

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi sangat berperan penting dalam kinerja sebuah bisnis atau perusahaan. Dengan kemajuan teknologi segala bentuk sistem informasi yang ada akan dapat memberikan suatu benefit. Hal itu dapat mengenai data yang valid dan dapat memudahkan akses dalam banyak urusan yang diperlukan oleh perusahaan. Seiring berjalannya waktu, sudah banyak dari pengembang maupun perusahaan besar yang telah membuat sebuah sistem informasi akuntansi, dari yang dipakai untuk umum dan di komersilkan sampai eksklusif hanya untuk perusahaan itu sendiri. Peran dari sistem informasi ini juga sangat banyak dan berdampak bukan hanya dalam bagian akuntansi saja, namun lebih luas lagi dampak dari sistem informasi ini dapat dirasakan oleh seluruh jajaran perusahaan, pengguna hingga para pelanggan (Sudirman, 2020) Para pengembang aplikasi sistem informasi akuntansi ini juga menawarkan banyak fitur menarik yang dapat membantu hampir semua hal terkait akuntansi dan penyusunan laporan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu sistem informasi yang mencakup semua fungsi dan kegiatan yang berkaitan dengan akuntansi yang dipahami dengan mempertimbangkan apa yang akan terjadi pada hari kalender ekonomi dari peristiwa eksternal atau operasi internal organisasi. (Mulyani, 2012).SIA menurut (Bodnar & Hopwood, 2006), adalah kumpulan data sehari-hari yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan lainnya menjadi informasi. Informasi yang diperoleh akan digunakan dalam berbagai cara untuk kepentingan pengambilan keputusan. SIA mengumpulkan data dan informasi terkait dengan hal-hal akuntansi. Dalam peranannya sistem informasi akuntansi membutuhkan sebuah penyimpanan data yang cukup besar dalam sebuah perusahaan. Data sendiri adalah suatu kumpulan dari banyaknya kata-kata, kalimat, symbol dan masih banyak lagi informasi yang dibutuhkan. Data tersebut dapat dicari lagi dan di temukan dengan sebuah sumber atau pencarian yang di rancang

untuk mengambil data yang dibutuhkan tersebut. Dengan kumpulan data yang besar atau banyak didalamnya, itu juga bisa disebut sebagai *Big Data*.

Pada era teknologi sekarang sebuah sistem yang baik adalah yang dapat menyediakan dan memberikan informasi dengan sangat efisien sehingga pengguna dapat merasakan kemudahan dalam berbagai hal. Berdasarkan hal tersebut para penyedia layanan sistem informasi akuntansi berupaya untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi mereka untuk dapat diterima oleh masyarakat. Jika penerimaan dari masyarakat atas sistem informasi tercapai maka nantinya para pengguna juga akan merasa puas atas kinerja dari sistem informasi itu sendiri. Teori ini sejalan dengan teori terdahulu yang diperkenalkan oleh Davis *et al.*, (2020), yaitu teori *Technology Acceptance Model*. Teori TAM dibutuhkan ketika kita ingin melihat perilaku masyarakat atas perkembangan teknologi dan bagaimana mereka dapat menerima teknologi terbaru.

Sistem Informasi yang dapat diterima oleh masyarakat pastinya harus memenuhi juga kepuasan para pengguna. Menurut Kotler (2001), kepuasan pengguna adalah suatu tingkatan perasaan pengguna akan ekspektasi mereka terhadap kinerja produk yang mereka gunakan. Ekspektasi tersebut harus berbanding dengan hasil nyata yang dihasilkan oleh produk tersebut. Jika produk tersebut dapat memenuhi ekspektasi konsumen maka tingkat kepuasan akan meninggi, dan jika sebaliknya maka kepuasan konsumen akan rendah. Konsumen juga dapat merasa sangat puas jika produk melebihi ekspektasi mereka.

Pada tahun 1992 ada sebuah teori yang diperkenalkan oleh DeLone & McLean, yaitu teori *Information System Succes Model*. Dalam mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi dibutuhkan beberapa variabel independen yang mempengaruhi variabel lain hingga sampai tahap penilaian sebuah kesuksesan sistem informasi. Pada teori ini disebutkan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Setelah mengalami pembaruan, pada tahun 2003 terdapat penambahan 1 variabel independent yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu Kualitas Layanan (*Service Quality*). Teori ini menjadi acuan literasi dalam penelitian ini.

Menurut DeLone & McLean (2003) bahwa Kualitas sistem adalah kapasitas sistem untuk menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator kualitas sistem dapat ditentukan dengan penyelidikan mendalam terhadap kualitas sistem yang dipandu oleh beberapa indikator, seperti yang tercantum di bawah ini: lingkungan yang aman, tindakan cepat, sistem yang stabil, fleksibilitas, dan kemudahan penggunaan (Kirana, 2010). Dalam sebuah sistem sendiri masih banyak hal yang menjadi tolak ukur untuk melihat kualitasnya dan ini sudah menjadi bagian dari penilaian atas sistem informasi yang bisa dikatakan sukses.

