

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi akuntansi kini telah berkembang menjadi sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer seiring dengan kemajuan dalam bidang teknologi komputer dan informasi. Sistem informasi adalah suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan (Mulyono, 2008).

Dibidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Bodnar dan Hopwood (2000) dalam Radityo dan Zulaikha (2007) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras maupun perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola

lainnya (Zahra 2009). Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif.

Sejalan dengan perusahaan memenuhi kebutuhan produk dan jasa para pelanggannya, perusahaan akan berusaha untuk mendapatkan keunggulan diatas para pesaingnya. Mereka dapat mencapai keunggulan ini dengan memberikan produk dan jasa pada harga yang lebih rendah dengan kualitas yang lebih tinggi dan memenuhi kebutuhan khusus dari segmen-segmen pasar tertentu (Mc Leod dan Schell, 2008 : 34). Mengelola sumber daya informasi pada perusahaan adalah langkah penting untuk meraih keunggulan kompetitif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software akuntansi*) untuk memperlancar arus informasi perusahaan.

Pratiwi (2010) mengemukakan bahwa untuk memperoleh informasi akuntansi yang dapat dipercaya, akurat dan tepat waktu dapat dilakukan dengan mengembangkan suatu sistem akuntansi yang berbasis komputer yang disebut dengan sistem informasi akuntansi. Pengembangan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan ataupun organisasi merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan berbagai bagian dalam perusahaan ataupun organisasi, dan memerlukan investasi yang besar serta menimbulkan perubahan dalam perusahaan ataupun organisasi tersebut.

Guimaraes *et al.*, (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan

ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan. Perusahaan perbankan merupakan salah satu sektor industri dengan intensitas penyerapan teknologi paling tinggi, dimana dapat dilihat dari berbagai fasilitas layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank berupa *automatic teller machine* (ATM), *phonebanking*, *internetbanking*, *mobile banking (m-banking)*, *payment point* dan lain sebagainya (Ifada 2007). Hal ini menunjukkan bahwa *software* akuntansi yang digunakan perusahaan perbankan mampu mengambil peranan penting dalam meningkatkan kesuksesan perusahaan, karena hampir semua kegiatan operasional dibantu oleh sebuah sistem antara lain dalam pengambilan keputusan.

Wirahutama (2011) menyimpulkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Disini tentunya informasi yang harus disediakan haruslah merupakan suatu sistem informasi yang tepat dan terbaru sehingga keputusan yang diambil tepat dan dapat dikerjakan sesuai dengan tanggung jawab setiap karyawan.

Ifada (2007) menyatakan bahwa investasi teknologi informasi di Indonesia, khususnya pada bidang perbankan dengan banyaknya penyediaan fasilitas layanan berbasis teknologi untuk mendukung operasionalnya, mengalokasikan investasi yang relatif tinggi dalam teknologi informasi. Handayani (2007) mengemukakan bahwa sistem informasi diadakan untuk menunjang aktifitas usaha di semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem informasi mencakup sampai ke tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produk serta produktivitas operasi. Sistem informasi

sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula. Hal tersebut menimbulkan pemikiran akan kebutuhan investasi dalam sistem informasi.

Sejumlah penelitian mendukung hubungan antara investasi teknologi informasi perusahaan dengan kinerja. Penggunaan teknologi informasi akan membawa perusahaan pada kondisi yang menguntungkan yaitu kemudahan memasuki pasar, diferensiasi produk, dan *cost efficiency* (Kettinger *et al.*, 1994 dalam Bandi 2006). Jadi penggunaan teknologi informasi secara strategik akan mampu membawa perusahaan untuk meningkatkan profitabilitas dan karyawan merasa bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mampu meningkatkan kinerja mereka (*perceived usefulness*).

