

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi di dunia telah berubah dan akan terus meningkat di tahun-tahun mendatang saat para pemikir hebat terus mengembangkan berbagai hal yang dapat membuat kehidupan sehari-hari menjadi lebih sederhana dan dapat diakses semua orang. Kemajuan teknologi ini disebut sebagai gangguan digital, yaitu mengaburkan perbedaan antara bidang fisik, digital, dan biologis. Tingkat gangguan digital yang meningkat, misalnya muncul kecerdasan buatan, tidak hanya mengubah tata kelola bisnis dan teknologi inovatif, tetapi juga memengaruhi pengambilan keputusan sebagai peluang bisnis. Selain itu gangguan digital juga memberikan tekanan bagi suatu organisasi untuk mengadopsi sebuah teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas dan keuntungan mereka. Banyak teknologi baru yang mulai melakukan tugas yang secara tradisional dilakukan oleh akuntan, misalnya penggunaan *software* akuntansi tertentu. Dimana hal ini diprediksi akan terus mengurangi ketergantungan bisnis pada akuntan (Demirkan dkk., 2020; Love dkk., 2020; Marrone & Hazelton, 2019)

Organisasi yang mengalami tekanan lingkungan, baik tekanan internal maupun eksternal, tidak dapat terhindar dari permintaan baru atas sistem informasi (Fadhel dkk., 2017). Sistem informasi (SI) memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur, memproses, dan mendistribusikan data dalam jumlah yang besar secara terintegrasi dan tepat waktu. Selain itu, SI memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efisien yaitu tercermin dari peningkatan proses administrasi dan pengelolaan informasi. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa seluruh organisasi mengoperasikan sistem informasi (Almazán dkk., 2017) dan (Knauer dkk., 2020)

Organisasi ingin memastikan bahwa investasi yang mereka keluarkan untuk sistem informasi akan berhasil terlepas apakah ekonomi sedang mengalami peningkatan atau penurunan. Investasi ini dilakukan manajer untuk menangani kebutuhan bisnis atau peluang bisnis, sehingga mengidentifikasi apakah sistem tersebut memenuhi tujuan organisasi merupakan hal penting (DeLone & McLean, 2016). Sistem informasi bisa dikatakan bernilai jika dapat meningkatkan margin

keuntungan perusahaan, menyediakan aplikasi yang mudah digunakan dan bermanfaat, dan merancang perangkat lunak yang mudah dipelihara. Kualitas sistem informasi yang dapat memenuhi harapan konsumen dapat dicapai dengan menawarkan antarmuka yang menarik dan ramah pengguna, menyenangkan pengguna atas permintaan perubahan, dan memuaskan para pemangku kepentingan sistem informasi (Gorla dkk., 2010).

Sistem akuntansi sudah banyak diterapkan diberbagai organisasi, mampu memberikan hasil informasi keuangan yang lebih konsisten, sesuai, dan tepat kepada pemangku kepentingan yang berbeda untuk membuat keputusan keuangan yang efisien mengenai bisnis mereka. Secara tradisional, Sistem Informasi Akuntansi atau SIA merupakan sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, memproses, mengambil, dan melaporkan data dan informasi keuangan agar dapat digunakan oleh akuntan, investor, konsultan, manajer, dan pemangku kepentingan lainnya. Setelah transaksi dan data diolah, dihasilkan suatu informasi yang digunakan untuk mengendalikan, merencanakan, dan memfasilitasi kegiatan organisasi sehingga meningkatkan kinerja organisasi (Al-Okaily dkk., 2020).

