

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dibutuhkan setiap perusahaan guna menunjang visi, misi dan tujuan perusahaan. Sistem informasi yang terdiri dari sumber daya manusia, prosedur, data, perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan dirancang untuk memperoleh informasi akhir yang akurat dan aktual yang dapat digunakan manajemen puncak dalam membuat keputusan. Keputusan tersebut sangatlah diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kelangsungan perusahaan. Sebagai contoh, sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mengubah suatu laporan keuangan menjadi suatu informasi yang dapat dipahami oleh seluruh karyawan yang bersangkutan.

Sistem informasi akuntansi adalah serangkaian kegiatan, dokumen, dan teknologi yang saling terkait yang dirancang untuk mengumpulkan data, mengolahnya, dan melaporkannya sebagai informasi ke berbagai kelompok, juga digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan pihak internal dan eksternal dalam organisasi (Hurt, Robert L. 2016:4).

Faktor-faktor yang dapat menjadikan sistem informasi akuntansi dinyatakan berkualitas diantaranya adalah tersedianya karyawan yang akan mengoperasikan sistem dimana kebutuhan karyawan harus diselaraskan dengan sistem akuntansi yang akan diterapkan, misalnya tenaga karyawan yang akan

melaksanakan sistem, kedua kualifikasi karyawan yang akan mengoperasikan sistem, ketiga penerapan sistem informasi akuntansi yang mempergunakan komputer memerlukan tenaga karyawan yang mempunyai pengetahuan komputer baik hardware maupun software, kualifikasi karyawan ini penting untuk mendukung terlaksananya sistem informasi akuntansi berkomputer, keempat kemampuan karyawan yang akan mengoperasikannya, kelima kemauan untuk melaksanakan sistem agar sistem informasi akuntansi dapat dilaksanakan dan diterapkan dengan baik maka sistem tersebut harus dapat diterima oleh para pelaksana sistem dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan, keenam keengganan atau penolakan atas penerapan sistem akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan, sehingga tujuan atau sasaran perusahaan tidak akan tercapai (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2011:251).

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah sistem pengolahan data yang terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi keuangan dan informasi lain kepada pihak yang membutuhkan (Azhar Susanto. 2013:14).

Adapun indikator kualitas sistem informasi akuntansi menurut Marcus Heidman (2008:87) diantaranya adalah integrasi, fleksibilitas, aksesibilitas, formalitas, dan media *richness*.

Karakteristik dari kualitas sistem informasi akuntansi yang pertama adalah integrasi. Integrasi yaitu mengukur sejauh mana sistem memfasilitasi kombinasi informasi dari berbagai sumber untuk mendukung keputusan bisnis (Marcus Heidman, 2008:87).

Pada kenyataannya, teori yang ada tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan yang diungkapkan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, khusus untuk Kemenkeu, dalam aspek sistem informasi akuntansi dan pelaporan tidak memadai, ditemukan beberapa temuan. Temuan itu antara lain pelayanan dan pengawasan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) atas importasi pelayanan segera (*rush handling*) belum didukung dengan sistem pelayanan yang terintegrasi antarkantor pelayanan. Hal ini menyebabkan importir yang belum memenuhi kewajiban pada satu kantor pelayanan dapat menerima layanan *rush handling* di kantor pabean lainnya. Kemudian, sistem pelayanan belum terintegrasi dengan data *Custom Excise Information System and Automation* (CEISA) Impor, *CEISA Manifest*, *CEISA SAPP*, *CEISA TPS Online*, dan *database CEISA*. Temuan lain adalah sistem informasi approweb belum menyinkronkan data SPT Masa PPN dengan Modul Penerimaan Negara (MPN). Terdapat Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) yang dilaporkan dalam SPT PPN Masa tapi tidak ditemukan pada MPN dengan nilai PPN Rp1,75 triliun (Sri Mulyani, 2019).

Permasalahan lain diungkapkan oleh Ikatri Meynar Sihombing sebagai Co Founder Digital Waste Solution (DWS) belum tercapainya sistem pengolahan sampah yang sempurna dikarenakan beberapa faktor antara lain, rendahnya peran korporasi, kesadaran perilaku masyarakat, belum terintegrasinya sistem pengolahan sampah, serta masih lemahnya implementasi kebijakan penegakan hukum. (Ikatri Meynar Sihombing, 2019).

Adapun menurut anggota Ombudsman Ahmad Suaedy, belum terintegrasinya pengelolaan data calon penerima PKH dari e-PKH ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pusat Data dan Informasi Kementerian Sosial (Ahmad Suaedy, 2019).

Karakteristik dari kualitas sistem informasi akuntansi yang kedua adalah fleksibilitas. Fleksibilitas yaitu mengukur sejauh mana sistem dapat beradaptasi dengan berbagai kebutuhan pengguna dan perubahan kondisi (Marcus Heidman, 2008:87).

Pada kenyataannya, teori yang ada tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan yang diungkapkan oleh Moermahadi Soerja Djanegara sebagai Ketua BPK, dimana Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menyatakan masih ada sistem informasi yang belum dapat terintegrasi dengan portal Indonesia National Single Window (INSW) sehingga tidak dapat menyesuaikan dengan baik dan lancar ketika ada perubahan yang terjadi (Moermahadi Soerja Djanegara, 2018).

Karakteristik dari kualitas sistem informasi akuntansi yang ketiga adalah aksesibilitas. Aksesibilitas yaitu mengukur sejauh mana sistem dan informasi yang dihasilkannya dapat diakses dengan mudah (Marcus Heidman, 2008:87).

Karakteristik dari kualitas sistem informasi akuntansi yang keempat adalah formalisasi. Formalisasi yaitu mengukur sejauh mana suatu sistem berisi aturan atau prosedur (Marcus Heidman, 2008:87).

