

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha yang semakin meningkat disertai dengan semakin majunya teknologi, menuntut para pelaku usaha untuk menggunakan teknologi hampir dalam semua aspek kehidupan. Semakin banyak usaha yang menggunakan teknologi dalam kemajuan usahanya ini di dukung dengan tingkat keefisiensian, penghematan waktu, penghematan biaya serta sistem manajemen yang baik dalam usahanya. Penerapan teknologi informasi (TI) untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Semakin pesatnya dinamika industri teknologi informasi pada saat ini, menuntut orang untuk bertindak dengan cepat. Namun, teknologi informasi ini belum diterapkan dengan baik, akibatnya masih ada usaha yang melakukan aktivitasnya secara manual. Hal ini akan memberikan dampak ketertinggalan pada suatu usaha bisnis misalnya akan mengalami ketertinggalan dengan pesaingnya yang menggunakan teknologi dalam aktivitasnya. Sistem komputerisasi merupakan alat bantu yang sangat bermanfaat dalam membantu aktivitas di perusahaan. Namun, diperlukan teknik-teknik pengawasan yang berbeda dengan yang digunakan dalam cara manual untuk menjamin ketelitian dan keamanan dalam memproses data dan menjaga harta milik perusahaan (Chandra, 2018). Maka dari itu, diperlukan adanya sistem informasi akuntansi yang memudahkan penggunaanya dalam menyelesaikan

pekerjaannya, dengan demikian perusahaan akan mampu bersaing.

Ada banyak perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi salah satunya yaitu CV Rizqy Mobile & Comp perusahaan ini bergerak pada bidang penjualan barang elektronik. Pada CV. Rizqy Mobile & Comp ini awalnya memiliki suatu sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam membantu proses penyelesaian pekerjaan sudah menggunakan *software* namun masih beroperasi secara manual, sistem informasi akuntansi yang ada pada saat itu belum terkoneksi ke *database* pusat dari seluruh pendapatan, semua transaksi pencatatan masih harus diinput satu persatu dahulu untuk nantinya menghasilkan laporan keuangan sehingga kecepatan informasi yang dihasilkan dari sistem tidak tepat waktu dengan kata lain informasi yang dihasilkan tersebut tidak bias langsung dilihat sewaktu-waktu pihak manajemen apabila membutuhkan laporan itu hal ini menyebabkan ketidakpuasan bagi pengguna sistem informasi akuntansi. Dengan adanya kendala tersebut CV. Rizqy Mobile & Comp beralih ke sistem informasi akuntansi yang baru pada tahun 2019 dengan harapan dapat membantu meminimalisir kekurangan yang ada pada sistem informasi akuntansi yang lama.

Tahun 2019 sistem informasi akuntansi CV. Rizqy Mobile beralih menjadi suatu sistem informasi akuntansi yang berbasis *online* yang sudah terkomputerisasi. Sistem informasi akuntansi yang sudah terkoneksi melalui jaringan internet dan sudah terpusat ke satu *database*, sehingga nantinya diharapkan membantu mempermudah setiap karyawan dalam mengerjakan tugas sehari-harinya. Setelah beralih ke sistem informasi akuntansi yang berbasis *online* ini ternyata

masih ditemukan kurangnya tingkat kepuasan dari pengguna karena sistem yang baru masih kurang stabil seperti sering munculnya *error*. Terkadang terjadi *error* pada perhitungan dari sistem informasi akuntansi tidak benar atau dengan kata lain tidak akurat seperti halnya pada tahun 2020 sempat terjadi perbedaan jumlah saldo piutang yang ada dalam sistem berbeda dengan nota fisik yang seharusnya saldo piutang yang ada pada sistem informasi akuntansi dengan nota fisik harus sama. Apabila terjadi *error* seperti kendala yang ada maka selanjutnya karyawan pengguna akan melakukan pengecekan ulang pada sistem dan kembali lagi melakukan penarikan data. Dan masalah dalam sistem antara lain keluhan dari pelanggan, tanggapan yang terlambat terhadap keluhan, kesalahan-kesalahan manual yang tinggi, dan file-file yang kurang teratur.

