

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekumpulan sumber daya seperti peralatan (tools) dan manusia (human), yang didesain untuk mengolah data terkait keuangan dan data lainnya menjadi suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan merupakan gambaran umum dari Sistem informasi akuntansi (Alannita & Suaryana, 2014). Sedangkan menurut Indriani (2016), Lailiyah & Wahyuningsih (2019), sistem informasi akuntansi dijabarkan sebagai serangkaian prosedur formal yang dikumpulkan, di proses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai, yang fungsi atau kegunaannya untuk membantu perusahaan dalam mengelola keuangannya dengan baik dan tepat, Selain menghemat waktu dan biaya, sistem informasi ini pun juga memberikan dampak untuk kinerja bisnis selanjutnya dengan sebuah pengambilan keputusan yang tepat, perusahaan dapat melakukan proses operasi maupun informasi dengan lebih efektif dan efisien karena adanya pengendalian yang mampu mengendalikan proses-proses tersebut sehingga dapat menghasilkan tujuan yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

Selain itu, Buana & Wirawati (2018), menjelaskan jika informasi akuntansi yang dihasilkan pada sistem tersebut dapat dipertanggung jawabkan untuk nantinya digunakan dalam mengambil sebuah keputusan mengenai keuangan perusahaan maupun digunakan oleh pihak eksternal perusahaan untuk berhubungan dengan kegiatan bisnis, sehingga ketika perusahaan mampu menjalankan sistem informasi akuntansi dengan baik, maka dampak positifnya bisa langsung dirasakan oleh

perusahaan. Sebaliknya jika perusahaan tidak dapat menjalankan sistem informasi keuangan dengan baik maka akan menghambat proses bisnis dan mengakibatkan kegiatan bisnis tersebut tidak berjalan dengan lancar, begitu juga yang terjadi pada perbankan yang ada di Indonesia (Hadi et al., 2018). Suratini., et al (2015), menambahkan jika sistem informasi akuntansi di perbankan memiliki tiga sub sistem yang masing-masing memiliki peran sendiri-sendiri seperti sistem pemrosesan transaksi, sistem buku besar atau pelaporan keuangan, dan sistem penutupan dan pembalikan. Dimana sub sistem tersebut dapat memproses berbagai transakis keuangan dan transaksi non keuangan yang secara langsung dapat memberikan pengaruh pada pemrosesan transaksi keuangan.

Sistem Informasi Akuntansi dikatakan handal apabila secara akurat mencerminkan atau mewakili aktivitas-aktivitas di dalam entitas dan juga terbebas dari kesalahan dan penyimpangan (Aldholay, Isaac, Abdullah, & Ramayah, 2018), Sementara menurut Setyowati & Respati (2017), kehandalan system informasi akuntansi dapat terlihat dari seberapa jauh pengguna merasa percaya dan juga senang terhadap fungsi dari sistem informasi akuntansi tersebut, bagaiimana sistem informasi akuntansi memberi hasil informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya (*relevan*), kesalahan yang dihasilkan relatif sedikit (*accurate*), dan juga menghasilkan output informasi terkait akuntansi dengan ketepatan waktu yang baik (*timelines*). Sudarsono (2015), menjelaskan fungsionalitas sistem merupakan cerminan dari kualitas sistem teknologi perangkat lunaknya. Sistem dikategorikan berhasil atau sukses jika sistem informasi tersebut mempunyai fleksibilitas yang baik (Appelbaum, Kogan, Vasarhelyi, & Yan, 2017). Artinya system tersebut dapat diimplementasikan kedalam berbagai jenis dan spesifikasi sistem komputer

(Amelia & Pratomo, 2016), dan cukup mudah untuk dimodifikasi, baik menambah ataupun menghapus komponen (Hadi et al., 2018).

Kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi diindikasikan dengan seringnya sistem informasi akuntansi tersebut digunakan dalam suatu aktivitas ataupun pekerjaan yang pengoperasiannya tidak rumit dan dapat menunjang keberhasilan penggunaannya (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Artinya sistem informasi akuntansi tersebut mudah untuk dipelajari, mudah dikelola, sederhana, cakap, dan kompetibel (Utomo, Ardianto, & Sisharini, 2017). Kepuasan pengguna atau pemakai dari sistem informasi akuntansi mengarah pada suatu kondisi dimana pengguna atau pemakai merasa sangat puas sesaat setelah menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut dikarenakan kemudahan dan fungsionalitas yang dimiliki oleh sistem informasi akuntansi. Artinya, semakin pengguna atau pemakai menyukai suatu sistem, secara implisit dapat dikatakan mereka merasa bahwa fungsi sistem informasi tersebut sangat baik dengan sistem yang dimaksud (Wardhana, 2015). Juwandi, & Africano (2018), mengemukakan bahwa kepuasan pengguna dari sistem informasi akuntansi didasarkan pada kinerja sebuah sistem informasi akuntansi berdasarkan fungsinya.

Salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi adalah kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi tersebut, secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi akuntansi (Khairunnisa & Yunanto, 2017). Kepuasan para pengguna juga dicerminkan dari tingkat kepercayaan pengguna pada suatu sistem informasi akuntansi yang tersedia yang kemudian dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem

informasi secara nyata (Swandewi, Ariyanto, & Dewi, 2017). Para akuntan cenderung menyalahkan sistem informasi akuntansi apabila terjadi salah saji dan keterlambatan dalam penyampaian laporan keuangan. Sistem informasi akuntansi selalu menjadi kambing hitam terkait permasalahan tersebut.

Wisudiawan (2015), menggunakan variabel keandalan, fleksibilitas, dan kemudahan pengguna untuk menjelaskan kepuasan pengguna dan hasilnya ketiga variable independent tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu juga penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia & Pratomo (2015), menemukan bahwa kemudahan pengguna, fungsionalitas dan juga kualitas informasi merupakan variable yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal sama juga dilakukan Tumarni (2015), dalam penelitiannya, system reliability (keandalan system) dan ease of use (kemudahan pengguna) merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pusat pertanggungjawaban pada sektor pemerintah di provinsi Jambi. Sementara, Vipraprastha (2016), menganggap bahwa fungsionalitas sebagai salah satu variabel yang berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan pengguna bagi website akademik, dan hasilnya signifikan. Menurut Hadriansyah (2015), masalah yang biasanya terjadi dalam suatu sistem informasi yang terkomputerisasi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Namun hal tersebut tidak terbukti setelah dua variable independent dari penelitian yang mereka lakukan, yaitu fungsionalitas dan juga keandalan sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal yang senada juga dikemukakan Saputri (2016), bahwa kesulitan teknis yang mengganggu dalam software, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam hardware dapat

membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai, dan terbukti dengan tidak berpengaruh positifnya variable ease of use (kemudahan pengguna) terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Pendapat ini didukung oleh penelitian dari Suyati (2015) dan juga Putri, Halimatusadiah, & Nurhayati, (2016).

Fenomena yang berkaitan dengan kegagalan atau kurang optimalnya penerapan system informasi akuntansi pernah dipaparkan oleh Herliyanti (2016), dimana penelitiannya menjelaskan penerapan sistem informasi Rail Ticketing System (RTS) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero), tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut tampak dari masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh karyawan akibat penggunaan sistem informasi RTS sebagai sistem ticketing dan inventarisasi data pendapatan. Menurut pengguna, masalah utama dalam sistem informasi tersebut adalah ketidak handalan system dan juga terkadang system tidak berjalan sesuai dengan fungsinya. Seringnya system informasi tersebut mengalami error membuat system informasi menjadi tidak mudah untuk digunakan (ease of use), begitu juga dengan tingkat fleksibilitas system yang tidak stabil sehingga memperlambat karyawan untuk menginput data. Permasalahan tersebut mengakibatkan bertambahnya beban pengorbanan waktu yang harus di keluarkan karyawan atas suatu pekerjaan. Penambahan beban waktu yang dikeluarkan oleh 4 pengguna dapat mencapai ± 10 menit dari waktu semula adalah ± 1 menit. Hal ini tentu saja akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi dalam hal ini adalah karyawan PT. KAI (Persero).

Berbeda dengan fenomena PT. KAI (Persero) tersebut diatas yang penerapannya tidak optimal, fenomena terhadap keberhasilan penerapan system

