambahan informasi dari Petugas Seksi Bank, Bapak Hendik pada tanggal 27 Mei 2015 pukul 11:45 WIB menyatakan hambatan lain dari

operasional kerja SPAN adalah kesalahan dalam mencantumkan nomor rekening dalam pengajuan SPM sehingga dana tidak cair. Begitu pula, kurangnya tenaga dalam mengoperasikan SPAN dibandingkan dengan banyaknya satuan kerja (satker) yang harus dilayani. Adapun hambatan lain adalah gangguan jaringan yang dialami mengakibatkan SPAN tidak bisa dioperasikan yang dapat memakan waktu satu hingga dua jam.

Begitu pula fenomena pada layanan publik lainnya adalah pada puluhan petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Luwu Timur mengeluhkan minimnya uang makan dan minum (mamin) yang dianggarkan dalam APBD 2013. “Uang makan sebesar Rp 20 ribu rupiah setiap kali jaga selama 24 jam sangat tidak sebanding dengan beban dan tanggung jawab yang kami pikul,” keluh, salah seorang satpol PP Luwu Timur yang mewakili rekannya di hadapan Sekretaris Kabupaten (Sekkab) Luwu Timur, Jumat (23/11/2012). Menurut satpol PP, seharusnya biaya makan dan minum untuk sekali penjagaan selama 24 jam dianggarkan tiga kali makan, jika dirupiahkan sebesar 60 ribu. Selain minimnya biaya mamin, puluhan Satpol PP ini juga mengeluhkan seringnya gaji mereka yang sering terlambat. “Sejak tiga bulan terakhir, gaji yang kami terima baru dibayarkan pada pertengahan bulan, padahal kami juga membutuhkan gaji tersebut dicairkan tepat waktu,” keluhnya. Sementara Sekkab Luwu Timur Bahri Suli langsung memanggil Kepala Satpol (Kasatpol) PP, Indra Fauzi guna memberikan keterangan seputar keluhan anggotanya. Menurut Indra, terlambatnya pencairan gaji para Satpol PP selama ini karena terkendala sistem

administrasi yang biasanya tidak lengkap. Sehingga, bagian keuangan meminta pertanggungjawaban dulu, baru dilakukan pencairan.

(<http://daerah.sindonews.com/read/690986/25/disangu-rp20-ribu-satpol-pp-ngeluh-1353665782> 23 November 2012 pukul 17:16 WIB diakses 25 Mei 2015 pukul 18:57 WIB).

Lebih lanjut, layanan publik yang terjadi pada Dinas Pendidikan, insentif guru honorer Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Kota Tangerang Selatan (Tangsel) mengalami kenaikan sebesar Rp150.000. Tahun 2013 guru PAUD hanya mendapat Rp100.000 per bulan, kini Rp250.000 per bulan. Kepala Dinas Pendidikan Kota Tangsel Methodah mengatakan, pemberian insentif bagi guru honorer tidak menggunakan cara konvensional lagi. Melalui kerja sama dengan BJB, dana insentif para guru langsung ditransfer ke rekening Bank Jabar Banten (BJB) masing-masing guru. "Ini untuk menghindari adanya oknum yang memotong dana insentif dan sesuai dengan arahan Ibu Wali Kota. Lebih aman dengan cara ditransfer langsung," katanya disela-sela pembuatan rekening untuk guru PAUD di kampus MAN Insan Cendikia, Setu, Jumat (6/6/2014). Meski demikian, dia mengakui, jika penyaluran dana insentif ini terlambat, karena terkendala peralihan sistem konvensional atau dana langsung diberikan ke guru. Saat ini ditransfer melalui rekening bank. Pembayaran ini dirapel selama enam bulan yakni, Januari hingga Juni. "Untuk saat ini dibayarkan selama enam bulan. Untuk bulan berikutnya, setiap bulan akan ditransfer," ujarnya.

<http://metro.sindonews.com/read/870992/31/insentif-guru-paud-di-tangsel-naik-rp150-000-1402056705> 6 Juni 2014 pukul 19:11 WIB diakses 25 Mei 2015 pukul 19:00 WIB.

Berdasarkan penelitian terdahulu, faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas sistem informasi (Istianingsih dan Wijanto, 2008); (Rizki Nurmastuti, 2014); (Dhatiza Nur Arifin, 2013). Faktor yang kedua adalah *Perceived Usefulness* (Istianingsih dan Wijanto, 2008); (Dhatiza Nur Arifin, 2013); (Gita Akhmad Wibiksana, 2013). Faktor yang ketiga adalah kualitas informasi (Istianingsih dan Wijanto, 2008); (Winda Septianita, dkk., 2014); (Renny Sari Dewi, dkk., 2012); (Dian Septiayu Fendini, dkk., 2013); (Dhatiza Nur Arifin, 2013); (Raden Teguh Samiaji, 2013); (Irsan Nur Hasyim, 2014). Faktor yang keempat adalah kualitas sistem (Winda Septianita, dkk., 2014); (Dian Septiayu Fendini, dkk., 2013); (Raden Teguh Samiaji, 2013). Faktor yang kelima adalah kualitas layanan (Winda Septianita, dkk., 2014); (Raden Teguh Samiaji, 2013). Faktor yang keenam adalah *perceived ease of use* (Gita Akhmad Wibiksana, 2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

No	Peneliti	Tahun	Kualitas Sistem Informasi	<i>Perceived Usefulness</i>	Kualitas Informasi	Kualitas Sistem	Kualitas Layanan	<i>Perceived ease of use</i>
1	Istianingsih dan Wijanto	2008	✓	✓	✓	-	-	-
2	Winda Septianita, dkk	2014	-	-	✓	✓	✓	-
3	Renny Sari Dewi, dkk	2012	-	-	✓	-	-	-
4	Dian Septiayu Fendini, dkk	2013	-	-	✓	✓	-	-
5	Rizki Nurmastuti	2014	✓	-	-	-	-	-
6	Dhatiza Nur Arifin	2013	✓	✓	✓	-	-	-
7	Raden Teguh Samiaji	2013	-	-	✓	✓	✓	-
8	Gita Akhmad Wibiksana	2013	-	✓	-	-	-	✓
9	Irsan Nur Hasyim	2014	-	-	✓	-	-	-

Keterangan: tanda ✓ = Berpengaruh

tanda - = Tidak Diteliti

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi. Variabel yang diteliti yaitu kualitas sistem informasi sebagai variabel independen, *perceived usefulness* sebagai variabel intervening, kualitas informasi sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan terhadap pengguna *software* akuntansi pada berbagai perusahaan di Indonesia sedangkan tahun data yang diambil bulan April 2007 sampai Agustus 2007. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu pendidikan minimal D3 jurusan akuntansi, telah bekerja dengan menggunakan *software* akuntansi minimal satu jenis *software* selama paling tidak satu tahun. Berdasarkan kriteria tersebut, sampel ditentukan pada jumlah responden yang mengembalikan daftar pertanyaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008) yaitu kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Adapun keterbatasan dari peneliti terdahulu yaitu :

1. Keterbatasan yang melekat pada data yang diperoleh melalui kuesioner, karena perbedaan persepsi penulis dengan responden penelitian. Meskipun

telah dicoba untuk diminimalkan dengan melakukan uji pendahuluan, namun keterbatasan ini akan tetap ada dalam penelitian yang menggunakan data primer.

2. Keterbatasan pada pemilihan *sample software* akuntansi yang digunakan yang tidak dibatasi pada pemakaian *software* jenis tertentu, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk membedakan kualitas *software* akuntansi yang digunakan.
3. Peneliti mengasumsikan bahwa penggunaan *software* akuntansi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *mandatory*, sehingga dari data yang digunakan terdapat kemungkinan responden ada yang menggunakan *software* yang sifatnya *voluntary*.
4. Keterbatasan jumlah responden yang digunakan sedikit sehingga tidak dapat dilakukan pengujian dengan metode *Weighted Least Square (WLS)* yang kemungkinan akan memberikan hasil yang berbeda.

Sedangkan pengembangan yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung sebagai pengguna SPAN, dengan variabel independen yaitu kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dengan variabel intervening yaitu *perceived usefulness*. Menurut Istianingsih dan Wijanto (2008) *perceived usefulness* digunakan untuk menguji pengaruh variabel *perceived usefulness* sebagai intervening terhadap hubungan antara kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dan kepuasan

pengguna akhir *software* akuntansi. Adapun alasan penulis mengambil variabel independen kualitas layanan sesuai dengan munculnya *End User Computing (EUC)* di pertengahan tahun 1980, sehingga departemen sistem teknologi informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi tetapi juga penyedia pelayanan. Sebagai penyedia informasi departemen sistem teknologi informasi memproduksi produk informasi kepada pemakainya dan sebagai penyedia pelayanan departemen ini menyediakan dukungan kepada pemakai akhir yang akan membangun sistemnya sendiri. Karena hasil yang diberikan tidak hanya berupa produk informasi saja, tetapi juga berupa pelayanan, maka pengukuran keefektifan sistem informasi tidak hanya terbatas pada kualitas informasinya saja, tetapi juga seharusnya kualitas pelayanannya. DeLone dan McLean (2003) setuju untuk memasukkan komponen kualitas pelayanan kedalam modelnya. Mereka percaya jika kualitas pelayanan diukur dengan semestinya, komponen ini layak ditambahkan bersama-sama dengan kualitas sistem sebagai komponen kesuksesan sistem informasi (dalam Jogiyanto, 2007:96-98). Sedangkan penelitian terdahulu mengambil unit penelitian terhadap pengguna *software* akuntansi pada berbagai perusahaan di Indonesia. Menurut Istianingsih dan Wijanto (2008) kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi

pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan. Adapun alasan penulis mengambil unit penelitian pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung yaitu sebagai salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandung I dan II adalah Kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) di daerah melaksanakan fungsi pengelolaan Penerimaan dan Pengeluaran melalui dan dari rekening Kas Negara serta menyusun Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) sebagai Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan Anggaran (APBN). Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, KPPN mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan di daerah. Oleh karena itu, peningkatan kinerja layanan menjadi prioritas, baik dalam segi percepatan penyaluran dana kepada para *stakeholder*, maupun penatausahaan penerimaan negara sehingga secara tidak langsung akan membantu kelancaran pemerintah dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan (website resmi KPPN Bandung 1 dan Bandung 2). Begitu pula, kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan 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).

