

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin tumbuh dan berkembang dengan cepat terutama pada teknologi sistem informasi dimana hal tersebut dianggap penting dan memberi kontribusi yang positif terhadap perkembangan dunia bisnis. Seiring berjalannya waktu, sistem informasi akuntansi telah banyak dibuat oleh pengembang maupun perusahaan besar, digunakan mulai dari perusahaan umum sampai dipasarkan pada eksklusif perusahaan itu sendiri. Sistem informasi tidak hanya memberikan dampak pada bagian akuntansi saja, namun juga memberikan dampak yang luas terhadap seluruh jajaran perusahaan hingga para pelanggan (Sudirman, 2020). Melalui bantuan teknologi informasi, organisasi mampu merancang serta mengembangkan sistem informasi yang memiliki kualitas tinggi yang dapat mendukung kinerja organisasi (Buana & Wirawati, 2018)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yakni sebuah sistem yang dapat mengerjakan suatu aktivitas atau kegiatan, seperti mengumpulkan, menyimpan, mencatat, memproses, hingga membentuk sebuah laporan data keuangan akuntansi yang memudahkan pengguna internal maupun eksternal terkait tentang pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2018). Sistem informasi akuntansi membutuhkan tempat penyimpanan data yang cukup besar dalam sebuah perusahaan. Data itu sendiri merupakan sekumpulan karakter atau keterangan-keterangan yang dikumpulkan untuk berbagai macam tujuan, salah satunya analisis. Data tersebut dapat dengan mudah dicari dan ditemukan dengan pencarian yang dirancang untuk mengambil data yang diperlukan. Kumpulan data yang besar dapat disebut sebagai *Big Data*.

Pada era teknologi seperti sekarang, sebuah sistem dapat terbilang baik apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem berkualitas serta efisien sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Dengan dihasilkannya informasi yang berkualitas, maka para pengguna dapat merasakan kemudahan dalam proses kerjanya. Para pengguna sistem informasi akan merasakan kepuasan ketika tercapainya penerimaan dari masyarakat terhadap sistem informasi tersebut. Teori

ini sejalan dengan pandangan yang diusulkan oleh Davis dan rekannya pada tahun 2020, yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TAM merupakan sebuah model yang berfungsi untuk menjelaskan atau mendeskripsikan serta memperkirakan perilaku masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan bagaimana masyarakat dapat menerima teknologi terkini (Davis, 1989).

Sistem informasi tentu harus memenuhi kepuasan para penggunanya. Menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna merupakan perasaan yang dirasakan pengguna terhadap harapannya dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dan dibagi dengan berbagai tingkatan sesuai dengan kepuasan para penggunanya. Perilaku pengguna terhadap sistem informasi bersifat subjektif yang berarti perilaku didasarkan pada sudut pandang individu itu sendiri terkait dengan seberapa besar rasa puas yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan. Jika pengguna merasakan ekspektasinya berbanding lurus terhadap produk tersebut, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat, jika ekspektasi berbanding terbalik terhadap produk tersebut, maka kepuasan yang dirasakan pengguna akan rendah.

Salah satu acuan atau tolak ukur keberhasilan dari adopsi SIA yakni dari segi kepuasan penggunanya. Pengguna akan merasakan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi harapan pemakai sistem dengan memperlihatkan rasa puas konsumen terhadap SIA yang dipakai. Penelitian ini dilakukan dengan memakai teori *Information System Success Model* atau Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean telah familiar sejak tahun 1992 dan dilakukan inovasi terbaru pada tahun 2003 dimana model ini telah digunakan dan banyak diaplikasikan di beberapa penelitian empiris untuk menggambarkan keberhasilan sebuah sistem informasi (Mulyono, 2009). Pada teori ini disebutkan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Davis merupakan tokoh yang pertama kali memperkenalkan TAM pada tahun 1989 dimana TAM diciptakan dengan tujuan utama untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. TAM beranggapan bahwa salah satu variabel kunci

dalam mengadopsi sistem informasi yakni Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Teori tersebut menjadi acuan literasi dalam penelitian ini.

Menurut DeLone & McLean (1992), Kualitas Sistem merupakan kapabilitas atau kinerja sistem untuk menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Kualitas layanan merupakan suatu kualitas pendukung yang diperoleh pengguna dari bagian departemen sistem informasi yang bertujuan untuk mendukung serta memudahkan pengguna (Urbach & Muller, 2012). Menurut DeLone & McLean (2016), indikator yang digunakan untuk pengukuran dari kualitas suatu layanan, yaitu tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), akurasi (*accuracy*), empati (*empathy*), dan kompetensi teknis (*technical competence*). Kemudahan penggunaan juga merupakan unsur penting yang harus diperhatikan. Kemudahan penggunaan yakni tahapan atau tingkatan dimana seseorang beranggapan dan yakin bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami (Setyowati & Respati, 2017). Menurut Prakosa (2017), suatu sistem dikatakan memiliki mutu yang baik apabila sistem tersebut memberikan kemudahan terhadap penggunaannya. Kemudahan penggunaan mampu meningkatkan keyakinan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi yang dipakai. Kemudahan penggunaan dapat diukur menggunakan parameter pengukuran dari Davis (1989), yaitu mudah dipelajari, fleksibel, mudah dipakai, kemudahan pengendalian, jelas dan dapat dimengerti, cepat terampil menggunakannya. Berdasarkan teori DeLone & McLean serta teori *Technology Acceptance Model* (TAM), maka kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan dapat berpengaruh pada keberhasilan sebuah sistem informasi akuntansi.