informasi akuntansi pernah diteliti oleh Rifaldi, Kadunci & Sulistyowati, (2016) pada PT. Gojek Indonesia, didalam penelitiannya Rifaldi, Kadunci & Sulistyowati menjelaskan bahwa kehandalan system informasi akuntansi yang diterapkan oleh PT. Gojek Indonesia sangat baik sehingga menghasilkan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang tersaji dalam bentuk laporan keuangan, sehingga dapat digunakan oleh pengguna sebagai dasar pembuatan keputusan, terutama yang berhubungan dengan penentuan tarif dan juga promo. Sistem informasi yang digunakan pun sangat ease of use (kemudahan dalam penggunaan) dimana system informasi akuntansi tersebut sangat user friendly, artinya aplikasi akuntansi yang digunakan cukup mudah digunakan dan proses input datanya tidak membutuhkan usaha lebih, ini juga yang membuat system informasi akuntansi dari Gojek cenderung fleksibel yaitu dapat di akses dari berbagai macam tipe komputer bahkan bisa juga di akses melalui smartphone. Fungsionalitas dari system informasi akuntansi tersebut telah berhasil menyediakan data berupa informasi yang bersifat mutakhir (up to date) yang tentu saja membuat kerja penggunanya menjadi lebih efisien dan efektif. Semua hal tersebut diatas muaranya adalah kepuasan dari pengguna system informasi akuntansi dalam hal ini adalah karyawan PT. Gojek Indonesia.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat ketidakkonsistenan pada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya terhadap variabel independen yaitu Kemudahan pengguna, Keandalan, Fungsionalitas, dan Fleksibilitas. Penelitian yang dilakukan oleh Rukmiyati & Budiarta (2016), Prasjo & Pratomo (2015), Amelia & Pratomo (2016), Carolina & Rapina (2015), memaparkan bahwa variable keandalan, fleksibilitas, dan fungsionalitas system berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan Utomo, Ardianto & Sisharini (2017), Khairunnisa & Yunanto (2017), Fauziah (2015), menyebutkan bahwa kemudahan pengguna dan keandalan system berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Zai & Dewi (2016), Hanadia, Rahayu & Zutilisna (2016), Wardhana (2015), yang menjelaskan bahwa variable fungsionalitas dan fleksibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan Pratama. (2016), Prasajo & Pratomo (2015) menyebutkan bahwa kemudahan pengguna sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Yang membedakan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah adanya indikator-indikator dan variabel independen yang berbeda, dan juga objek dan lokasi yang berbeda. Indikator-indikator tersebut seperti pada variabel independent kemudahan pengguna indikatornya adalah Proses input data yang sederhana, mudah diakses, mudah dipelajari, dan sederhana untuk digunakan. Variabel keandalan yakni gangguan (crash/hang) yang jarang terjadi, selalu siap digunakan, penyajian yang baik, dan keakuratan yang tinggi. Variabel fungsionalitas yaitu SIA yang digunakan dapat mencari dan memperoleh hal yang diinginkan, mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir (up to date), informasi yang disajikan SIA sudah sesuai kebutuhan, dan berorientasi pada fungsi utamanya. Kemudian untuk variable fleksibilitas indikator-indikatornya adalah tampilan yang menyenangkan, bisa digunakan diberbagai jenis computer, menarik perhatian pengguna, dan dapat digunakan diberbagai divisi dengan karakteristik berbeda. Sedangkan objek penelitian saya adalah Bank umum syariah dan lokasi penelitian yang saya pilih adalah kabupaten Gresik. Hal ini dikarenakan

perkembangan Bank syariah yang begitu pesat di Indonesia. OJK mencatat per Juni 2019 ada sebanyak 198 bank syariah di Indonesia yang terdiri dari Bank Umum Syariah sebanyak 14, Unit Usaha Syariah sebanyak 20, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan total 164. Sedangkan di Kota Gresik terdapat 5 Bank Umum Syariah yakni PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Mega Syariah, dan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah. Dengan mempertimbangkan penelitian sebelumnya maka mendorong saya untuk memfokuskan penelitian saya kepada seberapa besar pengaruh Kemudahan pengguna, Keandalan, Fungsionalitas, dan Fleksibilitas terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dalam penelitian yang saya lakukan ini akan mengambil judul tentang. "Pengaruh Kemudahan Pengguna, Keandalan, Fungsionalitas, dan Fleksibilitas Sistem Informasi Akuntansi, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi".

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah kemudahan pengguna system informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi?
2. Apakah keandalan system informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi?
3. Apakah fungsionalitas system informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi?

4. Apakah fleksibilitas system informasi akuntansi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bukti empiris terkait pengaruh kemudahan pengguna system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui bukti empiris terkait pengaruh keandalan system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.
3. Untuk mengetahui bukti empiris terkait pengaruh fungsionalitas system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui bukti empiris terkait pengaruh fleksibilitas system informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari beberapa uraian tersebut diatas, maka penelitian yang saya lakukan ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Memberi manfaat untuk organisasi khususnya Bank Umum Syariah agar mempertimbangkan pengaruh penggunaan sistem informasi akuntansi guna menunjang kinerja para penggunanya, dan mendorong setiap organisasi

untuk memaksimalkan teknologi khususnya teknologi informasi untuk mempermudah tugas atau pekerjaan para penggunanya.

2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya, terutama yang berhubungan dengan aktivitas yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi, dan mengetahui bukti empiris terkait pengaruh pemanfaatan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja para akuntan.
3. Sebagai masukan bagi penulis mengenai pentingnya pemahaman pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja individu, dalam penelitian ini adalah para akuntan untuk diterapkan didalam pekerjaan mereka.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pengaruh kemudahan pengguna, keandalan, fungsionalitas, dan fleksibilitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, dapat menambah pengetahuan di bidang sistem informasi akuntansi, serta memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi di lingkungan akademisi sebagai salah satu upaya untuk memperkaya pengetahuan dan memperdalam bidang yang diteliti.

Bagi saya dan pembaca, diharapkan dapat memperluas pemahaman saya dan pembaca dalam bidang akuntansi, khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi. Bagi Perusahaan, penelitian ini dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam melaksanakan perancangan sistem informasi akuntansi, terutama melakukan aktivitas yang sifatnya dapat berpengaruh langsung terkait kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Bagi Pihak Lain, penelitian yang saya lakukan ini

diharapkan bisa berkontribusi dan memberikan pengetahuan lebih luas lagi serta sebagai dasar penelitian selanjutnya mengenai sistem informasi akuntansi.

