

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Globalisasi serta perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam teknologi informasi, telah mempengaruhi perubahan dan pembaruan dalam kehidupan masyarakat di berbagai sektor, seperti politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Oleh karena itu, informasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan saat ini. Bahkan, banyak ahli yang sepakat bahwa informasi merupakan kekuatan utama sebagai sumber kekuasaan dan akan sangat berguna di masa mendatang (Amri, 2016). Saat seseorang menggunakan teknologi informasi yang melibatkan interaksi timbal balik antara pengguna dan sistem, mereka akan menyadari manfaatnya. Pengguna mungkin tidak sadar bahwa mereka ingin terus menggunakan teknologi informasi karena pekerjaan yang dilakukan dengan bantuan teknologi ini dianggap lebih efisien dibandingkan dengan cara manual (Rahman & Dewantara, 2017).

Seseorang meyakini bahwa penggunaan sebuah sistem teknologi tertentu tidak memerlukan banyak usaha, yang menunjukkan sejauh mana kemudahan penggunaannya (Ashary, Pradhanawati, & Dewi, 2022). Namun, perlu diperhatikan bahwa efisiensi teknologi informasi sangat bergantung pada kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan, karena hal ini dapat memengaruhi kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan bagi penggunanya (Jones, 2018). Oleh sebab itu, memastikan teknologi informasi memberikan manfaat maksimal bagi pengguna dan organisasi secara

keseluruhan sangat penting, dengan cara meningkatkan kepuasan pengguna.

Darwati dan Fitriyani (2022) mengatakan bahwa kepuasan pengguna harus dipertimbangkan dengan memperhatikan beberapa faktor. Untuk mengetahui seberapa puas pengguna, diperlukan pengukuran terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka serta menjaga kualitasnya. Sebuah perusahaan dibentuk dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Sedangkan menurut Azzahra (2022), kepuasan pengguna diartikan sebagai kemampuan pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dalam aspek tertentu. Selain itu, Mcleod (1996) juga menekankan pentingnya memahami kepuasan pengguna sebagai bentuk umpan balik dalam pengembangan sistem informasi. Untuk mengukur kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan, organisasi perlu terlebih dahulu memperhatikan peningkatan berkelanjutan dalam pengembangan kualitas sistem tersebut, dengan memastikan kepuasan pengguna terjaga.

Fenomena terkait kepuasan pengguna dapat dilihat dari kasus yang terjadi pada Alfigift, aplikasi belanja dari Alfamart. Pada Senin, 22 November 2021 pukul 21:39, seorang pengguna memesan barang melalui Alfigift dan membayar menggunakan saldo Virgo. Pengguna memilih pengambilan barang di Alfamart untuk pukul 8-10 pagi keesokan harinya. Namun, saat datang ke Alfamart pada Selasa, 23 November 2021 pukul 09.00, kasir menyatakan bahwa pesanan belum masuk ke sistem mereka. Pengguna kembali lagi pada malam hari pukul 22.00, tetapi kasir masih mengatakan pesanan belum tersedia di sistem. Pada Rabu pagi, 24 November 2021, pengguna menghubungi Customer Service (CS) Alfamart dan Alfigift melalui Instagram, tetapi balasan yang diterima lambat dan tidak

menyelesaikan masalah. Kondisi ini semakin menurunkan kepuasan pengguna karena pada detail pesanan tercantum bahwa "Toko Tidak Bertanggung Jawab Atas Kehilangan Barang Jika Tidak Diambil Dalam 3 Hari" (<https://mediakonsumen.com>).

Kasus ini menyoroti beberapa aspek penting terkait kepuasan pengguna, yaitu kesesuaian harapan, minat untuk kembali menggunakan layanan, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Pengguna merasa tidak puas karena pesanan tidak sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, pengalaman negatif ini kemungkinan mengurangi minat pengguna untuk menggunakan layanan Alfagift di masa depan. Akhirnya, kurangnya solusi dari Customer Service dan pengalaman yang mengecewakan membuat pengguna enggan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Kejadian ini menunjukkan betapa pentingnya bagi perusahaan untuk memastikan sistem mereka berfungsi dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan serta masalah pelanggan untuk menjaga kepuasan pengguna (<https://mediakonsumen.com>).