Pentingnya teknologi informasi bagi perusahaan perbankan juga disebutkan dari hasil penelitian Bandi (2006) bahwa perkembangan di bidang teknologi informasi dan telekomunikasi juga berpengaruh terhadap dunia perbankan di Indonesia. Pada saat ini perusahaan perbankan berusaha mengoptimalkan fasilitas teknologi informasinya dalam rangka meraih konsumen sebanyak-banyaknya, meskipun investasi dalam teknologi informasi akan menyerap biaya yang sangat tinggi. Para nasabah cenderung memilih bank yang mempunyai fasilitas teknologi informasi yang baik dengan harapan akan mendapatkan kemudahan dan dukungan dalam proses kegiatan operasionalnya. Hal diatas dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan bagi pengguna sistem informasi (*user satisfaction*).

Loebecke dan Jelassi (1994), Amrul (2004) dalam Ifada dan Kiswanto (2010) menjelaskan tiga peran pengelolaan teknologi informasi dalam perbankan: Pertama, yaitu peran teknologi untuk mendukung pelayanan kepada nasabah

Peran kedua, adalah penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan *back office*. Kedua bidang aplikasi tersebut bersifat terstruktur dan periodik. Peran ketiga, teknologi informasi digunakan secara tidak langsung terkait dengan kegiatan operasional transaksi perbankan, namun mempunyai fungsi penting untuk mendukung manajemen dalam mengelola bank, misalnya dalam pengambilan keputusan.

Elvandari (2011) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi bank juga harus didukung oleh aplikasi operasional yang mampu memenuhi kebutuhan perbankan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Desain aplikasi yang dipakai di dalam perbankan menunjukkan kemampuan bank dalam melayani masyarakat. Sistem informasi berupa aplikasi bank yang telah didesain sedemikian rupa oleh bank, dapat di uji dengan model keberhasilan sistem sehingga dapat diketahui apakah aplikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk terus digunakan atau tidak didalam perusahaan perbankan.

DeLone dan McLean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 kategori yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Dalam penelitian ini akan memakai pengaruh antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi yang dihasilkan dengan kepuasan penggunaanya dengan menambahkan variabel intervening *perceived usefulness*.

Wirahutama (2011) menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut berkaitan dengan karakteristik informasi sedemikian rupa sehingga *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat bermanfaat bagi penggunaanya. Hal tersebut

quality) tersebut mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Adapun pengaruh yang tidak langsung diakibatkan oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu *perceived usefulness*.

Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa masalah yang sering terjadi dalam pemakaian paket *software* akuntansi adalah tidak kompatibelnya antara sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Ketidaksesuaian ini mampu menimbulkan dampak yang tidak baik bagi pihak didalam maupun diluar perusahaan yang berpengaruh dengan tingkat profitabilitas.

Salah satu tujuan utama penelitian-penelitian dibidang sistem informasi adalah untuk membantu tingkat pemakai akhir (*end-user*) dan organisasi agar dapat memanfaatkan teknologi informasi secara efektif (Staples dan Seddon, dalam Sunarta dan Astuti 2005). Dibidang akuntansi, perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu meningkatkan sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis.

Bandi (2006) menyatakan bahwa fase kematangan teknologi terjadi jika teknologi benar-benar diperlukan oleh perusahaan dan efisiensi sudah benar-benar tercapai. Teknologi baru yang menawarkan peluang kepada perusahaan akan diadopsi baik yang mengarah ke aplikasi baru maupun yang mengarah pada restrukturisasi

Jogiyanto (1985) mengemukakan bahwa pengembangan sistem (*system development*) dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Sistem yang telah lama perlu diperbaiki atau diganti disebabkan karena permasalahan-permasalahan yang timbul dari sistem yang lama, untuk meraih kesempatan dikarenakan teknologi informasi yang dengan cepatnya, dan karena adanya penyusunan sistem baru karena adanya instruksi dari atas pimpinan ataupun diluar organisasi seperti peraturan pemerintah.

Istianingsih dan Wijanto (2008) menyatakan bahwa suatu perusahaan yang mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai.

