

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

BUMN saat ini dituntut untuk semakin profesional dan akuntabel karena BUMN merupakan pelaku utama dalam perekonomian nasional. BUMN juga memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan persaingan antar perusahaan yang semakin ketat pada era modern ini, maka perusahaan khususnya perusahaan BUMN dituntut untuk memiliki kinerja yang lebih baik agar tetap bisa bersaing dengan perusahaan besar lainnya. Oleh karena itu, perusahaan khususnya perusahaan besar dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya dengan cara yang lebih efektif dan efisien untuk mempertahankan eksistensinya dan mempermudah manajer dalam proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan hal yang sangat penting di dalam suatu perusahaan, baik di dalam perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga keputusan bisnis yang tepat dapat dibuat sesuai dengan sistem informasi yang diterapkan pada masing-masing perusahaan. Dengan demikian, pengelolaan sistem informasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan karena memiliki tujuan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan (*operational support*), pertanggungjawaban terhadap pemilik modal (*stewardship*) dan pendukung pengambilan keputusan (*decision support*) (Hall, 2009).

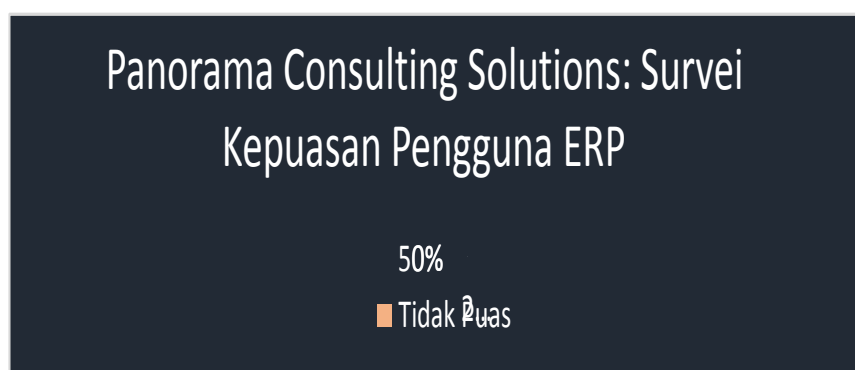
Salah satu elemen yang penting dalam pelaksanaan kegiatan bisnis suatu perusahaan adalah proses keuangan atau akuntansinya, dimana saat ini mayoritas perusahaan menyertakan dukungan sistem informasi. Sistem informasi berperan besar dalam bidang akuntansi seperti yang tertera dalam *Statement of Financial Accounting Concept No. 2, Financial Accounting Standard Board* yang mendefinisikan akuntansi sebagai sistem informasi. Standar akuntansi keuangan

tersebut juga menyebutkan bahwa tujuan utama akuntansi adalah untuk menyediakan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat dipahami dan teruji sehingga akan membantu pengambilan keputusan. *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) baru-baru ini telah membuat sertifikasi baru yaitu *Certified Information Technology Professional* (CITP). CITP mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi.

*Vice President Oracle ASEAN, Moon Woon*, mengatakan bahwa semakin berkembangnya suatu perusahaan maka sistem akuntingnya pun harus ikut ditingkatkan (Indotelko: PT. Media Andalas Sejahtera, 4 Februari 2016). Peran sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Disamping itu, pemanfaatan komputer sebagai alat bantu (khususnya sebagai media pengolah data) pun terus berkembang pesat. Akuntansi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang mengubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya (Kusrini dan Andri Koniyo, 2007:1). Sistem informasi akuntansi ini meliputi perangkat dan aplikasi sistem pemrosesan dan pengendalian internal dalam pelaksanaan pemrosesan data yang terdapat pada perusahaan.

Saat ini banyak sekali perangkat lunak berbasis komputer yang tersedia untuk mengatasi permasalahan transaksi perusahaan seperti DacEasy Accounting, MYOB, Accurate dan Zahir Accounting, adapun perusahaan yang menggunakan sistem terintegrasi atau *Enterprise Resource Planning* (ERP) seperti Oracle,

MySQL dan SAP dimana sistem informasi akuntansi adalah salah satu modul yang termasuk didalamnya. Beragam jenis *software* di atas yang sudah didukung dengan teknologi yang canggih dan memerlukan investasi yang tidak murah, harapannya dapat memberikan nilai lebih pada perusahaan maupun kinerja para karyawannya. Namun, dalam penggunaannya, terdapat beberapa keluhan pengguna sistem yang berpengaruh pada kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang diimplementasikan pada perusahaan. Seperti yang dinyatakan pada hasil Global ERP Survey oleh Epicor pada tahun 2014, 35% responden yang mengikuti survei mengatakan bahwa memperoleh informasi dari sistem memakan waktu yang cukup lama dan 48% responden menginginkan akses yang lebih mudah pada informasi. Pada survei ini diungkapkan pula bahwa ERP yang saat ini digunakan dinilai kurang fleksibel, karena hanya 25% dari keseluruhan responden yang mengikuti survei menyatakan bahwa mereka dapat mengakses ERP yang mereka gunakan melalui *smartphone* atau *tablet PC*, sehingga ke depannya pengguna menginginkan ERP yang lebih fleksibel (Epicor Software Corporation, 2014). Situs ERP Indonesia (2015) menyatakan bahwa keluhan pengguna sistem menjadi salah satu gejala ketidakpuasan pengguna sistem tersebut. Dimana keluhan ini biasanya terjadi karena adanya masalah, yang jika tidak ditindak lanjuti dapat menyebabkan kerja yang buruk.



