

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi yang ada di Indonesia sekarang berkembang dengan pesat. Perkembangan pada teknologi informasi dalam mengembangkan sistem informasi sangat mempengaruhi peran sistem informasi kerja pada perusahaan karena dapat merubah organisasi saat melakukan aktifitas bisnisnya. Penggunaan pada sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dapat terarah dengan baik, hal tersebut merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang berguna untuk mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan.

Sistem informasi zaman sekarang berkembang menjadi sistem informasi yang berbasis komputer, hal tersebut dapat meningkatkan sebuah kepuasan pengguna karena mudah diakses untuk pengambilan keputusan. Saat mengoperasikan sistem informasi akuntansi pada pemakaian laporan keuangan, dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Maka sistem informasi akuntansi akan terus berkembang dan banyak variasinya supaya mudah dipasaran.

Sistem informasi dikatakan berhasil apabila memiliki tiga komponen tolak ukur yaitu kualitas sistem, manfaat sistem, dan kepuasan pengguna. Selain itu, sistem informasi berbasis komputer saat ini telah mengambil peran penting untuk mengambil keputusan. Terdapat dua kategori dalam

keberhasilan sistem informasi yaitu ekonomi dan personal, keberhasilan ekonomi direpresentasikan sebagai peningkatan keuntungan atau *profit* sedangkan keberhasilan personal direpresentasikan sebagai kepuasan dari para pengguna sistem informasi itu sendiri. Ukuran keberhasilan ini menunjukkan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan sejauh mana pengguna berpartisipasi sehingga menyebabkan kepuasan pengguna.

Model kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam kategori yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Penelitian ini akan memakai pengaruh antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* yang dihasilkan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut. Kualitas informasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik informasi sehingga *output* yang dihasilkan akan bermanfaat bagi penggunanya. Oleh karena itu kualitas sistem informasi memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna, diharapkan dengan adanya pengukuran keefektifan sistem informasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para *programmer* sistem informasi untuk mendesain sistem informasi bagi perusahaannya, dan dapat menganalisis seberapa jauh peranan sistem untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Sistem yang berkualitas akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan meliputi karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan efektif, karena dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dalam organisasi. Karena suatu organisasi tidak ingin penerapan sistem informasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal, tapi tidak memberikan dampak yang positif terhadap perusahaannya, ataupun pemanfaatannya tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Allah SWT telah mengatur mengenai keuangan dalam Q.S An-Nisa Ayat

58:

ط إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
ط إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ

Allah SWT telah mengatur mengenai keuangan dalam Q.S An-Nisa Ayat

58:

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Berdasarkan ayat di atas dapat kita tarik kesimpulan walau tidak spesifik menjelaskan tentang perbankan, tapi ayat ini dapat di jadikan landasan seorang bankir dalam bekerja, yaitu mencatat suatu transaksi sesuai dengan posisinya.

Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, dan menerbitkan *promes* atau yang dikenal sebagai *banknote*. Untuk mewujudkan suatu kinerja yang baik, bank diharuskan memiliki perencanaan progamkerja yang tepat untuk direalisasikan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Penerapan pendukung operasional seperti teknologi informasi dalam skala kecil maupun besar menjadi faktor yang menunjang keberhasilan tujuan program bank tersebut.

Salah satu bank yang sudah melekat dengan masyarakat adalah Bank Perkreditasn Rakyat (BPR) yang sudah memiliki kantor diberbagai daerah di Indonesia seperti Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta dan Bali. BPR merupakan Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa

dalam lalu lintas pembayaran. Produk yang ditawarkan oleh BPR adalah tabungan, deposito, kredit dan sertifikat bank indonesia (SBI). Dalam pelaksanaan penyediaan jasa kepada masyarakat BPR menggunakan sistem informasi berbasis aplikasi untuk memudahkan penggunaan dan mengikuti perkembangan jaman.