Istianingsih dan Wijanto (2008) juga mengemukakan bahwa pemakai yang merasa tidak puas dengan *software* yang digunakan, mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak lagi digunakan. EUCS (*End User Computer satisfaction*) adalah kepuasan pengguna akhir sistem informasi yang dapat digunakan sebagai sinyal bagi manajemen untuk mengatasi kesulitan dan ketidaksesuaian ini yang dinilai dengan lima karakteristik, yaitu *content*,

dengan kebutuhan perusahaan dapat ditemukan dan pengguna mudah dalam menjalankan sistem tersebut.

Seddon (1997) menyatakan bahwa dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna akhir (*end-user satisfaction*) dapat digunakan untuk mengukur keuntungan atau keberhasilan *software* akuntansi yang digunakan perusahaan. Hal ini diperkuat dengan pendapat Sunarta dan Astuti (2005) bahwa dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung *user* adalah merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung *user* dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan, sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi (Mc Gill *et al.*, 2005 dalam Mulyono 2008). Apabila kesulitan dan ketidaksesuaian dari penggunaan sistem informasi di suatu perusahaan dapat teratasi dengan baik, maka kepuasan pengguna akhir (*end-user satisfaction*) dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan *software* akuntansi yang diterapkan di perusahaan.

Pengaruh dari pemakaian teknologi informasi ini berdampak pada

pada kepuasan kerja pada setiap karyawan. Sehingga untuk mendapatkan manfaat dari sebuah sistem informasi dapat dijelaskan melalui kualitas sistem informasi yang dihasilkan dan kepuasan kerja yang dirasakan dari pengguna sistem informasi (Wirahutama 2011).

Pengukuran keefektifan sistem informasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para *programer* sistem informasi untuk mendesain sistem informasi bagi perusahaannya, dan dapat menganalisis seberapa jauh peranan sistem untuk membantu mencapai tujuan perusahaan. Kita tidak ingin penerapan sistem informasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal ini tidak memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan, ataupun pemanfaatannya tidak dilakukan secara maksimal.

Wirahutama (2011) menyatakan bahwa sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan sistem, pengaruh lainnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan secara efektif, karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok. Hal ini juga perlu diterapkan oleh perusahaan perbankan yang membutuhkan suatu sistem informasi (*software* akuntansi) dalam kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengkaji penerapan sistem informasi didalam perusahaan perbankan tersebut.

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh antara kualitas sistem

menunjukkan hasil yang berbeda-beda dan tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya, karena ketidakkonsistenan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Serta membuktikan apakah seluruh instrumen pengukur *end-user computer satisfaction* (EUCS) yang dibuat oleh Doll dan Torkzadeh (1988) memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Berdasarkan latar belakang diatas serta pendapat dalam penelitian terdahulu maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI”**. Penelitian ini merupakan replikasi dari Istianingsih dan Wijanto (2008). Perbedaan dengan penelitian sebelumnya dimana studi kasus dilakukan diperusahaan perbankan di DIY dan Kabupaten Magelang.

B. Batasan Masalah

Objek dalam penelitian ini hanya perusahaan perbankan yang berada di DIY dan Kabupaten Magelang, peneliti mengambil sampel untuk DIY dibatasi hanya di Kota Yogyakarta, Bantul, dan Sleman.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*?

2. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*?

3. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
6. Apakah kualitas sistem informasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening?
7. Apakah kualitas informasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness*.
2. Untuk menguji pengaruh positif kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*.
3. Untuk menguji pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
4. Untuk menguji pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

5. Untuk menguji pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
6. Untuk menguji pengaruh tidak langsung kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening.
7. Untuk menguji pengaruh tidak langsung kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui *perceived usefulness* sebagai variabel intervening.

E. Manfaat Penelitian

1. Bidang teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan tambahan bukti empiris tentang kualitas *software* akuntansi bagi pengguna akhir *software* akuntansi.
- b. Sebagai salah satu acuan yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang, khususnya penelitian mengenai sistem informasi akuntansi.

2. Bidang Praktik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi bagi pengguna akhir *software* akuntansi.
- b. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan perbankan yang mengadopsi suatu jenis *software* akuntansi agar perusahaan menetapkan *software*