Kepuasan pengguna bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sistem informasi akuntansi. Jika sistem informasi akuntansi dikelola dengan baik, kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut akan meningkat. Selain itu, kualitas sistem informasi akuntansi yang baik juga membantu organisasi memastikan bahwa proses akuntansi dilakukan dengan profesional, akurat, dan efisien (Nugroho & Cahyaningsih, 2019).

Menurut Lilis Puspitawati (2021:58), kualitas sistem informasi akuntansi dapat diartikan sebagai ukuran kinerja atau kemampuan sistem informasi akuntansi

dalam menghasilkan informasi yang tepat waktu dan mampu memenuhi kepuasan pengguna terhadap kesesuaian informasi yang diinginkan. Selain itu, Davis (1989:319-340) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berkaitan dengan seberapa mudah teknologi tersebut dipahami. Ini menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa sistem tersebut mudah digunakan, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk mengoperasikannya. Akibatnya, mereka akan memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan aktivitas lain yang dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Fenomena terkait kualitas sistem informasi akuntansi di Alfamart Setianegara Baradatu Way Kanan, Lampung, menunjukkan kemungkinan masalah pada dua faktor: pertama, pusat Alfamart mungkin belum memperbarui harga dengan tepat, dan kedua jaringan area lokal mungkin mengalami keterlambatan. Kedua faktor ini dapat mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi, khususnya dalam hal waktu respons. Dalam kasus ini, pembelian yang tidak tercatat dalam struk pembayaran menandakan ketidakmampuan sistem untuk memberikan informasi secara instan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, terutama bagi mereka yang berharap memanfaatkan program keanggotaan Alfagift Alfamart. Selain itu, kesalahan ini juga menambah beban kerja kasir yang harus mencatat transaksi secara manual. Pembaruan harga secara berkala dan perbaikan sistem informasi dapat membantu memastikan bahwa informasi pembelian tercatat langsung dalam struk pembayaran, meningkatkan efisiensi, dan kepuasan pelanggan di Alfamart Setianegara Baradatu Way Kanan, Lampung (<https://mediakonsumen.com>, 2022).

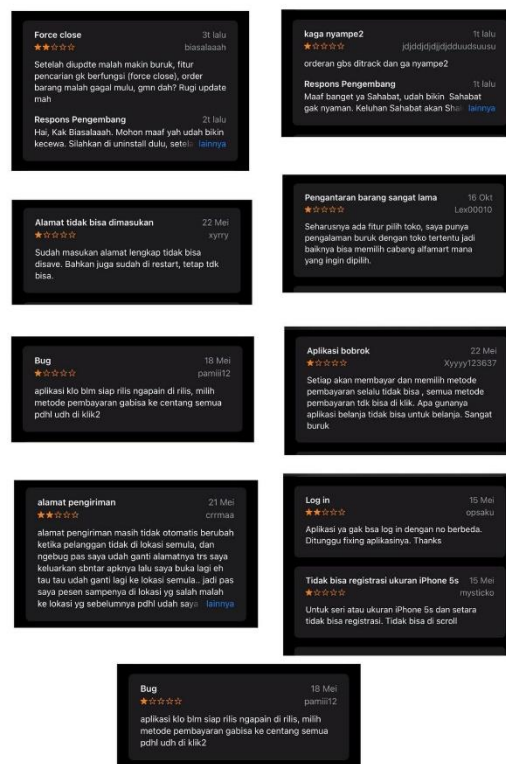
Keterkaitan yang kuat antara kemudahan penggunaan suatu sistem dan kepuasan pengguna menjadikannya sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan sistem merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem tersebut akan menghemat waktu dan usaha. Dengan kata lain, seseorang tidak perlu melakukan banyak usaha tambahan untuk meningkatkan kinerjanya saat menggunakan teknologi karena sistem tersebut lebih mudah digunakan. Kemudahan penggunaan sistem berarti tidak memberatkan atau memerlukan kemampuan yang tinggi (Ernawati & Noersanti, 2020). Semakin mudah sebuah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan tertarik untuk mempelajari fitur-fiturnya dan akhirnya berniat untuk terus menggunakannya (Sati & Ramaditya, 2020). Semakin banyak manfaat yang diterima oleh pengguna dari suatu sistem, semakin tinggi tingkat kepuasannya, atau semakin besar kegunaan yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Sebaliknya, semakin sedikit kegunaan yang dirasakan, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna (Shah & Attiq, 2016).