Dalam penanganan sistem informasi diperlukan waktu untuk melakukan *upgrade* atau perbaikan, sehingga terkadang terjadi *down system* seperti yang terjadi pada kasus di bank-bank Indonesia, yaitu terjadinya *down system* pada saat penarikan tunai dan penggunaan aplikasi saat hari kerja sehingga mengganggu aktifitas penggunanya. Kejadian *down system* baru-baru ini dialami oleh salah satu perbankan himbara ternama di Indonesia yaitu Bank mandiri. Bank mandiri dengan aplikasi terbarunya, *Livin Mandiri*, pada Februari 2022 mengalami *error* yang disebabkan adanya peningkatan aktifitas transaksi yang terlalu tajam sehingga menghambat penggunaan dan menuai banyak *complain*. Terjadinya *down system* disebabkan sistem informasi masih butuh perbaikan dan pembaharuan, terjadinya hal tersebut bisa berdampak buruk karena mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi telah banyak dilakukan dan digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan dari suatu sistem. Kualitas sistem informasi akuntansi memfokuskan pada kinerja dari komponen sistem informasi finansial. Kualitas ini juga diartikan sebagai ukuran efisiensi dalam penggunaan sistem yang mendukung praktik kerja langsung, sehingga kualitas sistem informasi yang baik dan optimal tentu akan memberikan kepuasan dalam menggunakan sistem tersebut karena dapat memudahkan pekerjaan. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya seperti penelitian dari Mutiara (2016) yang menunjukkan terdapat pengaruh dari kualitas

sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berbeda dengan penelitian dari Mutiara, dalam penelitian Purnamasari (2012) menunjukkan tidak terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Informasi adalah hal yang sangat penting, adanya informasi dapat digunakan untuk membantu dalam mengelola usaha atau sesuatu hal dimasa mendatang. Informasi juga disebut sebagai data yang diolah agar dapat dipahami dan memberi manfaat bagi penggunannya. Suatu informasi dikatakan berkualitas apabila disajikan dengan akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu, sehingga dapat diterima dengan baik oleh banyak orang. Saat informasi memiliki keempat aspek tersebut, maka dapat disebut informasi yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Penelitian mengenai kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dilakukan oleh Nilam (2016) menunjukkan terdapat pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sedangkan dalam penelitian Dekeng (2015) menunjukkan tidak terdapat pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengaruh sistem informasi sangat membantu seorang pegawai atau karyawan dalam hal ini bank dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Adanya sistem informasi akuntansi yang bagus dan mudah digunakan tentunya akan berpengaruh pada kualitas pekerjaan sedangkan sebaliknya jika sistem informasi akutansinya tidak mendukung tentu akan memperlambat atau kurang mendukung pekerjaan seorang karyawan bank.

Perceived usefulness atau persepsi kegunaan adalah sebuah persepsi sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi yang akan

meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, maka sikap akan yang ditimbulkan yaitu positif. Jika teknologi informasi dan komunikasi tersebut tidak dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, maka sikap yang akan ditimbulkan yaitu negatif. Penelitian mengenai variabel *perceived usefulness* yang dilakukan oleh Rukmiyati (2016) menunjukkan terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Perbedaan hasil ditunjukkan dalam penelitian Ayu (2017) menunjukkan tidak terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan ketidak konsistensian hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu membuat penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi masih dianggap sebuah masalah yang menarik untuk diteliti. Terangkat dari permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, terkhusus pada PT. BPR Lestari.

Berdasarkan uraian diatas dan latar belakang yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi kasus PT. BPR Lestari)”. Pada judul ini akan diketahui secara lebih detail mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi khususnya dilembaga yang bergerak dibidang perbankan. Dapat diketahui BPR sebagai perbankan yang sangat mengandalkan sistem informasi akuntansinya agar sesuai dan dapat memudahkan dalam penyampaian informasi perusahaannya.

Menurut penelitian dari (Mangun Buana & Wirawati, 2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *PerceivedUsefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi” menyimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan system akuntansi pada Perusahaan Air Minum Daerah. Satu hal yang membedakan penelitian ini dari penelitian tersebut adalah objek penelitian yang digunakan, karena pada peneltian ini objek penelitian yang diambil adalah BPR. BPR sebagai lembaga keuangan bank yang bergerak dibidang jasa tidak terlepas dari *response* dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang dimilikinya gar mudah dipahami dan tidak menimbulkan *misperception*.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem informasi akuntansi ?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara empiris apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui secara empiris apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui secara empiris apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tambahan yang bermanfaat bagi perusahaan serta referensi topik bagi penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Peneliti ini diharapkan bagi perusahaan memberikan manfaat, gambaran, informasi tentang Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Sehingga hal tersebut dapat diharapkan agar perusahaan mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat.