

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan suatu elemen penting yang tak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari. Teknologi dapat membantu segala jenis aktifitas seseorang maupun dalam suatu instansi atau organisasi. Sistem informasi yang diterapkan dalam suatu organisasi merupakan komponen yang penting dan dapat dimanfaatkan untuk mencapai hasil kerja yang efektif dan efisien. Dengan sistem informasi kita bisa mendapatkan informasi-informasi terkini dan akurat dan pengolahan data dalam jumlah yang banyak menjadi lebih mudah dan cepat (Muhammad, 2014). Contohnya yaitu pengolahan data keuangan yang ada di desa.

Desa adalah satuan pemerintahan terendah yang diberikan sebagian urusan kewenangan oleh pemerintah pusat, dalam hal ini urusan kewenangan yang dimiliki oleh desa berupa hak otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa semakin memperjelas peranan desa dalam hak otonomi desa. Dalam UU ini pemerintahan desa diberikan otorisasi dalam mengatur kehidupan masyarakatnya termasuk pelaksanaan pembangunan desa dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakatnya. Salah satu kewenangan yang diberikan pemerintah pusat yaitu dalam pengelolaan keuangan desa.

Menurut Permendagri Nomor 113 tahun 2014, keuangan desa adalah semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang serta segala sesuatu berupa uang dan barang yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban desa. Pengelolaan keuangan desa tersebut meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban. Hal-hal tersebut merupakan kegiatan yang harus dipenuhi oleh pemerintah desa dalam pengelolaan keuangannya untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Desa berkewajiban memberikan laporan terkait dengan pengelolaan keuangan desa tersebut. Laporan

tersebut diantaranya Laporan Realisasi Pelaksanaan APBDes Semester Pertama dan Laporan Realisasi Pelaksanaan APBDes Semester Akhir Tahun (Puji dan Widyaiswara, 2015). Laporan -laporan tersebut haruslah memenuhi karakteristik laporan keuangan yang berkualitas yaitu relevan, andal, dapat dibandingkan dan dapat dipahami (Ema, 2017). Laporan keuangan yang berkualitas dapat membantu pemerintah desa dalam mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahannya. Laporan keuangan yang berkualitas juga dapat bermanfaat dalam proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan. Sehingga laporan keuangan tersebut dapat bermanfaat bagi para pemakai yaitu masyarakat, pemerintah desa sendiri, pemerintah daerah, dan pemerintah pusat.

Selama ini sistem pelaporan di desa masih menggunakan cara manual, sehingga cukup memakan waktu yang lama dan akuntabilitasnya masih kurang. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) melakukan suatu terobosan dengan meluncurkan aplikasi SISKEUDES (Sistem Keuangan Desa) yang berbasis *online* dan dikembangkan bersama Permendagri sehingga sesuai dengan regulasi yang berlaku. Aplikasi Siskeudes mulai diimplementasikan pada bulan Juni 2015. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah perangkat desa dalam membuat laporan keuangan secara efektif dan efisien dan juga untuk membuat laporan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Penggunaan aplikasi ini masih terdapat beberapa kendala dalam praktiknya di lapangan. Masih ada beberapa fitur Siskeudes yang masih bermasalah, diantaranya fitur untuk pelaporan realisasi anggaran masih belum dapat dioperasikan. Menurut salah satu perangkat desa Wowonga Jaya Kabupaten Buton Utara, bahwa menu-menu untuk mencatat transaksi dalam aplikasi Siskeudes tidak dapat dipakai, sehingga laporan dan APBDes Perubahan tidak diterima (Desa Lestari, 30/08/2016). Selain itu, menurut kepala DPMG di Kabupaten Pidie Jufrizal menyatakan bahwa Siskeudes sering dilakukan perubahan sehingga harus mempelajari dari awal dan menghambat proses pencairan dana (Berita Terkini, 24 Mei 2019).

**Indra Muhtadirin, 2019**

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH SISTEM DALAM APLIKASI SISKEUDES DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Di Kabupaten Bandung Barat sendiri Siskeudes mulai digunakan pada tahun 2016 setelah diluncurkan oleh BPKP Jawa Barat pada tahun yang sama (Harian Jawa Barat, 19 Februari 2017). Menurut Pelaksana Teknis Bidang Pemberdayaan Desa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bandung Barat Hendi Setiadi bahwa aplikasi Siskeudes telah digunakan oleh 152 desa dari total 165 desa di Kabupaten Bandung Barat (RMOL Jabar, 18 Februari 2017).