Kualitas informasi dapat dilihat dari bagaimana sebuah informasi dapat disajikan dengan baik dan tepat sesuai kebutuhan para pengguna. Kualitas informasi harus memenuhi beberapa unsur, informasi harus akurat, tepat waktunya, dan relevan (Kusumawati *et al.*, 2013). Dengan unsur tersebut para penyedia layanan sistem informasi harus dapat membangun hubungan yang baik dengan para pengguna, agar informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh para pengguna. Kualitas informasi yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap cara pandang dan cara pemakaian para pengguna, sehingga ini menjadi bagian penting yang harus di sampaikan dengan jelas.

Kualitas layanan juga adalah unsur penting yang harus diperhatikan. Kualitas layanan adalah bagaimana para penyedia layanan dapat memberikan harapan dan kebutuhan pelanggan dengan pengerjaan yang tepat (Ghobadian., *et al* 1994). Ini memberikan sebuah persepsi bahwa para penyedia layanan harus mengetahui dan memberikan apa saja secara spesifik kebutuhan para pelanggan atau pengguna. Penyedia layanan juga harus memberikan jaminan atas kepercayaan para pelanggan dengan pelayanan yang baik selama dia memakai aplikasi tersebut. Penyedia juga harus memiliki empati untuk mencari solusi atas masalah yang di alami oleh para pengguna.

Berdasarkan teori DeLone & McLean tersebut maka kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dapat berpengaruh pada kesuksesan sebuah sistem informasi akuntansi. Peneliti ingin mengetahui akankah kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem akan berpengaruh positif atau justru negatif kepada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi sudah digunakan pada banyak sektor kehidupan, terlebih sektor bisnis yang dilakukan secara *online*. Penggunaan *platform* secara *online* akan berdampak pada bertambahnya risiko keamanan sistem (Romney dan Steinbart, 2017). Beberapa kasus terkait dengan sistem informasi yang berdampak pada terganggunya pengguna sistem terjadi secara berulang. Pada tahun 2020 setidaknya ada 7 kasus kebocoran data pribadi pada aplikasi besar yang menggunakan sistem dengan penyimpanan *cloud*. Hal ini sangat memberikan tugas yang luar biasa bagi para penyedia layanan dan aplikasi terhadap keamanan sistem informasi (Stephanie, 2020). Salah satu diantaranya kebocoran data pelanggan tokopedia.com sebagaimana disampaikan oleh Pratama Persadha (2020) selaku pakar keamanan siber. Ia mengatakan bahwa kemungkinan hal ini dilakukan oleh *hacker* dengan melakukan *phising* terhadap sistem Tokopedia.

Kemudian terdapat kasus kebocoran data pada aplikasi Indonesia Health Alert Card atau eHAC (Maruf, 2021). Hal yang terulang kembali kasus kebocoran data pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara atau PLN. Dirjen Aplikasi Informatika Pangarepan (2022) mengatakan terdapat jumlah korban sebanyak 17 juta data pelanggan yang diduga dijual oleh *hacker* yang membuat banyak pelanggan merasa khawatir dengan data-data pribadinya, Pangarepan juga menjelaskan kejadian kebocoran terakhir juga menimpa sistem keamanan PT. Telkom Indonesia dengan jumlah korban 26 juta data pelanggan layanan internet IndiHome.

Kasus lainnya terjadi di sektor bisnis makanan dan minuman yang juga memiliki sistem informasi dalam jaringan. Penelitian yang dilakukan oleh Riyadi *et al.* (2014) melihat permasalahan pada restoran Kuki Mie Resto di Purworejo mendapat hambatan pada penggunaan sistem informasi akuntansi. Permasalahan ada pada pengolahan data yang masih kurang efektif dan efisien. Menurutnya permasalahan terjadi juga dikarenakan adanya keterlambatan laporan keuangan dan terjadinya kesalahan transaksi yang cukup sering. Ini bisa menjadi dampak negatif dari sebuah sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara secara langsung terhadap tiga pemilik bisnis kuliner dari mulai warung makan hingga café yang berada di daerah Bekasi. Pada wawancara pertama

