

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sistem informasi kini menjadi penting terkait dengan adanya kemajuan teknologi, karena dengan kemajuan jaman dan teknologi seperti ini mau tidak mau seseorang harus menguasai teknologi jika tidak ingin ketinggalan dengan lainnya. Sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi sebuah keharusan dalam sebuah perusahaan. Seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi dewasa ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi 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, sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan. Keberhasilan sistem informasi suatu instansi atau perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995 dalam Kartika et al, 2016).

Kebutuhan sistem informasi teknologi dalam lingkungan perusahaan telah menjadi sebuah tuntutan zaman yang harus dipenuhi guna mampu bersaing secara global. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer untuk mempermudah dalam memproses data transaksi perusahaan menjadi sebuah informasi yang mempunyai nilai lebih.

Perkembangan sistem dan teknologi informasi memberikan berbagai macam kemanfaatan dalam mengelola dan menyimpan data serta mengubah data tersebut menjadi informasi kepada pengguna. Penggunaan komputer di perusahaan memberikan manfaat dan kemudahan bagi para pengguna. Komputer memiliki kelebihan yaitu memberikan data secara akurat, kecepatan dalam memproses berbagai data, dan melakukan otomatisasi sesuai perintah dari pengguna. Jika seorang pengguna mampu menguasai dan memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik, maka dapat memberikan pengaruh peningkatan efisiensi proses kegiatan perusahaan dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan mengelola sumber daya informasi yang ada (Prayohardana et al, 2016:85).

Menurut Koeswoyo (2006) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal yang penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat. Penelitian ini dibangun berdasarkan

*Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk mengukur sikap dan perilaku individu terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi. TRA yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan.

TRA diadopsi oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu suatu model yang diperkenalkan oleh Davis (1989) yang menjelaskan aspek keperilakuan pengguna sistem informasi. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan penggunaan terhadap sistem informasi berdasarkan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016:117).

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki yang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola. Keterlibatan pengguna merupakan suatu partisipasi pengguna aplikasi sistem informasi dalam pengembangan suatu sistem informasi sehingga dapat memberikan masukan-masukan yang baik untuk aplikasi sistem informasi tersebut. Sistem informasi akuntansi merupakan alat yang dipakai pemakai untuk menghasilkan laporan akuntansi bagi proses pengambilan keputusan.

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis et al (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relative mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Rukmiyati dan Budiarta, 2016:118).

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan MCLean, 1992). Apabila pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Rukmiyati dan Budiarta, 2016:118-119).

Davis et al. (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu obyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto,

2007 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Sehingga dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, dan prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna *software* akuntansi ini telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, dan menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian pada variabel pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi yang dilakukan Rukmiyati dan Budiarta (2016), Arifin dan Pratolo (2012), Supriatna (2012), Saleh et al (2012), Septianita et al (2014), Kartika et al (2016) hasilnya adalah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zai dan Dewi (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Penelitian pada variabel pengetahuan dan keterlibatan pengguna yang dilakukan Hidayat dan Yusrawati (2012) hasilnya adalah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atas aplikasi sistem informasi.

Penelitian pada variabel pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi yang dilakukan Rukmiyati dan Budiarta (2016), Zai dan Dewi (2014) , Supriatna (2012), Saleh et al (2012), Septianita et al (2014) hasilnya adalah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyo B dan Rahmawati (2015) serta Pratolo dan Arifin (2012) yang menyatakan kualitas

informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Penelitian pada variabel pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi yang dilakukan Rukmiyati dan Budiarta (2016), Arifin dan Pratolo (2012), Supriatna (2012), Saleh et al (2012), Septianita et al (2014), Kartika et al (2016) hasilnya adalah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2008) yang menyatakan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) dengan menambah variabel independen Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna (Kartika et al, 2016).

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu memiliki hasil yang tidak konsisten, oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Dan Keterlibatan Pengguna, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi.” (Studi Empiris pada Kelurahan di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi?
2. Apakah Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi?
3. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi?
4. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengetahuan dan keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
4. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi pemerintah kota

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah kota untuk lebih meningkatkan sistem informasi akuntansi agar mempunyai manfaat yang lebih bagi pemerintah kota demi kemajuan dan keberlangsungan pemerintahan.

2. Bagi peneliti

Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi diharapkan dapat berguna bagi peneliti untuk diterapkan dalam dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh perusahaan dan dapat menambah pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi.

4. Bagi lembaga akademik

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama dalam ilmu akuntansi yaitu mengenai pentingnya sistem informasi akuntansi dan *software* akuntansi.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian, maka penulis menyajikan penelitian sebagai berikut:

### **BAB I    Pendahuluan**

Bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang hal-hal pokok sehubungan dengan penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II   Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang meliputi: tinjauan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka konseptual.

### **BAB III  Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode-metode penelitian yang digunakan, yang meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV  Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang analisis data, temuan empiris yang diperoleh dalam penelitian, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil analisis.

## **BAB V Penutup**

Bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.