Menurut Trabulsi (2018), SIA tradisional merupakan sistem yang berbasis kertas dan tidak sesuai untuk lingkungan bisnis yang saat ini berubah dengan cepat. Revolusi teknologi informasi (TI) telah mengubah sifat operasi bisnis, termasuk akuntansi, yang pada akhirnya akan berbasis TI dan aplikasi SI. Perpindahan dari sistem kertas ke sistem aplikasi dapat meningkatkan kinerja keuangan dan memelihara transparansi bisnis organisasi. SIA berbasis teknologi dapat dikatakan berhasil dan dapat diterima individu ketika pengguna merasakan kepuasan ketika mengoperasikannya. Lebih dari itu, kepuasan pelanggan juga dapat meningkat yang pada akhirnya mengarah pada kesuksesan organisasi (Guangbin & Jiule, 2016) dan (Trabulsi, 2018)

Di bandingkan dengan sektor lainnya, sektor ekonomi di Indonesia, khususnya industri perbankan mengalami dinamika pembangunan. Maka industri perbankan diharuskan tanggap pada perubahan-perubahan yang terjadi karena adanya persaingan yang ketat antara perbankan, baik ditingkat lokal maupun internasional (Syah dkk., 2019). Bakhit (2017) mengatakan bahwa investasi pada

SI memiliki pengaruh terhadap industri perbankan. SI memiliki fungsi yang penting untuk menyediakan layanan yang baik dan keunggulan bersaing. Namun demikian, kegagalan pada SI menjadi isu utama bagi organisasi. Kegagalan tersebut menyebabkan biaya dan waktu yang berlebih, dan tidak tercapainya tujuan dan sasaran strategis.

Permasalahan tersebut pernah dialami Bank Mandiri pada tahun 2019, dimana nasabah tidak bisa melakukan transaksi perbankan. Tidak hanya itu, saldo rekening nasabah juga mengalami perubahan, beberapa mengalami pengurangan saldo, bertambah sampai puluhan juta, dan bahkan menjadi nol rupiah. Sistem bermasalah ini tidak hanya dialami sekali oleh Bank Mandiri, tetapi sudah beberapa kali (Wicaksono, 2019). Hampir sama dengan Bank Mandiri, Bank BCA pernah mengalami hal serupa yang terjadi pada salah satu produknya yaitu M-BCA pada tahun 2020. Nasabah tidak bisa mengakses dikarenakan lampu indikator yang terus berwarna merah, sedangkan untuk bisa melakukan transaksi lampu indikator harus berwarna hijau (Laucereno, 2020). Tidak hanya sekali pada tahun 2020, sebelumnya M-BCA mengalami permasalahan, kali ini nasabah tidak bisa melakukan *top up* saldo Go-Pay (Frandya, 2019). Masih dengan kegagalan sistem, nasabah Bank BNI juga mengeluhkan bahwa ketika melakukan setor tunai saldo mereka tidak kunjung bertambah, bahkan ketika sudah tiga bulan berlalu. Begitupun kegagalan ketika melakukan tarik tunai, dan gagal transfer meskipun saldo rekening mereka sudah berkurang (Seta, 2019).

Dari permasalahan di atas, dapat dikatakan bahwa SI dari ketiga bank tersebut kurang berhasil. Merujuk dari penelitian yang dilakukan Petter dkk (2008) mengatakan bahwa dari sudut pandang teknologi, model kesuksesan SI mengusulkan dua dimensi kualitas, kualitas sistem salah satunya. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari teknologi itu sendiri, yang berfokus pada aspek kegunaan seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan rehabilitas atau keandalan. Dari fenomena di atas, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna SI dapat terpengaruh oleh kualitas sistem. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Lee & Jeon, 2020); (Dari & Prahartiwi, 2020); (Sebetci, 2018)S. Namun, dalam penelitian yang dilakukan (Agani & Aziz, 2021) dan (Hanadia dkk.,2017) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SI tidak terpengaruh oleh kualitas sistem.

