

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan (Herdianti, 2012). Pengelolaan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba, dan pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan (Herdianti, 2012). Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya (Fajar, 2012). Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya (Herdianti, 2012). Sistem yang baik ini merupakan salah satu kunci dalam pengendalian (Herdianti, 2012).

Konsumsi masyarakat yang tinggi mendorong perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan pada biaya produksi dan penjualan (Effendi, 2017). Kualitas produksi dan strategi penjualan yang baik dapat mendorong peningkatan penjualan yang berguna untuk menguasai pangsa pasar dan meraih keuntungan yang optimal (Wulandari, 2007). Keuntungan yang optimal merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam menjalankan kegiatannya (Firmanullah, 2016). Tujuan ini akan digunakan sebagai ukuran penilaian keberhasilan atau kegagalan yang telah dilaksanakan (Firmanullah, 2016). Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan (Fajar, 2012). Penjualan dapat dilakukan baik secara tunai maupun kredit (Fajar, 2012).

Perusahaan yang kurang dapat mengembangkan usahanya lambat laun akan tergeser oleh perusahaan pesaing (Fajar, 2012).

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya (Darmawan Napitupulu, 2020). Setidak-tidaknya ada empat era penting sejak ditemukannya komputer sebagai alat pengolah data sampai dengan era internet dimana komputer menjadi senjata utama dalam berkompetisi (Januar, 2015). Pada saat ini perusahaan yang berorientasi untuk mendapatkan laba, penjualan merupakan salah satu kegiatan utama untuk mencapai tujuan tersebut (Kuncono, 2011). Penjualan adalah tulang punggung perusahaan dagang dalam mengembangkan usaha dalam rangka memperoleh lebih banyak keuntungan (Azis, 2011). Penjualan dianggap sebagai ujung tombak dalam memasarkan produk kepada konsumen (Azis, 2011). Penerapan sistem informasi akuntansi bermanfaat untuk mempercepat proses pengolahan data transaksi, teknologi sistem informasi akuntansi pun lebih menjamin keamanan data dan data yang dihasilkan pun dapat lebih akurat (Mulinda Octaviani, 2015). Sistem informasi akuntansi dapat menunjang kemajuan usaha bisnis apabila dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku (Azis, 2011).

Satisfaction can be defined as an attitude-like judgement following a purchase act or series of consumer product interactions. Satisfaction is a function of positively disconfirmed expectations (better than expected) and positive affect (Lovelock et al, 2005:56). Selain itu, kepuasan pengguna adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternative yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan (Rangkuti, 2013:7). Berdasarkan pengertian ini, maka kepuasan

pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya (Freddy Rangkuti, 2013:7).

Berikut ini indikator kepuasan pengguna ada 4 (empat) yaitu: (1) Efisiensi. (2) Keefektivan. (3) Kepuasan. (4) Kebanggaan menggunakan sistem (McGill, 2011).

Adapun indikator lain dari kepuasan pengguna yaitu: (1) Isi (*content*), menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai. (2) Akurasi (*accuracy*), merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna. (3) Format (*format*), merupakan tampilan suatu sistem informasi (Nadeak, 2007).

Dalam kelancaran suatu kegiatan, yang mana nantinya menjadi suatu hal yang harus dipertanggungjawabkan oleh bagian akuntansi dan harus dapat berkerja sama dengan sistem informasi akuntansi yang ada demi kemajuan setiap perusahaan terutama dibidang akuntansi (Fitri Oktaviani, 2015). Persaingan yang terjadi pada media penjualan saat ini terutama pada saat pembayaran merupakan sesuatu yang sangat berpengaruh pada setiap perusahaan yang terlibat didalamnya, seperti PT Topindo Raya Sejati merupakan salah satu perusahaan mitra PT. Pertamina (Persero) yang terkemuka dan terbesar dalam program konversi minyak tanah ke LPG sejak tahun 2007 (Nursani, 2019). PT. Topindo Raya Sejati didirikan di Bandung pada tahun 1999 dengan komitmen untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Nursani, 2019).

Sebagai perusahaan yang bergerak dari core business pembuatan regulator sejak tahun 1999, kami mengenal dan menguasai bahkan telah melakukan inovasi dan menerapkan standard produksi dan quality control yang ketat dalam proses manufacturing regulator dan kompor, dan dengan standard yang sama kami terapkan pula pada bidang-bidang usaha kami yang lainnya (Nursani, 2019). Komitmen dan integritas kepada kualitas dan Good Corporate Governance menjamin bahwa dalam jangka panjang kami akan senantiasa melayani masyarakat dan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh para stakeholder kami (Hidayat, 2011).

Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karyawan pada divisi akuntansi dan pemasaran di PT. Topindo Raya Sejati di Bandung antara lain tidak terkontrolnya hubungan kerja antara karyawan dengan teman sejawatnya sehingga tidak kompak dan mempengaruhi omset penjualan barang dan kurangnya tindakan tegas perusahaan pada karyawan yang melalaikan pekerjaan/lalai untuk memenuhi kewajibannya dikarenakan kualitas sistem yang masih kurang diperhatikan pada perusahaan PT Topindo Raya Sejati (Wahid Hasyim, 2019). Maka dengan hambatan tersebut bisa dikatakan jika kualitas sistem yang tinggi di perusahaan akan mempengaruhi kepuasan pengguna pada karyawan yang tinggi pula (Wahid Hasyim, 2019). Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah perusahaan mengadakan pertemuan antara GM (*general manager*), pimpinan cabang, dan sales setiap 3 bulan sekali dengan tujuan mempererat tali silaturahmi dan mengevaluasi tentang sistem tersebut kepada karyawan agar bisa mencapai omset penjualan lebih

sebagai bentuk motivasi kepada karyawan dan penghargaan bagi karyawan (Nursani, 2019).

Selain fenomena bisnis yang terjadi, pada hasil-hasil penelitian sebelumnya juga masih terdapat perbedaan hasil penelitian diantara para peneliti (*research gap*) (Satya Heragandhi, 2007). Berdasarkan penelitian atas instrumen kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) yang menyatakan bahwa Sistem Aplikasi Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Sehingga kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi, dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pendapat ini didukung oleh penelitian Winda Septianita dkk (2014), Luqman dkk (2014), dan Riza Wahyudi dkk (2013).

Secara teori sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna menurut Farida Jaspar (2011: 19) mengemukakan dalam suatu sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen sebagai jasa harus mempunyai hubungan erat, dimana konsumen merupakan partisipan aktif dalam terbentuknya proses pelayanan. Dan Fandy Tjiptono (2012: 125) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. Menurut Jogiyanto (2007:5) mengenai hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna adalah semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan

mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional.

Sistem informasi akuntansi menurut [Hery](#) (2016: 355) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (*Accounting Information System*); merancang sistem pemrosesan data akuntansi, data transaksi (*input*) diproses sedemikian rupa secara sistem menghasilkan sebuah informasi (*output*) yang berguna dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Hery, 2016:355). Dengan begitu simpulan dari pengertian sistem informasi akuntansi adalah komponen komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan data dalam pengambilan keputusan atas aktivitas di dalam perusahaan (Azhar Susanto, 2017:80).

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, maka indikator sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut: (1) Orang yang menggunakan sistem. (2) Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data. (3) Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya. (4) Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data. (5) Infrastruktur teknologi informasi, meliputi computer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi. (6) Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi (Romney dan Steinbart, 2014:11).

Adapun indikator lain dari sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut: (1) Hardware. (2) Software. (3) Brainware atau (SDM). (4) Prosedur. (5) Database. (6) Jaringan komputer dan komunikasi (Azhar Susanto, 2017:207).

Penelitian yang dilakukan oleh Endraria (2018) dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Akuntansi (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

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). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya (Juhani Livari, 2005). Selain itu, hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional (Jogiyanto, 2007:5).

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:33) mengemukakan bahwa kualitas sistem adalah sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan

perusahaan. Adapun konsep lainnya yaitu kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri (Chen, 2010:310).

Indikasi dari kualitas sistem adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja (Romney et al, 2016:14).

Selain itu indikator dari kualitas sistem yaitu: (1) Realibility (Reliabilitas Sistem), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. (2) Flexibility (Fleksibilitas), sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah. (3) Response Time (Kecepatan akses), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi yang diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon (Jogiyanto, 2007:13).

Fenomena kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yaitu berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2017) pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Minat pembelian konsumen yang rendah menunjukkan adanya harapan konsumen yang tidak terpenuhi berdasarkan pengalaman dimasa lalunya yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen (Indah Purnama, 2015). Kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kinerja dengan harapan pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas begitupun penggunaan sistem yang dianggap tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan akan menurunkan kepuasan konsumen, kepuasan konsumen yang mendorong konsumen

untuk kembali mengunjungi *website* perusahaan dan melakukan transaksi kembali (Henri Kasyfi, 2018).

Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T (2018) yaitu dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Herlambang, M., Riyadi, R., & Dewantara, R. Y. (2017) penulis ambil kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

PT Topindo Raya Sejati pertama kali didirikan di Bandung pada bulan Maret 1989 oleh Agus Eko Kristianto, SE., MM., dalam bentuk *home industry* dengan komitmen untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan pada tahun 1999 dikukuhkan dengan akta notaris sebagai badan hukum PT Topindo Raya Sejati (Abu Azurri, 2018). Dimulai sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan pemasaran regulator *high-end* dan bekerjasama dengan koperasi Purna Karyawan Pertamina (Kopana) Jakarta Timur (Abu Azurri, 2018). Saat ini, PT Topindo Raya Sejati Grup menjadi mitra terbesar PT Pertamina (persero) dalam kebutuhan regulator pada program konversi minyak tanah ke LPG dan juga menjadi produsen regulator terkemuka untuk after market di Indonesia (Abu Azurri, 2018).