Pada kenyataannya, teori yang ada tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan yang diungkapkan oleh Syahrial Abdi, (Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Riau), karena masih banyak

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tidak melaporkan kinerja dan laporan penggunaan anggaran mereka secara tertib. Sekarang masih banyak yang belum melaporkan ini sudah lebih semester pertama tahun ini, dan BPK tegas tidak akan memproses pencairan jika tidak melaporkan dengan lengkap (Syahrial Abdi, 2018).

Karakteristik dari kualitas sistem informasi akuntansi yang kelima adalah media *richness*. Media *richness*, mengukur sejauh mana sistem informasi menggunakan berbagai media (kanal) komunikasi guna meningkatkan interaksi antar personel/bagian (Marcus Heidman, 2008:87).

Sistem informasi akuntansi tidak akan berguna tanpa sumber daya manusia yang kompeten untuk membangun dan memperbaiki sistem informasi Laudon, *et al*, (2009:14). Sebagai pengguna dari sebuah sistem informasi akuntansi maka user juga melakukan aktivitas penting terkait sistem informasi akuntansi yang digunakan, sehingga user dituntut untuk memiliki kemampuan melakukan pencatatan kejadian, entry informasi mengenai pemasok, pelanggan, karyawan dan produk, mencetak dokumen seperti order pembelian atau faktur penjualan serta mencetak laporan seperti laporan keuangan melalui aplikasi atau software akuntansi (TMBooks, 2017:13-14)

Adapun pengertian dari kemampuan pengguna menurut Kaswan & Ade Sadikin (2015:499), kemampuan pengguna berarti keterampilan atau kapabilitas yang memungkinkan seseorang melakukan tugas tertentu.

Indikator kemampuan pengguna untuk mencapai suatu kompetensi/kemampuan tertentu, seseorang perlu memiliki sejumlah kapabilitas yang terdiri

dari kemampuan khusus (*natural aptitudes*), pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skills*) (McShane, Steven L. dan Mary Ann Von Glinow. 2018: 33)

Adapun permasalahan tentang kemampuan pengguna menurut Achmad Kusna Permana selaku Dirut Bank Muamalat, sebenarnya kredit bermasalah disebabkan lebih banyak oleh kurangnya kemampuan dalam menganalisa risiko bisnis nasabah, di samping juga kondisi ekonomi secara keseluruhan. Oleh karena itu, model profit-and-loss sharing bukan merupakan penyebab meningkatnya pembiayaan bermasalah. Kemampuan SDM yang mumpuni, end-to-end process pembiayaan serta kehati-hatian dalam memberikan pembiayaan akan dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah (Achmad Kusna Permana, 2019).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azhar Susanto dan Meiryani (2018), menunjukkan bahwa kemampuan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak. Dengan demikian, dapat dikatakan kemampuan pengguna dan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh yang efektif pada kualitas sistem informasi akuntansi dan dapat meningkatkan kualitas sistem pelaporan keuangan yang membantu manajer dalam mengambil keputusan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Rimayanti dan Sri Kurnia Rahayu (2013), memberikan bukti empiris bawa kemampuan pengguna yang tinggi akan meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi.

Selain dari kemampuan pengguna yang berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pengguna. Menurut Kotler, Philip. (2003:94) mengemukakan jika sistem informasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya.

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri (Seddon, P. B, and Kiew, M.Y. 1994:99-110).

Adapun indikator dari kepuasan pengguna menurut McGill, Tanya, Hobbs, Valerie & Klobas, Jane. (2003:24-25) antara lain yaitu *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (keefektivan), *satisfaction* (kepuasan), dan *proudness* (kebanggaan menggunakan sistem).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ulfah Fauziah (2015), menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Wishnu Wardhana dan Michael Pramana (2011) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap**

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang Berdampak pada Kepuasan Pengguna”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat permasalahan belum terintegrasi sistem informasi akuntansi karena masih ditemukan sistem yang belum didukung pelayanan yang terintegrasi antar kantor pelayanan dan data yang belum terintegrasi, belum terintegrasinya sistem pengelolaan sampah dengan baik, belum terintegrasinya pengelolaan data dan belum adanya aplikasi yang terintegrasi dengan baik.
2. Terdapat permasalahan ketidakfleksibilitas sistem informasi akuntansi karena masih ditemukan sistem yang tidak dapat menyesuaikan dengan baik dan lancar ketika ada perubahan yang terjadi.
3. Terdapat permasalahan ketidakformalisasi sistem informasi akuntansi karena masih ditemukan ketidaktertiban dalam melaporkan kinerja dan laporan penggunaan anggaran.
4. Kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam menganalisa risiko yang ada.

1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dikarenakan adanya wabah yang menghambat penelitian ini maka batasan masalah ini dibuat dengan membatasi tempat penelitian yang akan peneliti teliti dimana penelitian tersebut akan di lakukan hanya di satu tempat saja yaitu di Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi Kelautan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk memberikan bukti empiris terkait Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang Berdampak pada Kepuasan Pengguna.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian disini menjelaskan tentang manfaat yang dapat peneliti peroleh dari hasil penelitian tersebut, dan bagi pihak pihak yang membaca informasi ini agar dapat menambah wawasannya.

1.5.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yang berdampak pada kepuasan pengguna beserta solusi permasalahannya. Sehingga dengan adanya bukti empiris tersebut akan dapat memperkuat teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dinyatakan dan dilakukan oleh para ahli dalam bidang ilmu sistem informasi akuntansi.
2. Dengan terbuktinya hipotesis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya terutama yang mengkaji topik pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi yang berdampak pada kepuasan pengguna.