

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi yaitu hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, disebut hotel melati. Di samping hotel berbintang dan melati, terdapat jenis penginapan lain dengan nama wisma, *home stay*, losmen, dan sebagainya.

Teknologi merupakan komponen penting dari sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan menghasilkan informasi tepat waktu (Tjandra, 2007). Dengan adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat maka suatu perusahaan atau organisasi dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat pula. Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar.

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat untuk saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Dulu Sistem Informasi Akuntansi menggunakan cara manual saja, tetapi saat ini perusahaan beralih dengan menggunakan bantuan komputer. Dengan menggunakan komputer, informasi yang akan disajikan akan menjadi lebih tepat, cepat dan akurat. Pengaruh komputer sangat besar bagi perusahaan dalam hal sistem informasi dan pengambilan keputusan manajemen. SIA dirancang untuk mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan sehingga data keuangan yang ada dalam perusahaan dapat bermanfaat dan dijadikan dasar pengambilan keputusan, baik bagi pihak manajemen maupun pihak lain di luar perusahaan.

Darmini dan Putra (2009) menyatakan bahwa teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif ditengah persaingan yang semakin ketat. Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut Radityo dan Zulaikha (2011) sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Perkembangan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis

teknologi komputer dengan tujuan agar data yang ada dalam organisasi dapat diproses menjadi informasi yang lebih bermanfaat.

Informasi bagi sebuah perusahaan merupakan bagian yang sangat penting dalam memecahkan masalah untuk mencapai tujuan, meraih peluang dan tindakan pengambilan keputusan yang tepat dan mendasar. Informasi yang diperoleh dari sistem informasi (*information sistem*) yaitu sebuah sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dalam mendukung kegiatan operasional baik yang bersifat manajerial maupun berupa kegiatan strategi yang mampu menyediakan laporan-laporan berupa informasi kegiatan pada pihak yang berkepentingan.

Sistem informasi juga berperan penting bagi semua perusahaan yang membutuhkannya. Baik di bidang bisnis maupun dibidang lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, pemerintahan dan lain-lain. Sedangkan persaingan bisnis yang meningkat menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin, agar unggul dalam persaingan. Keunggulan daya saing yang dapat diciptakan oleh perusahaan dapat dicapai dengan salah satu cara, yaitu meningkatkan kinerja manajerial.

Untuk dapat meningkatkan kinerja tersebut, maka manajemen perlu memiliki kemampuan untuk melihat dan menggunakan peluang, mengidentifikasi permasalahan dan menyeleksi serta mengimplementasikan proses adaptasi dengan tepat. Manajemen juga berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup (*survive*) serta mengendalikan perusahaan (*going concern*). Dalam mencapai tujuan tersebut diperlakukan suatu sistem informasi yang terarah

dan terintegrasi dengan baik. Perencanaan sistem informasi merupakan bagian dari sistem pengendalian organisasi perlu mendapatkan perhatian, sehingga bisa diharapkan memberikan kontribusi positif didalam mendukung keberhasilan sistem pengendalian organisasi.

Salah satu fungsi dari sistem informasi adalah menyediakan informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktivitasnya serta mengurangi ketidakpastian lingkungan, sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan ke arah pencapaian tujuan dengan sukses. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumberdaya bagi organisasi, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi yang tersedia dan digunakan manajemen sangat membantu para manajer dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga diharapkan kinerja akan meningkat.

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang atas sebuah sistem informasi dengan hasil yang diperolehnya, karena pengguna turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan menunjuk kepada suatu keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009:78). Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah keterlibatan pengguna sistem informasi, kapabilitas personal sistem informasi, dukungan top manajemen dan komite pengendali sistem informasi.

Keterlibatan pengguna didefinisikan sebagai partisipasi dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari pengguna target. Partisipasi merupakan perilaku pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna selama proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi pengguna digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata, dari tahap perencanaan, pengembangan, sampai tahap implementasi sistem informasi (Juli Betri : 2011).

Terry dalam Artanaya (2015) menyatakan bahwa kepuasan pemakai akan meningkat apabila didukung oleh keterlibatan pemakai itu sendiri. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa senang pemakai dalam menggunakan sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kapabilitas personal. Kapabilitas personal dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generals. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik desain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, komputer dan model, Sedangkan kemampuan generalis berkaitan dengan teori-teknik yang berhubungan dengan organisasi, manusia, dan masyarakat (George dan Williams, 2006).

