

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi teknologi. Kebutuhan sistem informasi teknologi dalam lingkungan organisasi atau perusahaan telah menjadi sebuah tuntutan zaman yang harus dipenuhi agar mampu bersaing secara global. Saat ini, setiap perusahaan dihadapkan pada lingkungan bisnis global yang mengharuskan mengaplikasikan teknologi informasi dalam sistem informasinya. Sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan saat ini, karena mampu memberikan dukungan dalam menyajikan informasi keuangan dan non keuangan secara lebih praktis dan efisien (Swandewi dkk, 2017).

Tantangan pengimplementasian sistem perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni keberhasilan pengimplementasian sistem atau kegagalan pengimplementasian sistem. Tujuan implementasi sistem untuk mempermudah pengguna suatu organisasi dalam memperoleh informasi organisasi, teknologi informasi dapat dilibatkan. Keberhasilan sebuah sistem dapat diukur dengan kepuasan pengguna, maka sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pemakai, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan dari pemakai maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan penerapan sistem. Secara lebih khusus, perusahaan umumnya menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi (Putri dkk, 2016).

Sistem Informasi Akuntansi dapat diibaratkan seperti jantung bagi sebuah perusahaan. Adanya sistem informasi akuntansi membuat sebuah perusahaan mampu melakukan pengendalian dan memudahkan perusahaan meningkatkan kinerjanya. Sistem informasi akuntansi memberikan kesempatan bagi pebisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mendukung

tercapainya tujuan organisasi perusahaan. Sistem informasi yang berkualitas diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu dalam pemenuhan kebutuhan pengguna informasi, serta mampu meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi. Kinerja sistem informasi dianggap baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut (Swandewi dkk, 2017).

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Hal ini cukup beralasan karena kalau pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007). DeLone & Mclean (1992) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.

Permasalahan yang terkait dengan sistem informasi saat melakukan implementasi, integrasi, layanan penggunaan sistem dan berdampak pada kepuasan pengguna sistem. Salah satunya adalah masalah integrasi sistem yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Menurut Pujobroto selaku Kepala Komunikasi Perusahaan PT. Garuda Indonesia mengatakan bahwa integrasi sistem pada masa transisi memberikan informasi yang diterima oleh pengguna tidak akurat, hal inilah yang sedang dicari penyebabnya, namun demikian sistem yang diintegrasikan sebelumnya sudah dilakukan uji coba berkali-kali dan tidak terjadi masalah. Akibat tidak akuratnya informasi yang diterima ini, awak kabin terlambat tiba di bandara sehingga sejumlah penerbangan harus ditunda. Presiden Asosiasi Pilot Garuda Indonesia, Kapten Stephanus Geradus (2010), menyatakan bahwa jadwal penerbangan diperkirakan mengalami gangguan akibat dari penerapan sistem baru, dan pengguna belum menguasai sistem baru ini, sedangkan sistem yang lama sudah dihilangkan. Garuda berupaya keras mengembalikan kepercayaan penumpang. Menurut Pujobroto, bila ada pembatalan, Garuda akan membayar dua kali lipat harga tiket. Sementara itu, bila penumpang tetap terbang, Garuda memberi uang kontan senilai harga tiket. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akibat adanya keterlambatan pesawat karena pengimplementasian sistem IOCS (*Integrated Operational Control*

*System*) membuat keuntungan dari penjualan tiket Garuda berkurang. Garuda harus membayar kembali uang penumpang dua kali lipat untuk mendapatkan kembali kepercayaan. Jelas itu sangat merugikan bagi pihak maskapai penerbangan Garuda.

Masalah ketidakpuasan pengguna muncul sebagai dampak akibat adanya gangguan pada Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Menurut Madani (2017) dan Arief (2017) virus WannaCry yang menyerang Sistem Informasi Rumah Sakit Kanker Dharmais menyebabkan sistem antrian pasien pada pelayanan Rumah Sakit Dharmais tidak berfungsi, sehingga sistem pelayanan rumah sakit harus dilakukan secara manual. Menurut Direktur Umum dan Operasional, Drg. Triputro Nugroho, virus itu membuat internal data rumah sakit itu terganggu. Menurutnya, data pasien dan sebagainya masih bisa dikuasai, tapi agar tidak merusak yang lain-lain semua sistem di matikan.

Virus WannaCry menyebabkan komputer dan server RS Dharmais terkunci dan data tidak bisa dibaca, membuat semua staf dan pekerja yang bekerja mengalami ketidaknyamanan karena harus menginput data secara manual. Direktur Utama RS Dharmais, Abdul Kadir mengatakan sebanyak 60 komputer terinfeksi virus karena komputer pada saat itu dalam posisi *online*. Setelah itu, total sekitar 600 komputer di rumah sakit itu dimatikan. Rumah sakit menginstal ulang sistem komputer dan server cadangan dan membuat operasional rumah sakit berjalan lambat karena rumah sakit beroperasi tanpa IT. Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Rudiantara (2017), mengatakan hanya satu RS di Indonesia yang mendapatkan serangan virus WannaCry. Rumah sakit yang diserang virus tersebut hanya RS Dharmais di Jakarta Barat. Akibat dari sistem yang tidak dapat beroperasi tersebut, membuat berkurangnya jumlah pasien yang berobat di RS Dharmais. Berkurangnya pasien karena harus melakukan penginputan data secara manual yang memakan waktu lama membuat keuntungan penjualan dari RS Dharmais juga berkurang. Padahal RS Dharmais merupakan Rumah Sakit Kanker terbesar di Indonesia, sangat disayangkan tidak mempunyai kualitas sistem dengan keamanan yang tinggi, sehingga merugikan banyak pihak.

Beberapa penelitian terkait dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian

Fendini dkk (2013), Jaluanto dan Devitayani (2015), dan Asnawi (2014) memperoleh hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan oleh Megawati dan Maftukhah (2017) dan Fitriasmu (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian tentang pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dilakukan oleh Sudarno (2013), Wisudiawan (2015), dan Istianingsih dan Wijayanto (2008) menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan oleh Widodo dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diperoleh dan adanya hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali tentang kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Putri dkk (2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada horizon waktu dan unit analisis yang digunakan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
  - 2) Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di organisasi atau perusahaan.
- b. Manfaat Praktisi
  - 1) Secara Umum  
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengintegrasikan pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Serta dapat memberikan informasi terkait dengan topik penelitian ini kepada pihak yang membutuhkan.
  - 2) Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi.