

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem informasi di era modern dan kemajuan teknologi saat ini terjadi begitu pesat dan sangat berdampak luas di berbagai bidang bisnis serta organisasi lainnya atau suatu perusahaan besar maupun kecil, pada suatu organisasi diperlukannya sistem informasi, suatu organisasi memerlukan sistem informasi akuntansi yang berkualitas agar menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas dan tidak menyulitkan para pengguna (Hilmawan, 2012). Sebuah sistem informasi merupakan hal penting bagi suatu perusahaan ataupun organisasi untuk mengetahui factor yang menentukan keberhasilan suatu system informasi yaitu *user satisfaction* atau kepuasan pengguna (Subiyakto et al, 2016).

Kepuasan pengguna dimana orang atau pemakai suatu sistem merasa puas atau tidak kesulitan saat menggunakan maupun sesudah menggunakan suatu system informasi karena kemudahan system itu sendiri serta perkembangan kemajuan teknologi di era modern pada saat ini. Pernyataan (Insap Santoso, 2009:78) menjelaskan bahwa semakin pengguna menyukai suatu system, otomatis mereka puas dan tidak merasa kesulitan dengan system yang dimaksud, terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi system itulah yang disebut kepuasan pengguna (Romney and Steinbart, 2012:637).Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sebagai tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi melalui penggunaan dengan kenyataan yang diterima. Terdapat lima komponen pengukuran kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009:5), yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Serta komponen lainnya yaitu Kepuasan Informasi

(*Repeat Purchases*), dan Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*) menurut (DeLone dan McLean, 2003:7).

Permasalahan yang sering terjadi pada kepuasan pengguna saat ini adalah kesulitan pengguna dalam menjalankan sistem informasi yang digunakan. Menurut Lusiani (2017), selaku Ditjen Pajak, Direktur Teknologi Informasi Perpajakan, menjelaskan bahwa para pengguna tidak bisa menggunakan system dikarenakan *down-time* pada aplikasinya, permasalahan nya yaitu saat peluncuran aplikasi terbaru dikarenakan ada 3 aplikasi terbaru yang menyebabkan gangguan pada system Ketiga aplikasi tersebut merupakan saluran pembuatan faktur pajak dan surat pemberitahuan masa PPN, masalah tersebut membuat keluaran informasi menjadi terhambat serta tidak tepat waktu.

Informasi ialah data yang telah diatur dan diposisikan untuk memberikan makna pada pengguna nya. (Marshall Romney dan Paul Steinbart 2012:5). Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan. (Azhar Susanto 2013:14). Pengguna membutuhkan informasi yang berkualitas tinggi karena akan meningkatkan nilai keputusan yang akan diambil oleh perusahaan (O'Brien & Marakas, 2011). Adapun Pernyataan dari Jogiyanto (2013:10) menjelaskan bahwa kualitas informasi akuntansi yaitu adalah dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Adapun kriteria kualitas informasi yaitu Dapat dipahami, Relevan, Materialitas, Keandalan, Kelengkapan, Pertimbangan, Dapat dibandingkan, Tepat Waktu (Rudianto, 2012:21-22).

Masalah yang biasanya terjadi dalam kualitas informasi akuntansi dijelaskan Oleh Erika Retnowati (2016). Selama ini layanan informasi, perencanaan dan pelaporan informasi dilaksanakan secara manual ini menyebabkan pelaporan informasi menjadi terhambat, saat ini

kementrian esdm dan kepala biro keuangan secretariat jenderal kesdm dengan menggunakan aplikasi Supel sistem supel ini akan memberikan informasi keuangan yang cepat, transparan, dan akuntabel terkait usulan penyaluran penerimaan negara bukan pajak sumber daya alam mineral dengan menggunakan aplikasi ini diharapkan pelaporan informasi yang cepat dan akurat serta mengurangi praktik penipuan atau kecurangan dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

Informasi akuntansi berkualitas yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Akuntansi yang baik (berkualitas) tidak akan menyesatkan para pengambil keputusan saat mengelola organisasinya, dan mampu mendeteksi potensi resiko sejak dini (*Early Warning System*). (Azhar Susanto, 2013:87). Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dibutuhkan sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub-unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi (Azhar Susanto, 2013: 14).