Atas dasar uraian fenomena-fenomena di atas, penggunaan berbagai jenis aplikasi sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada instansi, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan tata kelola operasional kerja. Oleh karena itu ada korelasi yang jelas antara penggunaan aplikasi yang dimaksud dengan tujuan maupun fungsinya dari instansi yang terkait.

Dapat penulis jelaskan dasar pengambilan fenomena-fenomena tersebut dengan anggapan bahwa permasalahan nyata di lapangan sehubungan dengan perkembangan sistem informasi akuntansi dalam aplikasi menunjuk pada kepuasan pengguna. Begitu banyak permasalahan yang terjadi di instansi seperti halnya fenomena yang diuraikan di atas berhubungan dengan ketidakpuasan pengguna.

Pada kesempatan ini, sesuai dengan hasil wawancara yang penulis telah lakukan penting untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPAN pada instansi pemerintah yaitu KPPN di Bandung. Memperhatikan hal tersebut KPPN di Bandung sebagai instansi pemerintah yang bertanggungjawab dan melayani publik, di dalam operasional kerjanya menggunakan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang sudah ditentukan. Dengan tujuan dan fungsi memberikan kemudahan dan layanan bagi pengguna. Dengan demikian sistem informasi akuntansi menjadi sesuatu yang sangat penting

di dalam pemilihan dan penggunaan aplikasi yang sesuai dengan perkembangan sistem informasi akuntansi yang lebih akurat dan proporsional.

Alasan penulis menggunakan ruang lingkup kajian penelitian tentang kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi, karena ketiga variabel tersebut sebagai satu kesatuan sistem informasi akuntansi yang menjadi bahasan dalam penelitian penulis di lapangan. Hal tersebut dilihat dari proses aplikasi pengguna terhadap kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dari sistem informasi yang digunakan. Sedangkan variabel *perceived usefulness*, kualitas sistem dan *perceived ease of use* tidak penulis ambil sebagai kajian khusus penelitian karena ruang lingkup kajian penelitian penulis dilihat dari proses aplikasi sistem informasi akuntansi yang digunakan dari sisi pengguna terhadap informasi yang dihasilkan, baik dari kualitas sistem informasi maupun kualitas informasi sebagai wujud dari kualitas layanan sistem yang digunakan. Dalam hal ini penulis tidak menggunakan *perceived usefulness* sebagai variabel intervening karena penulis menggunakan model penelitian variabel independen dan dependen secara langsung. Sedangkan, kualitas sistem menunjuk pada sesuatu 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 ease of use* tidak secara langsung diambil sebagai kajian khusus penelitian, karena unsur yang terkandung di dalamnya sudah terdapat pada kajian kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan mengambil judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi {(Studi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung)}”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
2. Bagaimana sistem informasi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
3. Bagaimana informasi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
4. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

akuntansi secara parsial pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.

6. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara simultan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis mengidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
2. Untuk mengetahui sistem informasi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
3. Untuk mengetahui informasi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.

6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara simultan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB) sebagai pengembang SPAN.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu DJPB sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan kemudahan pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi dengan sasarannya yaitu:

- a. DJPB harus meningkatkan kualitas layanan dalam aplikasi sistem informasi akuntansi yang sedang diberlakukan dengan cara efektif dan efisien.
- b. DJPB harus meningkatkan kualitas sistem informasi dalam menciptakan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi baik secara parsial maupun simultan.
- c. DJPB harus lebih meningkatkan kualitas informasi terhadap pengguna aplikasi sistem informasi akuntansi.

- d. DJPB harus memperhatikan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang sedang diberlakukan.

Dengan begitu KPPN dapat melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien dan akurat sesuai dengan perundangan yang berlaku.

## 2. Bagi Penulis

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

## 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris dan mendukung penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, serta sebagai informasi dan bahan masukan dalam melakukan penelitian lainnya.

### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman dalam memperkaya pengetahuan yang berhubungan dengan:

1. Kualitas layanan dengan cara penggunaan aplikasi yang sedang diberlakukan secara efektif dan efisien.
2. Kualitas sistem informasi yang diaplikasikan dapat memberikan informasi yang memadai.
3. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dapat memberikan kebijakan pengambilan keputusan.
4. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat memberikan hasil informasi sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

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

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandung 1 Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Bandung 2 Jl. Ph. Hasan Mustapa No. 37 Bandung, waktu penelitiannya dilakukan dimulai bulan Maret 2015 sampai dengan bulan Juni 2015.