

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi semakin pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan ataupun perbankan. Perusahaan atau perbankan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi sistem informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan ataupun perbankan.

Sistem Informasi (SI) sendiri dapat di definisikan sebagai serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2001). Laudon dan Laudon (2005) mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, perkembangan sistem informasi (SI) sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi.

Sistem informasi dalam sebuah perusahaan ataupun perbankan terkait dengan sistem informasi akuntansi. Menurut Bodnar dan Hopwood (2001),

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi yang dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan. Penyajian informasi keuangan dan non keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya paket program sistem informasi akuntansi.

Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) menggunakan survey terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai kepuasan pengguna dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran kepuasan pengguna

atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Duabelas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu. Doll dan Torkzadeh (1988) telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini. McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan pengguna yang sekaligus menjadi pengembang suatu sistem. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Gatian (1994), Gelderman (1998), Igbaria dan Tan (1997), Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996), Roldan dan Millan (2000), Livari (2005), Qian dan Bock (2005), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individu. Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992;2003) juga menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. Sedangkan, penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi telah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009). Hasil penelitian tersebut adalah kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja individu.

Sebaliknya sebagian peneliti menemukan adanya hubungan yang tidak konsisten antara kepuasan pengguna sistem informasi dengan kinerja individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Ostroff (1992) memberikan bukti bahwa kepuasan pengguna sistem informasi tidak mempunyai hubungan atau tidak berpengaruh terhadap kinerja individu.

Dengan adanya ketidak konsistenan hasil penelitian di atas maka terdapat adanya faktor-faktor kontijensi yang menyebabkan perbedaan hasil penelitian tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan teori kontijensi sebagai landasannya dalam mencari pengaruh antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. Menurut I Wayan Suartana (2011:124), menyatakan bahwa teori kontijensi adalah sistem terbuka pada suatu perusahaan yang sangat berkaitan dengan interaksi untuk penyesuaian dan pengendalian terhadap lingkungan untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Menurut teori kontijensi, hubungan antara faktor dalam aspek kepuasan pengguna sistem informasi dengan kinerja individu dapat bervariasi bergantung pada situasi yang ada.

Penelitian ini menggabungkan penelitian dari Istianingsih dan Wijanto (2008), serta Istianingsih dan Utami (2009) dalam satu model dengan dua variabel anteseden yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Variabel anteseden adalah variabel yang mempunyai kesamaan dengan variabel antara, yakni merupakan hasil yang lebih mendalam dari penelusuran hubungan kausal antara variabel. Perbedaanya “variabel antara” menyusun diantara variabel pokok, sedangkan

“variabel anteseden” mendahului variabel pengaruh. Kualitas sistem informasi adalah karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992). Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002).

Berdasarkan pertimbangan penelitian di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian ulang tentang seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi sebagai variabel anteseden berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan juga meneliti seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. Adapun judul penelitian ini adalah “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU (DUA FAKTOR SEBAGAI VARIABEL ANTESEDEN).

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas sistem informasi sebagai variabel anteseden dalam hubungan antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas informasi sebagai variabel anteseden dalam hubungan antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan daripada penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji adanya pengaruh antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu.
2. Untuk menguji adanya pengaruh antara kualitas sistem informasi sebagai variabel anteseden antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu.
3. Untuk menguji adanya pengaruh antara kualitas informasi sebagai variabel anteseden antara kepuasan pengguna sistem informasi dengan kinerja individu.

### **D. Manfaat Penelitian**

Kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis untuk lebih dalam mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh antara kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu serta memberikan masukan penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai

pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pada dunia kerja.

## 2. Kontribusi Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi perbankan untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja individunya melalui akses sistem informasi yang lebih canggih agar karyawan dapat bekerja dengan lebih mudah dan nyaman.

## 3. Kontribusi Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pekerjaan.

### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini disusun dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, yang berisi latar belakang yang mendasari masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Landasan teori, yang membahas tentang teori-teori relevan yang digunakan untuk mendukung hipotesis yang diungkapkan dalam penelitian ini, penelitian-penelitian terdahulu sebagai sumber literatur, kerangka pemikiran, dan hipotesis berdasarkan argumentasi-argumentasi yang dikemukakan oleh peneliti.

- Bab III : Metode penelitian, yang berisi tentang desain penelitian, populasi, sampel, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.
- Bab IV : Analisis data dan pembahasan, yang terdiri dari deskripsi data dan analisis data serta pembahasan.
- Bab V : Penutup, yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan, dan saran.