

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa globalisasi sekarang ini Indonesia telah memasuki industri 4.0, Banyak perusahaan yang beralih dari penggunaan sistem informasi akuntansi yang manual menjadi sistem informasi akuntansi yang telah terkomputerisasi, terutama pada perusahaan yang bergerak di sektor *manufacturing*. Mengingat perusahaan-perusahaan pada sektor manufaktur merupakan penyumbang PDB tertinggi se-ASEAN sebesar 39,7 miliar dolar AS sesuai dengan data dari Trading Economic pada kuartal III tahun 2018. Industri 4.0 tersebut mampu mengubah dan meningkatkan proses produksi saat ini di bidang manufaktur dengan meningkatkan bidang utama seperti interoperabilitas, desentralisasi pengambilan keputusan secara *real-time*. Teknologi yang digunakan akan dirombak atau disempurnakan dengan penambahan sensor dan fungsi *software* yang dapat meningkatkan kemampuan jaringan. (Stefanus, 2015). Sehingga penggunaan sistem informasi dapat memberikan informasi secara akurat, efektif dan efisien. Sejalan dengan pernyataan tersebut, menurut Zakari et al (2017) dalam risetnya mengungkapkan mengenai pekerja-pekerja dapat melakukan tugas dengan lebih efisien karena menggunakan sistem informasi akuntansi di dalam perusahaannya. Selain itu, Penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap pemakai dan pada sistemnya itu sendiri (Jogiyanto, 2007:12). Pengaruh terhadap pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya yang berdampak pada individualnya.

Kesuksesan penggunaan sistem informasi pada perusahaan tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived usefulness*, kualitas sistem, dukungan manajemen puncak, dampak individu, dampak organisasi dan kepuasan pemakai sistem informasi. Namun, menurut DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi memiliki tiga faktor penentu yakni kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Ketiga faktor tersebut perlu di ukur, karena akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Fitria dan Dudi (2018) yang menggunakan tiga faktor tersebut dengan hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial hanya kualitas layanan dan kualitas informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Namun demikian, Permasalahan terkait penggunaan Sistem informasi tidak dapat dipungkiri, beberapa fakta menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan kompetensi yang ada, seperti halnya pada PT Pos Indonesia. Sebelum penggunaan sistem secara parsial yang terjadi di PT. Pos Indonesia sangat tidak cocok dengan aktivitas PT. Pos Indonesia yang cakupannya sangat luas, karena pada PT. Pos Indonesia itu sendiri mempunyai banyak kantor cabang yang tersebar hampir di seluruh wilayah di Indonesia. Sistem yang sebelumnya sangat banyak kelemahan sehingga tidak dapat memuaskan penggunaannya karena menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi

Suatu sistem informasi sangat mengutamakan kemudahan, sehingga dapat mempermudah dalam proses kerja penggunaannya. Karena kegiatan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia sangat luas yang menyebabkan tidak kesesuaian antara sistem yang digunakan dengan aktivitas yang dilakukan. Sehingga sistem tersebut tidak dapat memberikan manfaat yang positif terhadap pengguna di perusahaan tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang sebelumnya tidak memiliki kesan yang baik karena alasan yang lainnya saat melihat transaksi keuangan pada semua cabang yang ada membutuhkan waktu berbulan-bulan lamanya untuk melihat secara keseluruhan (Budianto, 2012).

PT. Pos Indonesia berencana menggunakan sistem informasi yang lama dengan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang baru yaitu sistem SAP (*System Application and Product*) yang akan segera digunakan di seluruh kantor pos Indonesia. Dalam konferensi pers yang dikatakan oleh direktur utama PT. Pos Indonesia yaitu Ketut Mardjana bahwasannya penggantian sistem tersebut adalah salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk pembenahan hasil kinerja bagi karyawannya. Karena menurutnya, selama kurang lebih 13 tahun terakhir perusahaannya menggunakan sistem yang sebelumnya sangatlah tidak maksimal. Penyesuaian sistem informasi yang kemudian menimbulkan masalah

ketidakpuasan pengguna juga terjadi di PT. Garuda Indonesia. Ketidakpuasan muncul akibat adanya penyesuaian sistem informasi baru yang diterapkan pada implementasi Sistem Kendali Operasi Terpadu (*Integrated Operational Control System/IOCS*) pada PT. Garuda Indonesia. Ternyata implementasi sistem IOCS ini tidak berjalan mulus, akibatnya sejumlah penerbangan mengalami penundaan dan semakin banyak rute penerbangan mengalami *delay*. Menurut kepala komunikasi perusahaan PT. Garuda Indonesia, Pujobroto, sistem IOCS ini sebenarnya telah dilakukan ujicoba berkali-kali, namun sistem tersebut bermasalah. Setiap minggu ada dua ribu penerbangan, tetapi karena menyangkut banyak data yang kompleks, dalam proses transisi ada data yang tidak sinkron dan mengakibatkan informasi yang diterima awak kabin tidak akurat. Akibatnya, awak kabin terlambat tiba di bandara sehingga sejumlah penerbangan harus ditunda, hal ini terjadi karena penerapan sistem yang baru. Pengguna belum menguasai sistem baru ini, sementara sistem yang lama sudah dihilangkan (Wisnubrata, 2010).

Pelaksanaan sistem informasi yang baru pada PT. Garuda Indonesia tidak memberikan kepuasan bagi pengguna, karena PT. Garuda Indonesia sendiri tidak dapat menguasai sistem yang dijalankannya. Selain itu, perubahan sistem tersebut dilakukan secara langsung dan menghentikan segera pemakaian sistem lama (konversi langsung). Kenyataannya pendekatan konversi langsung ini tidak berjalan mulus, karena kemungkinan besar pengguna yang biasa mengoperasikan sistem lama masih belum terbiasa dengan sistem yang baru, sehingga terjadilah masalah-masalah tersebut. Berdasarkan fenomena diatas, ketidaksesuaian informasi dengan luasnya kegiatan usaha (PT. Pos Indonesia) dan sistem informasi yang tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja (PT. Garuda Indonesia) dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna, yaitu pengguna merasa tidak puas. Perusahaan yang memperbaharui sistemnya menyebabkan para pengguna harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas sistem informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut pada program mereka.

Berdasarkan fenomena yang ada dengan didukung oleh permasalahan di beberapa perusahaan terkait penggunaan sistem informasi, objek penelitian ini adalah perusahaan manufaktur dengan fokus penelitian terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu SAP (*System Application and Product*) adalah suatu software yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif (Seto, 2013). Objek penelitian ini menggunakan SAP karena meskipun sistem ini sangat mahal namun banyak manfaat yang dapat diperoleh antara lain sistem ini memiliki banyak modul yang sangat lengkap sehingga para pengguna akan sangat terbantu dalam memahami sistem tersebut dan modul-modul saling terintegrasi dengan satu dengan yang lain sehingga mempermudah perusahaan dalam mengontrol dan sistem SAP dapat diakses oleh semua pengguna di perusahaan tersebut sehingga mempermudah dalam proses bisnis yang cocok digunakan di perusahaan manufaktur.

Beberapa penelitian terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Seperti penelitian tentang pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh Saleh dkk (2012), Iranto (2012), Saputri (2016) dan Rukmiyati dan Budiarta (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang sama juga dilakukan Wardhana (2015), Rudini (2015) dan Fitria dan Dudi (2018). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian tentang pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi yang dilakukan dilakukan oleh Iranto (2012), Rudini (2015), Saputri (2016), Rukmiyati dan Budiarta (2016) dan Fitria dan Dudi (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang sama juga dilakukan Arifianitika (2015). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian telah dilakukan oleh Rudini (2015), Saputri (2016) dan Fitria dan Dudi (2018) terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil

penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Iranto (2012) dan Wardhana (2015). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian terdahulu, yang penelitiannya telah dilakukan oleh Lisanto, dkk. (2017). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya merupakan:

1. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur di Jakarta Selatan, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan sampel mahasiswa S2 Magister Manajemen Universitas Merdeka Malang.
2. Pada penelitian ini menggunakan metode perhitungan SPSS sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode perhitungan PLS.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, serta terdapat hasil perbedaan penelitian yang terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis ingin menguji kembali hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di beberapa perusahaan manufaktur di Jakarta Selatan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, sehingga permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

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

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan :

- a. Untuk memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
- b. Untuk memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
- c. Untuk memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Bagian kegunaan penelitian akan menunjukkan kegunaan dan pentingnya penelitian, terutama bagi pengembangan ilmu atau pelaksanaan pembangunan dalam arti luas.

A. Manfaat Teoritis

Bagi Penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang diaplikasikan kedalam dunia kerja serta diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembacanya dan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya, serta menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktik nyata, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan.

B. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemakai sistem informasi akuntansi dalam melihat peran kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan

terhadap kepuasan pengguna sistem yang menjadi faktor faktor pada penyebab suatu kesuksesan sistem informasi akuntansi.