Berdasarkan ulasan pengguna di Apple App Store, aplikasi Alfagift menerima banyak kritik terkait kemudahan penggunaannya. Banyak pengguna memberikan umpan balik negatif karena kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, terutama disebabkan oleh kinerja sistem yang lambat dan sering terjadinya kesalahan sistem. Pengguna mengeluhkan berbagai masalah seperti fitur pencarian yang tidak berfungsi, pesanan yang tidak bisa dilacak, kesulitan dalam memilih toko, masalah saat memasukkan alamat, metode pembayaran yang tidak tersedia, kendala dalam proses registrasi, serta bug yang sering muncul. Masalah-masalah

ini membuat konsumen enggan melakukan pembelian ulang melalui aplikasi Alfagift. Dari ulasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Alfagift tidak mudah digunakan oleh pengguna. Kritik-kritik ini menunjukkan bahwa aplikasi Alfagift menghadapi banyak hambatan yang berdampak negatif pada persepsi kemudahan penggunaan secara keseluruhan (<https://apps.apple.com>, 2024).

Sumber: <https://apps.apple.com>, 2024

### Gambar 1. 1 Ulasan Negatif Mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Alfagift



Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dijadikan alasan sebagai penelitian, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Riska Apriliani dan Arry Widodo (2022), Hasti Oktafiani, Corry Yohana dan Basrah Saidani (2021), Devi Suryani, Ermansyah, Saipul Al Sukri (2021), Trufi Murdiani, Niken Paramitasari dan Hengky Ramadhan (2023) hasil penelitian ini

menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari beberapa hasil penelitian di atas, terdapat juga perbedaan atau Research Gap yang mendukung dan tidak mendukung teori, seperti penelitian oleh Muliawan Hendarto Kusumo dan Imron Rosyadi (2023), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Prayoga dan Sensuse (2010) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dengan mempertimbangkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk menyelidiki topik ini dengan harapan memberikan pemahaman yang mendalam, peneliti memutuskan untuk merumuskan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Terjadi permasalahan penurunan kepuasan pengguna pada aplikasi *Alfagift* yang dapat dikaitkan dengan indikator kesesuaian harapan. Pengguna mengalami ketidakpuasan karena pesanan yang tidak muncul di sistem toko, keterlambatan respon *Customer Service*, dan risiko kehilangan barang.
2. Terdapat permasalahan dalam pencatatan pembelian pada sistem *Alfagift* di Alfamart Setianegara Baradatu Way Kanan, Lampung, yang dapat dihubungkan dengan indikator waktu respons sistem. Pembelian yang tidak tercatat dalam struk pembayaran menunjukkan ketidakmampuan sistem untuk memberikan

informasi secara instan, mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang berharap transaksi mereka tercatat untuk mendapatkan manfaat dari program keanggotaan Alfagift Alfamart.

3. Terdapat permasalahan pada aplikasi Alfagift, terlihat dari berbagai keluhan pengguna tentang fitur-fitur dasar yang tidak berfungsi dengan baik. Kritik terhadap lambatnya kinerja sistem, bug yang sering muncul, serta kesulitan dalam navigasi dan penyelesaian yang menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak memenuhi indikator mudah digunakan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Alfagift di Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Alfagift di Kota Bandung?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data untuk di analisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.



### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang sudah di tetapkan maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Alfagift di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Alfagift di Kota Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang penting bagi berbagai organisasi dan perusahaan yang menerapkan sistem informasi akuntansi. Dengan memahami dampak dari persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna, organisasi dapat memperbaiki desain, implementasi, dan pengelolaan sistem informasi mereka. Ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan kualitas layanan bagi pengguna akhir.

#### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi akuntansi. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini, termasuk studi-studi

yang lebih mendalam tentang hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan, kualitas sistem informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi berguna bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang tertarik dalam bidang sistem informasi, akuntansi, dan teknologi informasi.