Kepuasan pengguna adalah salah satu ukuran keberhasilan implementasi suatu sistem. Menurut (Mulyadi, 2016) setiap sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena pengguna akan menggunakan sistem berulang kali jika dia merasakan manfaat dan mendapatkan kepuasan dari sistem. Suatu sistem dapat dikatakan baik dalam implementasinya jika dapat memberikan informasi yang berkualitas baik dan bermanfaat bagi manajemen. Menurut Fahmi et al (2020) menyebutkan bahwa persepsi manfaat penggunaan merupakan ciri seseorang tersebut percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut (Rukmiyati & Budiarta, 2016) pada pemilihan software akuntansi yang akan digunakan harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena

ketidaksesuaian aplikasi *software* akuntansi yang digunakan akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Terdapat beberapa cara untuk dapat melihat implementasi sistem dikatakan berhasil, salah satunya jika dipenuhi dengan tiga kondisi yaitu, penggunaan sistem meningkat melalui kualitas sistem informasi yang mumpuni. Teori DeLone McLean menyebutkan bahwa kualitas sistem mengukur kesuksesan teknikal dengan asumsi melihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*). (Setiorini et al., 2018). Kondisi yang kedua yaitu persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) mengenai sistem yang digunakan. Menurut (Alalwan et al., 2017) seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi atau inovasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sedangkan kondisi ketiga dapat menggunakan tolak ukur kualitas sistem. Suatu sistem yang lebih baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna informasi. Menurut (Hartono et al., 2019) kepuasan sistem informasi sebagai pengguna akhir dapat ditingkatkan melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dengan melihat kembali kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang disajikan.

Sebagai upaya dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi adalah dengan menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. Tujuan adanya sistem informasi akuntansi, yaitu untuk mendukung operasi-operasi dalam perusahaan yang berjalan sehari-hari serta mendukung pengambilan keputusan dalam manajemen perusahaan. Suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan dipandang sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan manfaat besar bagi pencapaian tujuan organisasi sehingga

perusahaan dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat. Sistem yang saat ini berkembang di perusahaan menjadi sistem informasi berbasis komputer yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses seperti dalam pengambilan keputusan, mendapatkan informasi dari sistem lebih cepat dan akurat. (Mulyadi, 2016) menyebutkan bahwa sistem informasi terbentuk dari input yang diolah atau diproses yang akan menghasilkan output berupa informasi yang berupa pesan, perintah, hasil suatu pengambilan keputusan yang di program, skenario dan simulasi, dan aturan pengambilan keputusan. Menurut (Tulodo, A. B., & Solichin, 2019) Sistem informasi adalah suatu proses yang dilakukan dalam mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh individu maupun organisasi dalam mengambil sebuah keputusan.

Dengan adanya beberapa fenomena yang sering terjadi peneliti melihat bahwa masih terdapat indikasi ketidakpuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp. Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan cara melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi itu sendiri yaitu Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness*.

Penelitian Terdahulu yang menjadi acuan penulis yaitu penelitian oleh Maryana et al., (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (persero) wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai). Adapun perbedaan dengan penelitian kali ini yaitu pada variabel independennya dimana dalam

penelitian ini akan menambahkan *Perceived Usefulness* sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra, 2020). Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian mengenai pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* telah dilakukan diantaranya adalah Kualitas sistem informasi menunjukkan keberhasilan suatu sistem dalam hal konsisten dengan kebutuhan pengguna, telah memenuhi ekspektasi pengguna, fleksibel, adaptif, dapat diandalkan dan robust. Penelitian yang dilakukan (Monica dan Arisman 2018) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rukmiyati & Budiarta, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi menunjukkan sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Penelitian yang dilakukan (Khairrunnisa dan Yunanto 2017) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pawirosumarto 2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. *Perceived Usefulness* menunjukkan tingkat kepercayaan seseorang bahwa teknologi yang akan digunakan mampu meningkatkan kinerjanya. (Tina Sugiharto, Bambang Umiyati, Indah 2019) menemukan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna. Berbeda dengan penelitian (Ginting dan Marlina 2017) yang menemukan *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang sudah jelaskan, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp?
4. Apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada CV. Rizqy Mobile & Comp.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama di masa yang akan datang khususnya pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi perusahaan

Dapat dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat yang ingin mencari tahu tentang sistem informasi akuntansi.