*Sumber: Panorama Consulting's ERP Report (2012-2016)*

### **Gambar 1.1**

**Tingkat Ketidakpuasan Pengguna ERP pada Tahun 2012-2016**

Survei yang dilakukan oleh Panorama Consulting Solutions dalam laporannya mengenai ERP menunjukkan adanya fluktuasi dalam tingkat ketidakpuasan pengguna. Terdapat 19% pengguna ERP pada tahun 2012 yang merasa tidak puas terhadap sistem yang digunakan, namun pada tahun 2013 angka ketidakpuasan pengguna sempat menurun ke angka 14%. Setelah itu, peningkatan angka ketidakpuasan pengguna meningkat pada tahun 2014 hingga 24% pengguna ERP dan meningkat pula pada tahun 2015 dengan 31% pengguna ERP yang merasa tidak puas dengan sistem yang digunakannya.

Sistem informasi yang terdapat pada suatu perusahaan sangat erat kaitannya dengan para pengguna sistem. Seperti yang dinyatakan oleh Sulasmo Sudarno bahwa, IT membutuhkan akuntan untuk membahasakan proses akuntansi dalam dunia sistem ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), 21 Maret 2016). Sistem informasi akuntansi berbasis komputer tidak dapat dilepaskan dari unsur manusia, bersama-sama manusia, sistem informasi akuntansi dapat menciptakan informasi keuangan atau laporan keuangan. Sistem informasi akuntansi yang sudah didukung dengan teknologi modern yang diimplementasikan perusahaan harapannya bisa berbanding lurus dengan peningkatan pada kinerja para penggunanya. Luciana dan Irmaya (2007) dalam penelitiannya mengatakan bahwa baik buruknya kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri. Sistem informasi akuntansi yang baik dengan kinerja pengguna sistem yang selaras dapat menciptakan laporan keuangan yang efektif yaitu laporan keuangan yang relevan, dapat dimengerti, netral dan tepat waktu, laporan keuangan yang demikian sangat berguna dalam pengambilan keputusan.

Banyak penelitian mengenai kualitas sistem dan kualitas layanan suatu sistem informasi dan kaitannya dengan kepuasan pengguna diantaranya adalah penelitian oleh Winda et al. (2014) yang melakukan penelitian pada PT. KAI DAOP 9 Jember, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *Rail Ticketing System* (RTS) masing-masing mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna sistem tersebut.

Penelitian lain mengenai RTS juga dilakukan oleh Luqman Habieb dan Dudi Pratomo (2015) pada DAOP 2 Bandung, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rio Jumardi (2015) menghasilkan kualitas informasi dan kualitas sistem yang masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi skripsi pada program studi teknik informatika UPN Veteran Yogyakarta. Namun, kualitas layanan sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Bertentangan dengan penelitian tersebut adalah penelitian oleh Simon Nisja dan Anastasya (2014) yang meneliti pengembangan sistem informasi akuntansi di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya oleh Tissa Rifanti et al. (2014) yang dilakukan pada STIE Perbanas Surabaya mengenai aplikasi sistem informasi pengelolaan anggaran keuangan, dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem dengan tingkat signifikansi yang rendah.

Beberapa penelitian tersebut memiliki hasil yang berbeda. Perbedaan hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan akan diuji kembali dalam penelitian ini khususnya pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung. Variabel yang akan diuji kembali adalah kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan para pengguna sistem.

Variabel tersebut akan diteliti kembali pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung yang telah menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer memiliki peran penting pada perusahaan BUMN dalam hal penyajian informasi bagi pihak manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan dan dalam

hal penghasil informasi bagi pihak eksternal perusahaan sebagai dasar penilaian dan analisa terhadap kondisi perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem dengan objek yang diteliti adalah perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menelitinya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer terhadap Kepuasan Pengguna pada Perusahaan BUMN yang Berkantor Pusat di Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer serta kepuasan pengguna sistem pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer serta kepuasan

pengguna sistem pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan BUMN yang berkantor pusat di Kota Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal menambah literatur dan memberikan pemahaman mengenai kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi berbasis komputer terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak manajemen perusahaan untuk melihat kualitas sistem dan kualitas layanan sistem informasi akuntansi pada perusahaannya agar lebih relevan serta mampu memenuhi kebutuhan para penggunanya.