Selain dari sisi kualitas sistem, perlu diperhatikan juga bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) yang diusulkan Davis (1989) dalam Teori Keberterimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model*, mengatakan bahwa persepsi kegunaan menjadi pendorong utama pengguna untuk menggunakan suatu aplikasi. Dengan menggunakan suatu aplikasi atau sistem, pengguna merasakan bahwa kinerja, efektivitas, dan produktivitas mereka lebih meningkat (Khan & Chaipooirutana, 2020) Ketika melihat kembali peristiwa di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak merasakan manfaat yang seharusnya mereka rasakan ketika menggunakan suatu sistem, akibatnya pengguna merasa tidak puas atas sistem tersebut. Lebih dari itu, ketika pengguna merasa puas maka dapat dikatakan bahwa implementasi atas suatu sistem telah berhasil karena secara tidak langsung pengguna akan terus-menerus menggunakan sistem tersebut karena manfaat yang mereka rasakan (Fahmi dkk., 2020). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan (Andarwati dkk., 2020); (Xu & Du, 2019); (Isaac dkk., 2018). Memiliki hasil yang berbeda, penelitian yang dilakukan (Fahmi dkk., 2020); (Prayanthi dkk.,2020); (Amalia & Pratomo, 2016) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dari sektor transportasi, PT. Garuda Indonesia pernah mengalami permasalahan pada SI mereka yaitu *Integrated Operational Control System* (IOCS) yang dirancang secara khusus untuk memonitor pergerakan pesawat dan lalu lintas penerbangan. Akibat dari kegalalan sistem tersebut informasi mengenai jadwal kru pesawat, jadwal pilot, bahkan jadwal penerbangan menjadi kacau, hal ini juga berdampak pada penumpukan penumpang di bandara (Budi, 2010).

Pada permasalahan yang dialami PT. Garuda ini, terletak pada kualitas informasi yang mereka sajikan. Dalam DeLone & McLean (2003) mengenai model kesuksesan SI, model ini mengusulkan dimensi kualitas informasi. Dimensi ini menekankan pada karakteristik hasil atau *output* dari sistem, yaitu informasi. Karakteristik tersebut berupa akurasi informasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan, dan relevansi. Dari permasalahan di atas, kualitas informasi yang diberikan tidak memenuhi aspek akurasi dan ketepatan karena informasi yang disajikan tidak sesuai dengan yang seharusnya, sehingga tidak dirasakan kepuasan pengguna. Fenomena ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Laumer dkk

(2017), Buana & Wirawati, (2018), Rukmiyati & Budiarta (2016) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas informasi. Sebaliknya, hasil penelitian Prayanthi (2020), Amalia & Pratomo, 2016), Suhendro (2016) tidak ditemukannya pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna.

Pada akhirnya ketika membicarakan SI tidak akan terlepas dari kepuasan pengguna akhir sistem. Menurut Hall (2007) pengguna akhir didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan sistem yang dibangun. Kepuasan pengguna merujuk pada sejauh mana pengguna percaya bahwa SI mampu memenuhi informasi yang mereka butuhkan (Guangbin & Jiule, 2016). Kepuasan pengguna juga merupakan bagian dari efektivitas sistem. Di mana sistem dikatakan efektif jika *out put* yang dihasilkan lebih besar dari target yang dicapai (Andarwati dkk., 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa tidak hanya persepsi kegunaan saja, tetapi kualitas sistem dan kualitas informasi mejadi faktor yang menentukan kepuasan pengguna SI (DeLone & McLean, 2003); (Rai dkk., 2002).

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis membuat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, penulis membuat tujuan penelitian yaitu:

1. Menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna SIA
2. Menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIA
3. Menguji pengaruh kualitas infromasi terhadap kepuasan pengguna SIA

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang dapat diberikan yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian, diharapkan mampu menunjukkan bukti empiris mengenai persepsi kegunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIA.
 - b. Hasil dari penelitian, diharapkan dapat menjadi literatur pustaka acuan untuk peneliti berikutnya dan juga menambah pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Entitas

Melalui penelitian ini diharapkan entitas dapat menyediakan atau mengembangkan perangkat lunak yang mampu memaksimalkan sistem informasi sehingga kinerja pengguna sistem lebih baik.
 - b. Bagi Pengguna Sistem

Melalui penelitian ini diharapkan adanya umpan balik dari pengguna sistem kepada entitas atas sistem yang mereka gunakan agar dapat dilakukan pembaruan atau pergantian jika dibutuhkan.
 - c. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis mendapat pengetahuan dan wawasan baru mengenai aspek-aspek apa saja yang mampu berkontribusi pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, sehingga ketika mengembangkan atau merancang suatu sistem akan bermanfaat dan andal