Tingkat pengetahuan komputer oleh *end-user* secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan suatu sistem informasi berbasis komputer, terdapat sebuah hubungan positif antara kapabilitas personil dengan penggunaan sistem itu sendiri. Kapabilitas personil SI berpengaruh pada kualitas desain dan kinerja SIA.

Selanjutnya dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting yang menentukan efektifitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak sangat penting bagi setiap siklus pengembangan sistem dan keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Manajemen puncak mengetahui rencana perusahaan sehingga sistem yang dikembangkan seharusnya sesuai dengan rencana perusahaan dan dengan demikian sistem yang baru akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan.

Dukungan dari manajemen puncak akan dapat meningkatkan kinerja SIA diukur melalui kepuasan pengguna yang dimiliki perusahaan (Evi Septriani, 2012). Dalam penelitiannya Evi Septriani (2012) menyatakan bahwa semakin besar dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Manajemen puncak merupakan pihak-pihak yang menginginkan suatu *effort* dan *feedback* atas adanya sistem informasi akuntansi. Untuk itu indikator penilaian yang digunakan adalah kepuasan pemakai, dengan tercapainya kepuasan maka manajemen puncak telah mencapai suatu sasaran. Evi Septriani (2012) telah mengajukan dan secara empiris menguji bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna melalui berbagai macam kegiatan.

Komite pengendali mempunyai pengaruh pada kinerja SI melalui fungsi

penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI. Dengan adanya komite pengendali atau komite pengarah eksekutif diharapkan pengembangan terhadap suatu SIA dapat lebih meningkat sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja SIA (Selvi (2017)).

Penelitian ini merupakan replikasi yang dilakukan oleh Ika Arini Putri (2012) yaitu menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna, kapabilitas personal sistem informasi akuntansi, dukungan top manajemen dan komite pengendali sistem informasi akuntansi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada objek penelitian dan tempat penelitian, objek dan tempat dalam penelitian ini pada perhotelan yang ada di Bukittinggi, sedangkan penelitian sebelumnya yaitu pada hotel Pekanbaru.

Alasan dilakukan penelitian di hotel Bukittinggi adalah karena tempat wisata yang ada di Bukittinggi lebih banyak dibandingkan dengan kota yang lain. Sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung ke Bukittinggi dengan memanfaatkan hotel yang ada di sana untuk tempat beristirahat. Dengan begitu akan meningkatkan pendapatan hotel dan PAD Bukittinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul penelitian dengan judul: **PENGARUH KETERLIBATAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI, KAPABILITAS PERSONAL SISTEM INFORMASI, DUKUNGAN TOP MANAJEMEN DAN KOMITE PENGENDALI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PERHOTELAN DI BUKITTINGGI.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
2. Bagaimana pengaruh kapabilitas personal sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
3. Bagaimana pengaruh dukungan top manajemen terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
4. Bagaimana pengaruh komite pengendali sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
5. Bagaimana pengaruh keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan top manajemen dan komite pengendali terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui pengaruh keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
- b. Mengetahui pengaruh kapabilitas personal sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
- c. Mengetahui pengaruh dukungan top manajemen terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.

- d. Mengetahui pengaruh komite pengendali sistem informasi akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.
- e. Mengetahui pengaruh keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan top manajemen dan komite pengendali terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perhotelan di Bukittinggi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian diharapkan sebagai berikut:

- a. Bagi penulis diharapkan penelitian ini sarana menambah wawasan akan sistem informasi pemerintah.
- b. Bagi pemerintah nantinya dapat memberikan sumbangsih dalam rangka mengevaluasi kepuasan pengguna pada pemerintahan Perhotelan di Bukittinggi.
- c. Bagi pihak lain nantinya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan penulisan, penulis membahasnya dalam enam bab, yang secara rinci dapat dilihat dari sistematika penulisan yang masing-masing membahas masalah-masalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan teori yang menjadi tujuan utama penelitian ini dan review penelitian terdahulu dan informasi lain yang akan membentuk kerangka teori yang berguna untuk menyusun penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menampilkan cara yang dipilih untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan, desain penelitian, jenis penelitian, sampel dan metode pengambilan sample, data penelitian, definisi operasional variabel dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini merupakan uraian mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menganalisis hasil pengumpulan data, serta hasil yang di dapatkan dari penelitian ini.

BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini, yang berisi kesimpulan, keterbatasan dan implikasi hasil penelitian