dilakukan secara langsung dengan pemilik café Sesama Kopi yaitu Bapak Fakhri Budi di Jatiwaringin. Peneliti memperoleh jawaban atas kendala yang dialami oleh pemilik saat menggunakan aplikasi kasir bernama Moka. Kendala pertama yang ditemui yaitu, aplikasi Moka tidak bisa dibuka oleh semua *operating system*. Kendala kedua yaitu terdapat pada pengajuan syarat untuk memenuhi fitur pembayaran online dirasa terlalu lama dan kurang tanggap. Wawancara kedua dilakukan secara daring kepada pemilik restaurant Jeda Kopi di daerah Rawalumbu yaitu Ibu Wulan Suci. Kedai ini juga memakai aplikasi kasir yang sama bernama Moka. Pada wawancara tersebut ia mengatakan bahwa biaya operasional pertahun untuk aplikasi ini dirasa cukup mahal. Lalu, jaringan internet di daerah itu sering terjadi kelambatan dan itu mempengaruhi sistem aplikasi tersebut. Kendala terakhir dijelaskan jika ada pembaruan sistem secara mendadak maka aplikasi tersebut tidak bisa digunakan dan tidak dapat melakukan transaksi. Pada wawancara ketiga dilakukan pada Warung Makan Pecel MakNuy yang berada di daerah Pekayon dengan anak dari pemilik warung makan tersebut yaitu Ibu Ghina Ayu. Sistem akuntansi yang digunakan hanyalah Microsoft Excel dan aplikasi dari layanan ojek online seperti Grabfood dan GoFood untuk input transaksi pesanan online. Kendala yang diberitahukan yaitu dikarenakan sistem informasi akuntansi yang digunakan hanya Microsoft Excel maka pemilik harus menginput secara manual setiap transaksi yang dilakukan dan cukup memakan waktu. Dari ketiga narasumber diatas mengatakan bahwa mereka belum cukup puas pada aplikasi yang mereka gunakan karena ada beberapa faktor yang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka dimana ini berhubungan dengan teori kepuasan pengguna, bahwa kepuasan dapat dicapai jika ekspektasi dari pengguna terhadap apa yang digunakan dapat terpenuhi dan tidak mengalami kendala yang mengganggu kepentingan saat penggunaan.

Mengenai kepuasan pengguna sistem informasi, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawati *et al.*, 2013). menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian tersebut membahas sistem informasi *e-learning* dengan mahasiswa sebagai responden. Pattipeilohy & Priyatna, (2021) juga memperoleh hasil penelitian yang sama, penelitiannya dilakukan kepada pengguna

sistem informasi *e-docs* di PT AXA Financial. Namun demikian, variabel kualitas sistem justru bertolak belakang dengan hasil penelitian Kusumawati *et al* (2013) dan Pattipeilohy *et al* (2021) penelitian yang dilakukan oleh Ritonga & Fitri Yanto (2013) memperoleh hasil bahwa bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitiannya dilakukan dengan responden pengguna sistem perbankan pada Bank Umum di Bandung. Hasil yang sama juga diperoleh oleh (Rudini, 2015.).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencatat dampak potensial dari variabilitas kualitas informasi pada kepuasan pengguna. Dalam studi yang dilakukan oleh Kusumawati *et al* (2013) dikatakan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roesli *et al* (2020), penelitian ini dilakukan pada pengguna SIA di Bank Sumut sebagai responden. Namun demikian, hasil penelitian oleh Kusumawati *et al* (2013) dan Roesli *et al* (2020) bertolak belakang dengan penelitian Widodo *et al* (2016). Dalam penelitian ini kualitas informasi tidak berpengaruh jauh tergantung bagaimana sistem informasi tersebut digunakan. Penelitian ini dilakukan dengan 100 orang yang menggunakan aplikasi RTS sebagai responden.

Penelitian yang lain mengatakan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Chalik dan Faturhoman (2022). Kusumawati *et al* (2013) juga mengatakan hasil penelitian yang sama. Namun demikian, hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018). Ia mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan pelanggan di PT Laborinda Sarana sebagai respondennya.

Berdasarkan fenomena dan hasil studi yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi dengan tingkat keberhasilan yang bervariasi, penulis mendorong untuk mengkaji lebih lanjut peningkatan kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terkait dengan penggunaan sistem informasi untuk keperluan akuntansi. Mungkin ada perbedaan antara metode penelitian ini dan yang digunakan oleh penelitian lain, salah satunya adalah menggunakan model DeLone & MeLane dimana

terdapat perbedaan variabel yang digunakan, disamping horizon waktu dan target responden yang berbeda.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan masalah yang dibangun peneliti ialah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas layanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta tujuan penelitian yang sudah ditetapkan, penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut.

### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini merupakan hasil dari pengembangan yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang diharapkan dapat mampu menambahkan kontribusi ilmu pengetahuan yang khususnya pada saat ini di bidang ilmu akuntansi sehingga dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi yang berguna untuk ilmu akuntansi kedepannya. Dengan seiring berjalannya waktu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan teoritis oleh aspek-aspek yang terlibat di dalamnya untuk dapat mengevaluasi kinerja juga kesiapan dalam mengarungi perkembangan ilmu akuntansi.



## b. Manfaat Praktis

### 1. Bagi Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil ini berguna untuk dapat memberikan informasi yang membuat para pengguna sistem informasi akuntansi dapat memilih pilihan yang tepat terkait dalam penyimpanan data di aplikasi sistem informasi akuntansi. Para pengguna juga dapat memahami apa saja hal yang harus di perhatikan tentang kekurangan dan kelebihan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi untuk mempertimbangkan dan mengantisipasi hal-hal yang akan terjadi kedepannya.

### 2. Bagi Pengembang Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Kesimpulan penelitian dapat memberikan bahan evaluasi para pengembang untuk mengetahui celah kekurangan sistem informasi akuntansi atas dasar sudut pandang dari para pengguna. Dengan adanya penilaian dari para pengguna juga hasil penelitian, pengembang akan mendapatkan informasi tentang kepuasan para pengguna atas aplikasi yang mereka buat.