

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi semakin pesat dan diiringi kemajuan sistem informasi yang berbasis teknologi. Banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung berdampak pada kegiatan organisasi.

Dampak dari globalisasi ini terasa pada berbagai aspek. Terlebih dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi. Salah satu syarat untuk dapat berkomputerisasi adalah penyediaan suatu sistem informasi akuntansi yang cepat, tepat dan akurat.

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.

Pemanfaatan (*utilization*) sistem informasi berbasis komputer harus mengarah pada wujud perubahan organisasi, mempengaruhi struktur, proses dan perubahan tak

berwujud, mempengaruhi kekuatan kultur perusahaan dan komunikasi antar personel. Penggunaan sistem informasi yang berbasis komputer ini, diharapkan dapat memberi manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang mana terdapat sangat banyak persaingan.

Menurut 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 dewasa ini. Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada dalam sistem karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006), sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi, informasi tersebut di komunikasikan kepada para pembuat keputusan. Dengan demikian sistem informasi akuntansi memiliki hubungan yang erat dengan para pembuat keputusan, maka dari itu informasi yang dihasilkan haruslah tepat, lengkap, dapat dipercaya dan dipahami.

Informasi adalah salah satu sumber daya utama yang tersedia bagi manahemen. Informasi dapat dikelola sebagaimana halnya sumber daya yang lain. Informasi sangat penting bagi setiap badan usaha karena informasi dapat

mengarahkan dan meperlancar kegiatan operasional sehari-hari. Disamping itu informasi juga membantu dalam mengambil keputusan. Semua sistem informasi mempunyai karakteristik umum, yakni tumbuh dan berkembang sepanjang masa, mempunyai arus informasi, mengerjakan informasi kepada berbagai pemakai untuk berbagai tujuan. Sistem informasi mengalami perubahan besar dalam kehidupan suatu perusahaan. Perubahan besar ini memungkinkan sistem informasi beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi dalam perusahaan dan lingkungannya.

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.

Sistem informasi juga berperan penting bagi semua perusahaan yang membutuhkannya. Baik di bidang bisnis maupun di bidang 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. Keuntungan 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 sitem 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.

Irwansyah dalam Jumaili (2005), mengemukakan bahwa penggunaan teknologi dalam system informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam system informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual.

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)

Kapabilitas personal dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik desain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, computer dan model. Sedangkan kemampuan generalis berkaitan dengan teknik-teknik yang berhubungan dengan organisasi, manusia dan masyarakat (George dan Williams,2006).

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.

Komite pengendalian mempunyai pengaruh pada kinerja SI melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI, menstrukturisasi departemen SI dan menetapkan staf personil SI, (Nolan, 1979; Olson dan Ives, 1981) dalam Choe (1996). Rendahnya penggunaan SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan *return* yang rendah (Venkatesh dan Davis 2000).

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyono (2013) yaitu menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja sistem informasi akuntansi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil dari penelitian terdahulu di atas maka penulis melakukan pengujian kembali tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan manajemen puncak dan komite pengendalian terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hariyono (2013). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat penambahan variabel independen yaitu keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan manajemen dan komite pengendalian. Selain itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya adalah terdapat pada objek dan lokasi, objek dan lokasi dalam penelitian ini pada perhotelan yang ada di kabupaten Indragiri hulu, sedangkan penelitian sebelumnya yaitu pada PT. Pos Indonesia Yogyakarta.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Keterlibatan Pengguna SI, Kapabilitas Personal SI, Dukungan Manajemen Puncak Dan Komite Pengendalian SI Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Perhotelan Di Kabupaten Indragiri Hulu.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu.
2. Bagaimana pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu.
3. Bagaimana pengaruh kapabilitas personal terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten Indragiri hulu.
4. Bagaimana pengaruh dukungan top manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu.

5. Bagaimana pengaruh komite pengendalian sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu.
6. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan top manajemen dan komite pengendalian sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem pada perhotelan di kabupaten indragiri hulu.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kapabilitas personal sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem.
- d. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan top manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem.
- e. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komite pengendali sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem.

- f. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, dukungan top manajemen, komite pengendali terhadap kepuasan pengguna sistem.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini merupakan wadah untuk menuangkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, disamping untuk menambah wawasan penulis dalam hal sistem informasi.
- b. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kinerja sistem informasi perusahaan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian dibidang sistem informasi dimasa yang akan datang.

D. Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penulisan proposal ini, maka penulis akan membagi dan menguraikan secara singkat isi masing-masing bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA & HIPOTESIS

Pada bagian menjelaskan dijelaskan konsep pengembangan sistem informasi dan teori-teori lainnya yang relevan dengan penelitian ini serta diakhir dengan rumusan hipotesis yang digunakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN PERUSAHAAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan dan gambaran umum responden/sampel penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan serta menjelaskan hasil pengujian hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi, yang berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya berupa saran yang dapat diberikan.