PT Topindo Raya Sejati telah memiliki sertifikasi ISO-9001:2000/SNI19-9001:2001 dari Indah Karya Register Certification Service pada Bulan Januari 2008 dan SNI 7369 - 2008 untuk produk regulatornya (Abu Azurri, 2018). PT Topindo Raya Sejati saat ini memproduksi berbagai jenis regulator baik untuk PT

Pertamina (persero) juga untuk after market dengan merk Kopana Top Gas (Wahid Hasyim (2019), Top Gas, JGI dan One Gas melalui direct selling dan divisi ritelnya (Nursani, 2016). Kantor pusat kelompok usaha PT Topindo Raya Sejati terletak di Jalan Kopo No.2 A Bandung dengan luas total +- 2,55 Ha yang tersebar di beberapa lokasi pabrik di berbagai tempat seperti di jalan Cisirung dengan luas 8.500 m², jalan Kopo No.2A seluas 4500m², di wilayah Bojong Buah seluas 4000 m², Kopo Bihbul seluas 3000 m² dan 50 buah kantor cabang yang tersebar hampir di seluruh wilayah penjurusan nusantara (Nursani, 2016). Total karyawan yang bernaung di bawah kelompok usaha PT Topindo Raya Sejati lebih dari 5000 orang yang terdiri dari +- 800 orang pada divisi produksi, +- 300 orang pada divisi manajerial administratif dan lebih dari 4000 orang pada bidang marketing dan penjualan (Nursani, 2016). Tenaga kerja PT Topindo Raya Sejati, baik dari level manajerial hingga operator lapangan adalah tenaga kerja bangsa sendiri dengan berbagai keahlian dan latar belakang pendidikan hingga jenjang S2 (Nursani, 2016).

Kelompok usaha PT Topindo Raya Sejati bergerak dalam bidang-bidang produksi regulator LPG, produksi kompor LPG, tabung LPG, produksi alat pengaman listrik, property dan perumahan rakyat, BPR, transportir BBM Pertamina hingga bidang usaha pengadaan perangkat antena parabola beserta receiver komersial untuk hiburan televisi rumah tangga dan pengadaan perangkat listrik tenaga surya (solar cell), rumah sakit, laboratorium diagnostic dan apotek, perhotelan serta kerjasama dengan bulog untuk pengadaan karung beras (Nursani, 2016). Kualitas menjadi prioritas dan concern PT Topindo Raya Sejati, dengan

secara terus menerus meningkatkan kualitas baik dari segi disain, proses dan penggunaan komponen dan material yang berkualitas dan ini sesuai dengan motto nya "KUALITAS YANG BICARA" KELOMPOK USAHA. Berikut adalah kelompok usaha yang tergabung dalam PT Topindo Raya Sejati : 1. PT Multi Top Indonesia 2. PT Jasa Gas Indonesia 3. PT Jasa Listrik Nasionalindo (Abu Azurri, 2018).

Suatu tingkat kepuasan pengguna karyawan mampu untuk dipengaruhi oleh kualitas sistem (Fendini, 2019). Apabila semakin tingginya kualitas sistem, maka kepuasan pengguna pada karyawannya pun akan semakin tinggi (Widi Astuti Dyah, 2011). Metode webqual dengan adanya indikator antara lain, kualitas desain web, kualitas informasi web, serta kualitas penggunaan pada *e-library* dengan konsep metode pengukuran suatu *website*, akan menghasilkan kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas penggunaan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Tarigan, 2008).

Berdasarkan fenomena dan latar belakang diatas dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki peranan yang penting dalam kepuasan pengguna PT Topindo Raya Sejati dan berpengaruh besar terhadap perusahaan tersebut. Oleh sebab itu penulis tertarik mengambil judul “**Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Berdampak Pada Kepuasan Pengguna**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan dan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan kegiatan sistem informasi akuntansi yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional perusahaan.
- 2) Menurunnya kepuasan pengguna pada karyawan dikarenakan kualitas sistem yang masih kurang diperhatikan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah diatas maka dapat diambil perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.
- 2) Seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut ini ada penjelasan mengenai maksud dan tujuan penelitian.

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kebenaran atas pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, guna memecahkan masalah.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari laporan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di PT Topindo Raya Sejati.
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan sistem informasi akuntansi.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penulis akan menjelaskan kegunaan akademis (teoritis) sebagai berikut:

1.5.1. Kegunaan Akademis

- 1) Dengan terbuktinya hipotesis penelitian diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh X_1 , X_2 , terhadap Y beserta solusi permasalahannya sehingga dengan adanya bukti empiris tersebut akan dapat memperkuat hasil teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dinyatakan dan dilakukan oleh para ahli dalam bidang ilmu sistem informasi akuntansi.
- 2) Dengan terbuktinya hipotesis penelitian, penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti sendiri dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama yang mengkaji topik Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Berdampak Pada Kepuasan Pengguna.