

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi saat ini semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Keterlibatan teknologi informasi mengembangkan sistem informasi yang sangat menunjang kinerja perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Penerapan teknologi informasi dapat mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala besar maupun kecil dengan berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global.

Sistem informasi akuntansi berkembang menjadi sistem informasi berbasis komputer yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses yang didapat dalam mengambil suatu keputusan. Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi bagi pengguna laporan keuangan untuk dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dapat dilakukan lebih mudah dengan adanya dukungan *software* atau dengan program sistem informasi akuntansi yang dewasa ini semakin bervariasi dan dapat diperoleh dengan mudah. Pengelolaan data keuangan dengan sistem informasi akuntansi dapat mengurangi terjadinya kesalahan. Oleh karena itu, sistem informasi

akuntansi merupakan salah satu hal yang penting dalam mengelola suatu unit usaha agar dapat terlaksana pekerjaan lebih efektif dan efisien. Pekerjaan yang dilakukan dengan lebih efektif dan efisien akan dapat meningkatkan kepuasan seseorang karena tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat.

Penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur dalam mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi. Dalam penelitian ini, variabel pertama yaitu kualitas sistem informasi sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Kowanda, Firdaus, dan Pasaribu (2016). Sedangkan variabel kedua yaitu kualitas informasi sebagai variabel independen didasarkan menurut model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016). Selain itu ditambah dengan menggunakan dua variabel dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007), yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* digunakan sebagai variabel independen yang ketiga dan keempat. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Jogiyanto (2007).

Variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem informasi. Sistem informasi menjadi alat bantu bagi pengguna dalam melaksanakan tugas dan informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan dapat memberi kepuasan kepada pengguna sistem informasi dan bagian dari kinerja sistem informasi akuntansi (Aji, 2015). Kepuasan pengguna sistem informasi yang meningkat akan memiliki kinerja yang lebih baik maka sistem tersebut dapat dikatakan sukses dan berkualitas. Kepuasan pengguna merupakan ukuran

kesuksesan sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Ong *et al.* (2009) dalam Buana dan Wirawati (2018) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Sistem yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunanya (Fendini *et al.*, 2014 dalam Buana dan Wirawati, 2018).

Selain kualitas sistem informasi dan kualitas informasi, variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Jogiyanto, 2007). Pengguna sistem informasi yang percaya bahwa sistem informasi akuntansi akan menjadikan pekerjaannya lebih mudah, dapat bermanfaat bagi pekerjaannya akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Tidak hanya itu kepercayaan pengguna bahwa sistem informasi akuntansi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas dan kinerja pengguna tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Buana dan Wirawati, 2018). Kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh variabel *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem yang dapat memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi. Kemudahan penggunaan sistem informasi berarti sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa

mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Selain itu, intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan (Maharsi dan Mulyadi, 2007 dalam Kowanda *et al.*, 2016).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai sarana dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM menjalankan fungsi-fungsi bisnis untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu dari fungsi tersebut adalah akuntansi. Akuntansi sangat penting bagi perusahaan, karena tanpa adanya pengelolaan akuntansi yang baik maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tentunya didasari oleh kualitas sistem informasi akuntansi. Permasalahan dalam penelitian ini seperti yang diusulkan oleh Jogyanto (2010) bahwa masalah dalam sistem antara lain keluhan dari pelanggan, tanggapan yang terlambat terhadap langganan, kesalahan-kesalahan manual yang tinggi, dan file-file yang kurang teratur. Suatu sistem dikatakan gagal diterapkan ketika sistem tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan yang ada, tidak mampu memberi efek manfaat terhadap para penggunanya serta sulit untuk digunakan. Sebaliknya, penerapan sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berhasil ketika tujuan perangkat lunak sistem informasi akuntansi yang dipakai tercapai, yaitu dapat memberikan nilai guna yang nyata bagi pengguna informasi (Kowanda *et al.*, 2016).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) terletak pada variabelnya. Penelitian ini menambah variabel *Perceived Ease of Use* yang diambil dari penelitian Kowanda *et al.* (2016).

Berasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi perusahaan PDAM Tirta Taman Sari

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

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Peneliti membagi pembahasan skripsi ini dalam lima bab untuk memudahkan pembahasan, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab I peneliti membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Pada bab II peneliti membahas teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahannya. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab III membahas tentang desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; dan teknis analisis.

**BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV membahas tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang diajukan sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.