Tanpa kualitas sistem informasi, tidak akan ada kualitas informasi akuntansi, informasi akuntansi yang berkualitas dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi yang baik atau berkualitas, kualitas informasi merupakan gambaran karakteristik informasi yang membuat informasi berguna bagi pengguna, kualitas informasi akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. (Eppler M.J, 2006: 365) dan tidak akan menyesatkan para pengambil keputusan, serta mampu mendeteksi potensi resiko sejak dini (*Early Warning System*). (Azhar Susanto 2013:87).sistem informasi yang berkualitas memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi dan manusia, menyebabkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan produktivitas (Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, 2012: 548). Sistem informasi berfungsi sangat penting dalam organisasi yaitu adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi dan untuk mendukung kegiatan manajerial termasuk pengambilan keputusan manajemen (Gelinis *et al*, 2012: 18).

Sampai saat ini masih ditemukan permasalahan didalam kualitas system informasi akuntansi pada perusahaan maupun organisasi lainnya, Ignasius Jonan (2017). Selama ini pengelolaan anggaran masih secara manual dan belum ter-integrasi, kini kementerian esdm tengah memperbaiki layanan masyarakat melalui aplikasi monitoring realisasi anggaran (Amora) yang nantinya akan dihubungkan ke database seluruh system aplikasi satuan kerja (SAS) dan system perbendaharaan dan anggaran negara (Span).

Dari permasalahan diatas maka perlu dilakukan adanya suatu evaluasi tentang keberhasilan sistem informasi akuntansi dilihat dari sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, dan kepuasan pengguna. sistem informasi akuntansi yang berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna. Penulis juga menemukan penelitian terdahulu mengenai Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Akuntansi diantaranya yang dilakukan oleh Zahroh Aminatuz (2018), Inta Budi Setya Nusa (2018), Handoko, Sabrina, Hendra (2017), Susanto (2017), Nugraheni, Isti, Sasongko (2016), hasilnya menyatakan bahwa dengan meningkatnya sistem informasi akuntansi maka kualitas informasi akuntansi sebagai *output* dari sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkat. Selain itu, kualitas informasi dan kepuasan pengguna akhir juga di teliti oleh AR Prandhana, N Nurhayati, E Haimatusadiah (2019), R Wicaksono, Mispiyanti (2019), Rini Afrianti (2017), hasilnya menyatakan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akuntansi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai Sistem Informasi Akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna, dalam usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Sulitnya pengguna dalam menjalankan system informasi yang digunakan.
2. Layanan informasi, perencanaan dan pelaporan informasi dilaksanakan secara manual menyebabkan pelaporan menjadi terhambat.
3. Pengelolaan anggaran masih secara manual dan belum ter-integrasi.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada diatas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada Yayasan Dharma Pancasila Medan.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Yayasan Dharma Pancasila Medan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin penulis capai berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada Yayasan Dharma Pancasila Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Yayasan Dharma Pancasila Medan.

1.4.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang adanya fenomena wabah virus corona atau Covid-19 virus jenis baru dan belum ditemukan anti-virus nya, fenomena ini menyebabkan penutupan sekolah-sekolah, universitas, perusahaan maupun organisasi lainnya serta di berhentikan sementara semua proses kegiatan belajar mengajar maupun bisnis, dialihkan menjadi *Work From Home*, untuk sementara waktu belum bisa dilakukan survey lapangan dikarenakan wabah covid-19.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah secara akademis sebagai berikut :

1. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi

Diharapkan menambah khazanah ilmu akuntansi mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna.

2. Bagi Peneliti

Penulis dapat memperoleh pengalaman yang berkaitan pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna, sehingga diperoleh gambaran kesesuaian fakta di lapangan dengan teori yang dipelajari, serta untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi sebagai syarat mendapat gelar Strata I (S-1).

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi untuk peneliti lainnya khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, hasil penelitian ini diharapkan memberikan solusi atau pemecahan masalah pada perusahaan yaitu agar dapat memperbaiki sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga dapat meningkatkan kualitas informasi akuntansi yang digunakan dan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.