

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pengguna (user) dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna (user), yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 195). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007 : 177). Kepuasan pengguna biasanya di definisikan sebagai sejauh mana sebuah sistem dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Avison D. dan Torkzadeh G., 2009 : 418). Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Insap Santoso, 2009 : 78). Pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan dari pengguna (Kotler, 2003 : 94).

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya hardware, software, brainware, prosedur, basis data, jaringan komputer dan

komunikasi data (Azhar Susanto, 2008 : 16). Kualitas sistem mencerminkan sistem pemrosesan informasi yang diperlukan untuk menghasilkan hasil yang diukur dengan kualitas informasi (Marcus Heidmann, 2008 : 80). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas dari sistem teknologi itu sendiri (Jogiyanto, 2007 : 12).

Kualitas informasi mengacu pada kebugarannya atau keandalannya untuk digunakan (D P Goyal, 2014 : 68). Informasi yang berkualitas tinggi adalah informasi yang dapat membantu pengguna untuk melakukan tindakan yang diharapkan (James A Hall, 2007 : 609). Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna (Kotler, 2003 : 94). Kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna (Romney, Marshall dan Steinbart, 2012 : 637). Satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan memakai informasi untuk dapat memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan psikologis maupun kebutuhan fisik sehingga memberikan kepuasan tertentu pada dirinya (Tata Sutabri, 2016 : 38). Keputusan yang berkualitas tinggi memerlukan informasi yang berkualitas tinggi. Ada beberapa dimensi kualitas informasi yang mempengaruhi kualitas keputusan. Jika output dari sistem informasi tidak memenuhi kriteria kualitas ini maka pengambilan keputusan akan terganggu. Database dan file perusahaan memiliki berbagai tingkat ketidaktepatan dan ketidaklengkapan, yang pada gilirannya akan menurunkan kualitas pengambilan keputusan (Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, 2014 : 490).

Dikutip dari humas.bandung.go.id pada 08/02/2019, menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, Ahyani Raksanagara mengungkapkan, kedua aplikasi tersebut yaitu SIMDA dan SIRA tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya. Namun, sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem dan teknologi informatika, Diskominfo Kota Bandung perlu menyinkronkan agar operator di tiap OPD tidak memproses input kegiatan yang sama dua kali di sistem yang berbeda. Diskominfo memastikan agar pemerintahan di kota Bandung ini tidak harus input berulang-ulang. Satu kali input data di SIRA kemudian data tersebut dapat bermigrasi dengan selamat secara otomatis semua di SIMDA (Ahyani Raksanagara : 2019).

Dikutip dari Kompas.com pada 09/11/2018, menurut Kepala Kantor Wilayah BPK RI Jawa Barat, Arman Asyifa mengatakan bahwa pihaknya juga mengevaluasi penyebab-penyebab lain mengapa Pemerintah Kota Bandung tidak meraih status Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dalam pengelolaan keuangan tahun 2017. Dia juga menyinggung terkait status Kota Bandung yang sampai sekarang masih ada pengecualian di laporan keuangannya sampai pada tahun lalu dan satu yang telah dibicarakan adalah mengenai aset. Permasalahan Pemerintah Kota Bandung dari tahun ke tahun masih sama, yakni kurang optimal dalam pengelolaan aset daerah. Setelah dilakukan evaluasi memang perlunya percepatan lagi untuk bisa sampai menghilangkan adanya pengecualian tersebut. Terutama mengenai pengelolaan tanah, kemudian pengelolaan bangunan milik Pemkot Bandung (Arman Syifa : 2018).

