

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk dapat secara sadar dan aktif melakukan perubahan-perubahan yang bisa merespon perkembangan tersebut. Perkembangan tersebut menjadikan informasi menjadi sumber daya organisasi yang paling dibutuhkan saat ini, dan hal ini mendorong organisasi untuk dapat secara optimal memanfaatkan teknologi informasi.

Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan system informasi akuntansi berbasis computer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan (Istianingsih dan Wijanto, 2007).

System komputer merupakan kombinasi terpadu dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), komunikasi, sumber daya manusia, sumber daya informasi dan prosedur-prosedur pemrosesan. Para pengguna system berharap departemen system informasi membantu mereka dalam berbagai hal,

misalnya: pemilihan *hardware* dan *software*, instalasai system, pemecahan permasalahan, sambungan ke LAN, pengembangan sistem dan pelatihan. Perluasan tanggungjawab ini terlihat dari tersedianya berbagai bentuk fasilitas seperti pusat informasi dan bantuan. Dengan kata lain suatu departemen system informasi yang sukses haruslah efektif bagi pengguna dan organisasinya (Bodnar dan William, 2000).

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Sehingga dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, dan prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam system dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai.

EUCS (end User Computer Satisfaction) dapat digunakan sebagai sinyal bagi manajemen untuk mengatasi kesulitan dan ketidaksesuaian ini (Istianing dan Wijanto, 2007).

Kepuasan lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah system informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat. Tingkat pemakaian sebuah system bukan merupakan proksi yang tepat untuk mengukur kesuksesan sebuah system jika pemakaian suatu system itu sendiri bersifat wajib. Apabila kepuasan pengguna akan dijadikan ukuran dalam menilai efektifitas system informasi, maka harus diputuskan ukuran mana yang akan dipakai (Koeswoyo, 2006).

DeLone dan McLean pada tahun 1992 mencoba untuk membangun suatu taksonomi yang terdiri atas enam dimensi keberhasilan system informasi, yakni: *system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact* dan *organization imoact*. Hasil peneliatn DeLone dan McLean menunjukkan bahwa diantara enam kategori yang membangun keberhasilan system informasi ini, terdapat suatu keterkaitan dan ketergantungan yang kemudian menentukan berhasil atau tidaknya penerapan suatu system informasi (Kurniawan dan Cahyo, 2010).

Sementara itu (Guimares *et al.*, 2003 dalam wirahutama, 2011) mengemukakan bahwa keberhasilan suatu system mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas system, manfaat system dan kepuasan pengguna. Kualitas system merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai system itu sendiri. Dalam lingkup system informasi, kebutuhan pengguna

terhadap system informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang system supaya system yang akan diterapkan dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara lebih baik.

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan system informasi dan dampak potensial dari system informasi. Kepuasan merupakan perasaan sedih dan senang atau tidak senang dalam menerima system informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan system informasi (Seddon dan Kiew, 2004 dalam Wirahutama, 2011).

Dampak pengguna system informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai pemilik hubungan yang sifatnya timbal balik (DeLone dan McLean, 1992 dalam Istianingsih 2007). Manfaat sistem seringkali diukur berdasarkan persepsi pengguna. Pada penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007), manfaat system diistilahkan sebagai *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan). *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan system tertentu dapat meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989 dalam Istianingsih dan Wijanto, 2007).

Beberapa penelitian sehubungan dengan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pernah dilakukan di Indonesia penelitian Istianingsih dan Wijanto (2007) membuktikan bahwa kualitas system informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir, *perceived usefulness* terbukti secara

signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir dan kualitas system informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.