Dengan adanya masalah-masalah pada Siskeudes ini, maka perlu dikaji mengenai tingkat kesuksesan dari aplikasi tersebut. Menurut DeLone dan McLean (1992) terdapat enam elemen penting dalam menentukan kesuksesan sistem informasi. Diantaranya, Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), Dampak Individu (*individual Impact*) dan Dampak Organisasi (*organization impact*). Pada tahun 2003 McLean dan DeLone mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas service (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi Manfaat Bersih (*net benefit*) (Rahayu dkk, 2018).

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, keberhasilan sistem informasi bisa diukur melalui kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap manfaat bersih dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem informasi itu sendiri. Jika sistem informasi tersebut dapat memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna dan juga sistem informasi tersebut mudah digunakan maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean:2003). Hubungan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) ditunjukkan oleh penelitian Yi Shun Wang dan Yi Wen Liao (2008), Susanti Purwaningsih (2010), Suharno Pawirosumarto (2016), Kenti Yuliana (2016) dan Rahayu dkk. (2018) yang

menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan penyedia layanan kepada para pengguna untuk memastikan apakah sistem dapat diaplikasikan dengan baik secara internal maupun eksternal. Penelitian Yi Shun Wang dan Yi Wen Liao (2008), Susanti Purwaningsih (2010) dan Suharno Pawirosumarto (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Kemudian Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan seberapa puas pengguna dengan hasil laporan, situs web, dan layanan dukungan dari sistem informasi (DeLone dan McLean: 2003). Selanjutnya DeLone dan McLean (2003) menyatakan manfaat bersih suatu sistem sebagai kontribusi sistem tersebut terhadap keberhasilan individu, kelompok dan organisasi. Hubungan antara variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) diteliti oleh Megawati dan Nur'aini Maftukhah (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Sedangkan menurut Rahayu dkk. (2018) tidak terdapat hubungan antara variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Penelitian ini tidak menggunakan kualitas informasi dan penggunaan. Kualitas informasi dalam Siskeudes sudah didasarkan pada SAP yang berlaku sehingga informasi dalam Siskeudes sudah sesuai standar. Dan untuk variabel penggunaan tidak digunakan karena aplikasi Siskeudes bersifat *mandatory* (kewajiban/keharusan). Jika objek suatu penelitian menggunakan sistem informasi bersifat *mandatory* (kewajiban/keharusan), maka variabel penggunaan tidak akan menggambarkan kondisi secara riil. Maksudnya, karena bersifat wajib untuk digunakan, maka intensitas penggunaan otomatis akan menjadi 100%, hal ini tidak sesuai dengan variabel penggunaan, hal ini sesuai dengan penelitian McGill, *et al.* (2003) dan Livari (2005)

**Indra Muhtadirin, 2019**

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH SISTEM DALAM APLIKASI SISKEUDES DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

menunjukkan bahwa variabel penggunaan (*use*) atau intensitas penggunaan (*intention to use*) kurang signifikan di dalam model DeLone & McLean (2003).

Sehubungan dengan uraian yang telah disampaikan, maka penulis tertarik meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih dalam Aplikasi SISKEUDES Di Kabupaten Bandung Barat”**. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penulis menganalisis kesuksesan Siskeudes yang sebelumnya belum pernah diteliti. Sehingga diharapkan dapat mengetahui sejauh mana kesuksesan aplikasi SISKEUDES dan menjadi bahan evaluasi agar sistem tersebut menjadi lebih baik lagi. Untuk melakukan penelitian tersebut, peneliti mengacu pada penelitian DeLone and McLean (2003).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SISKEUDES (*user satisfaction*)?
2. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SISKEUDES (*user satisfaction*)?
3. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat SISKEUDES (*net benefit*)?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada SISKEUDES.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada SISKEUDES.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada SISKEUDES.

**Indra Muhtadirin, 2019**

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH SISTEM DALAM APLIKASI SISKEUDES DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang berkepentingan. Berikut manfaat penelitian yang diharapkan:

### **1.4.1 Akademis**

Dalam segi akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan keilmuan keuangan, khususnya bidang sistem informasi dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003) dalam penerapan sistem informasi keuangan desa, selain itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Praktis**

Dalam segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan oleh BPKP selaku pengembang aplikasi SISKEUDES. Sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk evaluasi maupun pengembangan aplikasi SISKEUDES di masa yang akan datang.