BPK RI menilai, tidak rapinya pendataan dan pengelolaan aset Pemerintah Kota Bandung berpengaruh terhadap penilaian di laporan BPK RI. Karena aset itu sifatnya kumulatif, memang harus dilihat secara detail semua aspeknya dari mulai keberadaannya, nilainya, kepemilikannya sampai dengan pengelolaannya. Dan aset itu satu akun dilaporan keuangan yang berpengaruh tidak hanya di nilai laporannya. Karena sudah beberapa tahun sistem aktual diterapkan, jika nilai aset tidak benar maka pengaruhnya akan kemana-mana (Arman Syifa : 2018)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis pada 16/07/2020 menurut analis laporan keuangan di BPKA Pemerintah Kota Bandung, Lili, SE mengatakan bahwa dirinya dan pegawai lain merasa cukup kesulitan dalam menyusun laporan keuangan dikarenakan kedua sitem yang mereka gunakan yaitu SIMDA dan SIRA belum terintegrasi satu sama lain sehingga mereka membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat beradaptasi dengan aturan baru untuk menggunakan kedua sistem tersebut. Dia juga mengatakan bahwa masalah aset bukanlah masalah yang besar seperti kecurangan (*Fraud*), BPK mempermasalahkan aset yang spesifikasinya tidak jelas dan tidak ada rinciannya. Tekadang OPD tidak mengentri secara detail dan itulah yang dikomentari oleh BPK, ini hanya masalah administrasi saja yaitu pencatatannya yang kurang tertib, sistem informasi yang digunakan juga memiliki keterbatasan dalam hal mencatat keterangan atau deskripsi ketika menginput data karena dibatasi oleh maksimal penggunaan kata (Lili, SE : 2020).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis pada 16/07/2020 kepada Kepala Sub Bagian Keuangan BPPD Pemerintah Kota Bandung, Dudi

Nurjaman, AK yang mengatakan bahwa ada beberapa kegiatan yang tidak bisa dilakukan secara otomatis oleh sistem informasi yaitu seperti penjurnalan dikarenakan ada beberapa nomor dan nama akun yang berbeda jika OPD lain dan SKPKD menggunakan aplikasi yang berbeda, dan jika terdapat kesalahan dalam pencatatan, sistem tidak dapat secara otomatis memberitahukan letak kesalahannya kecuali harus diperiksa terlebih dahulu, juga masalah mengenai keterbatasan kata/kalimat yang bisa diinput kedalam kolom deskripsi ketika dilakukan penjurnalan kedalam sistem sehingga informasi yang dihasilkan tidak mudah untuk dipahami oleh semua orang (Dudi Nurjaman, AK : 2020).

Seperti berita yang telah dikutip dari Humas.bandung.go.id dan Kompas.com serta berdasarkan hasil wawancara penulis diatas kepada staf/pegawai yang bekerja di BPKA dan BPPD Pemerintah Kota Bandung, fenomena atau permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Bandung dapat dikaitkan dengan variabel-variabel didalam penelitian ini. Seperti halnya Pemerintah Kota Bandung yang masih belum dapat mengintegrasikan dan menyinkronkan aplikasi SIMDA dan SIRA sementara kedua aplikasi tersebut tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, sehingga para pegawainya harus menginput data dua kali atau berulang-ulang. Kemudian permasalahan yang di singgung oleh BPK mengenai tidak rapinya pendataan dalam pengelolaan aset dimana terdapat banyak aset yang spesifikasinya tidak jelas dan tidak ada rinciannya di laporan keuangan Pemerintah Kota Bandung yang mana hal tersebut berkaitan dengan informasi akuntansi yang kurang berkualitas. Kemudian permasalahan mengenai kurangnya kegunaan sistem dalam hal pencatatan keterangan secara rinci karena keterbatasan kata yang bisa

digunakan untuk diinput ke dalam sistem informasi dan beberapa proses penjurnalan yang masih dilakukan secara manual dikarenakan ada beberapa nomor dan nama akun yang berbeda jika aplikasi yang digunakan oleh OPD lain atau SKPKD berbeda sehingga informasi yang dihasilkan akan sedikit berbeda dan sedikit sulit untuk dipahami. Dimana hal-hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan Pemerintah Kota Bandung seperti OPD-OPD serta SKPKD yang terkait dalam hal penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan keuangan daerah dan informasi akuntansi yang dihasilkan dan digunakan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Terdapat hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dijadikan sebagai alasan penelitian, yaitu diantaranya penelitian yang telah dilakukan oleh M. Evan, Dini dan Siska (2018); Miftah R., Syarif H., dan Harianto R. (2017); serta Made S. R. dan I Ketut B. (2016). Dimana hasil penelitian tersebut menjelaskan mengenai kualitas sistem informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh M. Rizqi dan Sri Rahayu (2018); Barnadeta A. R. Tulodo dan Achmad S. (2019); Naufal H., Sri R., dan Djuznimar Z. (2017), dimana hasil penelitian tersebut menjelaskan mengenai kualitas informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut diatas, terdapat Research Gap atau perbedaan hasil penelitian yang mendukung teori dan tidak mendukung teori, seperti contohnya penelitian yang dilakukan oleh M. Evan, Dini dan Siska (2018); Miftah R., Syarif H., dan Harianto R. (2017); serta Made S. R. dan I Ketut B.