Adapun kaitan dari Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M dengan TAM ialah variabel yang terdapat pada model D&M dipakai untuk menguji kesuksesan sistem informasi dimana teori TAM dipakai sebagai variabel pengguna untuk bahwa tujuan pengguna untuk mengaplikasikan teknologi baru dipengaruhi oleh intensitas penggunaan dan memiliki kontribusi pada kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan. Maka, dapat dibilang bahwa teori TAM yakni bagian integral dari Model Kesuksesan SI D&M (DeLone & McLean, 2003) (Davis *et al.*, 1989).

Sistem informasi telah digunakan dan dimanfaatkan oleh banyak sektor kehidupan, terutama pada sektor bisnis. Dengan adanya perkembangan sistem informasi akuntansi, semakin berkembang pula bisnis yang dilakukan secara *online*. Namun demikian, implementasinya dan keberadaan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi juga memunculkan permasalahan dan risiko baru, seperti pemeliharaan sistem, keamanan sistem, bahaya virus, kebocoran data, maupun tindakan peretas (*hacker*).

Pada tahun 2021 hingga 2022 tercatat ada 11 kasus kebocoran data di Indonesia yang merugikan para pengguna sistem (Nabilla, 2022). Kasus kebocoran data pribadi semakin menjadi perhatian utama karena intensitas terjadinya kasus serupa semakin tinggi. Data pribadi yang sepatutnya menjadi hak privasi masing-masing individu kini menjadi tidak aman akibat dari kebocoran data yang berasal dari pelanggaran sistem keamanan atau perbuatan oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal ini tentu harus dijadikan bahan evaluasi untuk para penyedia layanan dan aplikasi untuk menciptakan sistem keamanan yang lebih baik.

Beberapa kasus kebocoran data di Indonesia pada tahun 2022 yaitu kebocoran data pelanggan IndiHome. Sebanyak 26 juta data diduga milik pelanggan IndiHome diperjualbelikan di BreachForums oleh *hacker*. Data yang dibocorkan berupa NIK, riwayat pencarian, nama, email, hingga jenis kelamin. Sampai saat ini kasus tersebut belum mendapatkan kejelasan terkait sumber data kebocorannya. Pada saat yang berdekatan, kasus serupa juga menimpa para pelanggan PLN dimana data para pelanggan tersebut diperjualbelikan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Adapun data yang tersebar meliputi *field* ID, nomor unik pelanggan, nama pelanggan, alamat konsumen, nomor meteran, tipe meteran, tipe energi, hingga kWh (Nabilla, 2022).

SIA merupakan suatu sistem informasi yang dibuat untuk membantu para pebisnis dalam mengambil keputusan bisnisnya. Salah satu instrumen dari SIA ialah aplikasi kasir dimana aplikasi tersebut berkaitan dengan transaksi penjualan yang dapat mengumpulkan serta mengolah informasi terkait penjualan dan pembayaran pada suatu bisnis. Aplikasi kasir menjadi bagian penting dari SIA karena dapat menunjang keberlangsungan perusahaan dalam memberikan informasi yang relevan serta akurat terkait penjualan dan pembayaran (Romney &

Steinbart, 2017) (Gelinas *et al.*, 2016). Salah satu contoh implementasi penggunaan aplikasi kasir adalah pada bisnis kuliner, seperti *coffee shop*, *café*, maupun restoran. Kota Depok menjadi salah satu wilayah yang strategis untuk mendirikan sebuah bisnis kuliner, terutama *café* maupun *coffee shop*. Hal ini disebabkan karena banyaknya pemukiman serta sekolah maupun perguruan tinggi yang berada di Kota Depok. Pangsa pasar dari bisnis kuliner yang semakin berkembang membuat bisnis tersebut menjadi bisnis yang menguntungkan. Hal ini tentu mendorong para pemilik usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnisnya dengan mengadopsi sistem informasi akuntansi (Setyowati & Respati, 2017).

Peneliti melakukan wawancara secara acak kepada tiga pengguna sistem informasi, mulai dari pemilik bisnis kuliner hingga kasir. Wawancara pertama dilakukan secara daring dengan pemilik *Café Forque*, yaitu Bapak Afi (22) di daerah Sawangan, Depok. Pemilik *Café Forque* mengalami beberapa hambatan saat menggunakan aplikasi Moka. Performa aplikasi Moka akan turun ketika terdapat banyaknya orderan masuk dalam waktu yang bersamaan. Aplikasi kurang responsif ketika terdapat banyak customer yang melakukan *open bill*. Pemilik *café* tetap memilih untuk berlangganan Moka Order karena memiliki fitur yang memudahkan pelanggan melakukan pemesanan menu makanan lewat *scan QRIS*. Namun, aplikasi tersebut harus di *refresh* terlebih dahulu untuk melihat pesanan yang masuk dimana hal tersebut sangat menghambat alur pesanan. Permasalahan lainnya adalah, layanan *customer service* Moka dianggap kurang responsif ketika *user system* ingin mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut.

Selanjutnya, wawancara kedua dilakukan secara daring bersama kasir *Café Forque*. Petugas kasir *café Forque* yang bernama Annisya (20) mengeluhkan kurangnya fleksibilitas penggunaan mesin kasir karena aplikasi Moka hanya dapat digunakan pada tablet berbasis *android* ataupun *iPad*. Selain itu, aplikasi Moka hanya kompatibel dengan *printer* tertentu saja.

Wawancara ketiga dilakukan secara langsung dengan pemilik warung makan Ayam Babeh di Depok, yaitu Bapak Avi (23). Warung makan Ayam Babeh menggunakan aplikasi kasir bernama Majoo. Menurutnya, bahwa biaya operasional yang dikeluarkan untuk aplikasi Majoo masih mahal. Jika ingin mendapatkan fitur yang lengkap, pengguna diminta untuk membayar lebih banyak untuk

berlangganan. Lalu, jaringan internet yang tidak stabil juga mempengaruhi proses *input data* dimana jika sinyal hilang secara mendadak, maka transaksi yang dimasukkan sebelumnya akan hilang dan tidak tersimpan, sehingga dari sisi keamanan data menjadi kurang terjamin.

Kesimpulannya, dari hasil wawancara dengan tiga narasumber tersebut mereka mengatakan belum cukup puas terhadap pemakaian aplikasi yang digunakan karena belum sesuai dengan ekspektasi terhadap aplikasi sistem informasi tersebut. Hal ini menjadi anomali dengan teori kepuasan pengguna, dimana kepuasan akan tercapai jika ekspektasi konsumen terhadap sistem yang mereka gunakan dapat terpenuhi.

Kepuasan pengguna sistem informasi sudah cukup banyak diteliti pada penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Mangun Buana dan Wirawati (2018) menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna. Brata *et al.* (2018) juga memperoleh hasil riset yang sama dimana penelitian tersebut dilakukan terhadap pengguna SIMKUG di Universitas Telkom. Kemudian, riset yang dilakukan oleh Achmadi dan Oktrivina (2021) memiliki temuan yang sama dengan penelitian tersebut dimana terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Namun demikian hasil berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Indriyani *et al.* (2022), bahwa tidak adanya pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitiannya dilakukan terhadap responden yang menggunakan sistem informasi di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Prayanthi *et al.* (2020).

Pattipeilohy *et al.* (2021) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian dilakukan pada pengguna *e-docs* di PT. AXA Financial sebagai respondennya. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Mujadilah (2021) juga mencapai hasil yang sama, yakni menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Brata *et al.* (2018) dengan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pattipeilohy *et al.* (2021) serta Pratiwi dan Mujadilah (2021). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian lain mengatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Pernyataan tersebut dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Setyowati & Respati (2017). Penelitian dilakukan kepada karyawan pengguna sistem informasi akuntansi di semua *coffee shop* di Kabupaten Sleman sebagai respondennya. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriyani *et al.* (2022) bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan Setyowati & Respati (2017). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan beberapa permasalahan terkait dengan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut di atas, menjadi fenomena-fenomena penelitian yang menarik untuk diteliti kembali. Disamping itu penelitian-penelitian sebelumnya masih menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian dan menjadi alasan bagi penulis untuk mengkaji dan menguji kembali hubungan kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah banyaknya fenomena kemunculan *café-café* baru pasca COVID yang kesemuanya menggunakan sistem informasi yang relatif sejenis dan pengguna sistem informasi pada *café-café* akan menjadi responden pada penelitian ini.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
- b. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
- c. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat serta berguna bagi para pihak yang berkaitan dengan penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana sumber informasi guna memperluas wawasan maupun meningkatkan pengetahuan yang berguna untuk ilmu akuntansi kedepannya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya serta menjadi bahan perbandingan antara teori dengan fakta di lapangan sehingga dapat menjadi referensi literatur pustaka untuk penelitian di masa depan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Hasil ini dapat digunakan untuk para pengguna sistem informasi sebagai acuan dalam pemilihan sistem informasi yang digunakan serta dapat menjadi bahan pertimbangan terkait kelebihan dan kelemahan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Pengembang Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap para pengembang aplikasi sistem sehingga mampu memaksimalkan sistem informasi yang diciptakan agar penggunaan sistem menjadi lebih baik.