

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman yang diikuti dengan perkembangan teknologi, banyak perusahaan yang mulai menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data. Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi jika dikelola dengan baik dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Penerapan teknologi informasi (TI) untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja, karena bisnis mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap sistem informasi yang dikembangkan.

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem supaya sistem yang akan diterapkan dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara lebih baik. Dengan perkembangan teknologi yang mampu memberikan pengaruh yang besar di berbagai aspek kehidupan, baik

itu di sekitar tempat tinggal, perguruan tinggi, dunia bisnis maupun di perkantoran.

Para pengguna berharap departemen sistem informasi membantu mereka dalam berbagai hal, misalnya pemilihan hardware, software, instalasi sistem, 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 sistem informasi yang sukses haruslah efektif bagi pengguna dan organisasinya. Dengan demikian mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasanya.

Sistem dikatakan berhasil apabila mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem, dan kepuasan pengguna. Selain itu, sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan. Ukuran keberhasilan suatu sistem informasi terbagi dalam dua kategori umum yaitu ekonomi dan personal. Hasil ekonomi yang dimaksudkan berupa adanya peningkatan keuntungan atau profit dalam suatu perusahaan. Sedangkan hasil personal tidak berhubungan langsung dengan perubahan profit, melainkan mengarah pada kepuasan para penggunanya dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri.

Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna. Disini tentunya informasi yang harus disediakan haruslah merupakan suatu sistem informasi yang

tepat dan terbaru sehingga keputusan yang diambil tepat dan dapat dikerjakan sesuai dengan tanggungjawab setiap karyawan.

Suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 (enam) kategori yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Dalam penelitian ini akan memakai pengaruh antara kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi yang dihasilkan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut. Kualitas informasi tersebut berkaitan dengan karakteristik informasi sedemikian rupa sehingga output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya. Hal tersebut mengakibatkan kualitas sistem informasi tersebut mempunyai dampak terhadap kepuasan pengguna. Untuk itu diharapkan dengan adanya pengukuran keefektifan sistem informasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para programmer sistem informasi untuk mendesain sistem informasi bagi perusahaannya, dan dapat menganalisis seberapa jauh peranan sistem untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Objek pada penelitian ini adalah PT. Indako Trading COY. Pengguna akhir sistem informasi akuntansi pada perusahaan belum merasa puas karena kualitas sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan hanya dapat diakses di kantor dan semua aplikasi terhubung hanya pada satu pusat, dimana apabila pusat mengalami *error* maka pengguna akan terlambat menghasilkan informasi yang berdampak pada minat pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Perusahaan telah mengeluarkan biaya yang mahal untuk penerapan sistem informasi yang dibutuhkan sehingga memberikan dampak dan manfaat yang

positif secara maksimal. Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan sistem, pengaruh lainnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan secara efektif, karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok.

Hal ini juga perlu diterapkan oleh perusahaan-perusahaan ataupun Instansi Pemerintah yakni sangat penting untuk mengkaji penerapan sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Indako Trading COY”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Disinyalir adanya masalah kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi disebabkan rendahnya kualitas sistem informasi yang digunakan perusahaan.
2. Disinyalir adanya masalah kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi disebabkan rendahnya kualitas informasi yang dihasilkan perusahaan.
3. Disinyalir adanya masalah kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi disebabkan rendahnya *perceived usefulness* dalam meningkatkan kinerja.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan batasan untuk masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness*.
2. Penelitian ini akan dilakukan di PT. Indako Trading COY yang beralamat di Jl. Pemuda No.18, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan & investor
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi untuk pengambilan keputusan dalam memilih sistem informasi akuntansi yang akan diterapkan dalam perusahaan.
2. Bagi civitas akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, pertimbangan maupun sumber informasi yang akan menambah pengetahuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan

Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akuntansi.