Penelitian lainnya oleh Wirahutama (2011) dengan objek penelitian pada Dinas Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) kota Semarang. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas system informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Penelitian berikutnya oleh Rezky Emiliya (2012). Dengan objek penelitian pada Perusahaan BUMN di Pekanbaru. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas *software* akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi, sedangkan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Merujuk kepada penelitian sebelumnya, peneliti akan menguji kembali variabel-variabel yang digunakan pada penelitian Rezky Ameliya. Alasan peneliti menguji kembali adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas *software* dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada waktu dan objek yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan sampel perusahaan Bank Umum di Pekanbaru yang telah menggunakan *software* akuntansi. Penulis mengambil sampel penelitian pada perusahaan Bank Umum di kota Pekanbaru adalah karena perusahaan Bank beroperasi di seluruh Indonesia yang membutuhkan dukungan teknologi yang mempercepat, mengontrol dan mempermudah proses kerja.

Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi untuk mengembangkan inovasi-inovasi terbaru bagi perusahaan Bank untuk mencapai tujuan.

Masalah yang biasanya terjadi pada kualitas informasi adalah kurangnya ketepatan waktu dalam pelaporan. Salah satu masalah yang terjadi adalah pada Bank BNI Syariah Pekanbaru yang menggunakan system jaringan informasi keuangan, pihaknya pernah mengalami permasalahan pada jaringan yaitu, ketika jaringan terputus, otomatis aplikasi yang digunakan pada pihak Bank tidak dapat di buka, dan para karyawan sebagai pemakai aplikasi tersebut sementara waktu tidak dapat menggunakannya. Hal ini juga dapat berdampak pada adanya transaksi berupa transfer uang via mobile maupun teller, adanya ATM pengambilan uang secara cash (24 jam), penggunaan database di bank-bank, dan sinkronasi data-data pada kantor cabang dengan kantor pusat. Seperti kita ketahui aplikasi yang digunakan bank merupakan pusat data informasi, sedangkan jaringan merupakan pusat transaksi antara nasabah dengan bank. Jaringan yang digunakan Bank ini adalah mereka bekerja sama dengan PT. Telkom. Untuk mengatasi masalah tersebut PT. Telkom segera memperbaikinya dan di bantu dari pihak Bank agar dapat segera normal kembali (Eko Adrianto).

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman (kredit) dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari Bank melakukan berbagai transaksi yang salah satunya adalah transaksi keuangan. Pengguna akhir dari *software* akuntansi ini adalah bagian pengelola keuangan berbasis komputer

pada perusahaan Bank. Dalam rangka menghadapi berkembangnya peran tersebut Bank mulai mengimplementasikan system komputer untuk menangani system informasi akuntasinya. Penggunaan paket *software* akuntansi menjadi alternatif dalam membantu proses dan aktifitas organisasi mereka, sehingga hal ini dapat menjadi suatu permasalahan pengguna akhir dalam perusahaan Bank.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas *Software* Akuntansi dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi pada Perusahaan Bank Umum di Pekanbaru”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru?
3. Apakah kualitas *software* akuntansi dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas *software* Akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *software* Akuntansi dan kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi pada perusahaan Bank Umum di Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Hasil peneliti ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti system informasi akuntansi dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih nyata mengenai penerapan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagi bagian system informasi dan pemeliharaan system informasi yang bersangkutan.

c. Bagi peneliti lainnya

Hasil penelian ini dapat pula dijadikan sumber ataupun referensi bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan pembahsan terhadap permasalahan yang sama.

D. Sistetika Penulisan

Sistematika ini dibuat untuk memudahkan penyusunan skripsi dan terdiri dari beberapa bab dimana masing-masing bab berisikan :

BAB I : Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini akan dibahas mengenai landasan-landasan teoritis yang menjadi acuan dasar dari perumusan masalah, model penelitian, dan hipotesis yang diajukan.

BAB III : Dalam bab ini menyajikan metodologi penelitian yang terdiri dari objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, identifikasi dan operasionalisasi variabel dan analisis data.

BAB IV : Dalam bab ini menjelaskan gambaran secara umum perusahaan (objek penelitian)

BAB V : Dalam bab ini memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menguraikan, menganalisis dan mengevaluasi hasil penelitian.

BAB VI : Dalam bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan kesimpulan dan saran sebagai pedoman dimasa yang akan datang.