(2016), dimana hasil penelitian tersebut mendukung teori bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara penelitian yang dilakukan oleh M. Rizqi dan Sri Rahayu (2018); Barnadeta A. R. Tulodo dan Achmad S. (2019); Naufal H., Sri R., dan Djuznimar Z. (2017), dimana hasil penelitian tersebut menolak atau tidak mendukung teori bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Begitu juga dengan teori bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh M. Evan, Dini dan Siska (2018), sementara penelitian yang telah dilakukan oleh Miftah R., Syarif H., dan Harianto R. (2017); Made S. R. dan I Ketut B. (2016); M. Rizqi dan Sri Rahayu (2018); Barnadeta A. R. Tulodo dan Achmad S. (2019); Naufal H., Sri R., dan Djuznimar Z. (2017) mendukung teori bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari latar belakang dan hasil penelitian terdahulu tersebut diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan memilih judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) DAN KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Belum terintegrasinya Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan aplikasi yang berbeda pada OPD Pemerintah Kota Bandung.
2. Belum didapatkannya opini WTP dari BPK akibat kurang akurat dan lengkapnya informasi akuntansi didalam laporan keuangan pada OPD Pemerintah Kota Bandung.
3. Masih kurangnya kegunaan dari sistem informasi yang digunakan dan informasi akuntansi yang dihasilkan pada OPD Pemerintah Kota Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah didapat maka penulis dapat menuliskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) terhadap kepuasan pengguna akhir pada OPD Pemerintah Kota Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir pada OPD Pemerintah Kota Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir, dengan menggunakan data yang

telah diperoleh dan dari uji empiris yang telah dilakukan, guna mempermudah dalam proses pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) terhadap kepuasan pengguna akhir pada OPD Pemerintah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna akhir pada OPD Pemerintah Kota Bandung.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan dalam penelitian ini perlu dibatasi oleh variabel dan jumlah sampel yang diteliti. Oleh karena itu, penulis hanya membatasi variabel yang berkaitan dengan “Kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir” di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Bandung. Kepuasan pengguna akhir dipilih sebagai variabel dependen karena kepuasan pengguna akhir dapat mencerminkan kualitas sistem informasi yang digunakan dan kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan sebagai variabel independen. Selain jumlah variabel yang dibatasi, jumlah sampel penelitian juga dibatasi menjadi 50 sampel saja dikarenakan sejak

tanggal 15 Maret 2020 pemerintah mengeluarkan kebijakan pembatasan pelayanan publik yaitu dengan Work From Home (WFH) untuk seluruh instansi baik negeri maupun swasta dalam upaya menghentikan penyebaran Covid-19 dan juga penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), hingga pada saat penelitian ini sedang dilakukan, kebijakan tersebut masih di berlakukan sehingga penulis mengalami kesulitan dalam mencari sampel atau responden dengan jumlah yang lebih banyak.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memecahkan masalah yang terjadi pada kepuasan pengguna akhir maupun masalah pada kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dan kualitas informasi akuntansi. Berdasarkan dari teori-teori yang telah dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepuasan pengguna akhir dapat diperbaiki dengan meningkatkan dan memperbaiki kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) serta kualitas informasi akuntansi.

1.6.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini adalah mengenai pembuktian kembali dari teori-teori yang telah ada dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang tentu saja diharapkan dapat menunjukkan bahwa dalam mencapai kepuasan pengguna akhir dipengaruhi oleh Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) yang berkualitas

dan Informasi Akuntansi yang berkualitas pula. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam pengembangan ilmu yang terkait dengan kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir.