

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada perkembangan saat ini teknologi informasi telah menjadi sebuah fenomena yang sangat mempengaruhi setiap aspek kehidupan bagi manusia secara tidak terkecuali, Perkembangannya yang saat ini demikian semakin pesat menyebabkan setiap pengguna harus terus menyesuaikan diri terhadap kemajuan arus teknologi informasi. Dengan adanya teknologi, suatu pekerjaan segalanya menjadi mudah dan cepat. Sistem informasi terkomputerisasi yang seakan menjadi suatu keharusan bagi institusi tersebut untuk saat ini, karena mampu memberikan dukungan dalam menyajikan informasi yang mengenai sistem informasi, secara lebih praktis serta efisien.

Sistem informasi adalah sistem yang dapat digunakan oleh organisasi guna untuk mengenali, mendapatkan dan mempertukarkan informasi lintas waktu serta tempat dalam bentuk yang memungkinkan seseorang untuk melaksanakan tanggungjawab mereka. Perkembangan pengolahan data merupakan pengaruh dari salah satu teknologi itu tersebut. di bidang akuntansi tersebut pengembangan teknologi informasi yang telah banyak membantu meningkatkan sebuah sistem informasi akuntansi. Bagi perguruan tinggi swasta yang terpenting membuka program akuntansi dalam meningkatkan dan menjaga jumlah mahasiswa/mahasiswi akuntansi, artinya jumlah pendapatan dalam bentuk mahasiswa pada perguruan tinggi swasta tersebut secara keseluruhan juga dipengaruhi oleh jumlah pendapatan dari mahasiswa akuntansi. Dengan demikian upaya perguruan tinggi swasta untuk meningkatkan kinerja pengguna harus dilakukan secara terus menerus dan untuk pengguna mempunyai peran yang sangat penting dalam melahirkan dan mencetak sumber daya manusia berkualitas. (Tarimushela, 2012).

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan jantung bagi sebuah institusi / perusahaan. Adanya SIA membuat sebuah perusahaan mampu melakukan pengendalian dan memudahkan perusahaan meningkatkan kinerjanya. Sistem informasi akuntansi memberikan kesempatan bagi pengguna untuk dapat

meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga dapat memungkinkan perusahaan untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Bagi seorang karyawan dalam hal ini karyawan di bagian keuangan menjadi sangat penting bagi perguruan tinggi dalam hal kepuasan pengguna perguruan tinggi swasta, karena kepuasan kerja dapat dijadikan untuk mengukur kinerja, hal lainnya adalah kemampuan, komitmen profesional, motivasi. Sekalipun penelitian ditujukan menurut untuk mengukur kinerja auditor tetapi bisa diambil persamaan bahwa kepuasan kerja bisa dijadikan salah satu unsur untuk mengukur kinerja. Dimana kepuasan kerja itu penting karena ada dua alasan yaitu adanya korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dengan ketidakhadiran dan turnover. Adapun pentingnya kepuasan bahwa pegawai yang puas memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, memiliki sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi, serta mau membantu rekan kerja, dan memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk dapat melaporkan perilaku yang tidak etis (Edison, 2012).

Menurut Tarismushella (2012), dalam penelitian ini kepuasan pengguna pada kinerja sistem informasi yaitu yang keterlibatan pemakai dalam sebuah proses pengembangan sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen puncak, pendidikan dan pelatihan pemakai, kualitas informasi serta formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi. Keterlibatan pemakai merupakan keterlibatan yang dalam proses pengembangan sistemnya oleh anggota-anggota organisasi atau anggota dari kelompok yang disebut pengguna target. Dalam keterlibatan pemakai yang sering akan meningkatkan sebuah kinerja sistem informasi akutansinya karena adanya hubungan positif antara keterlibatan dalam proses pengembangan sistem informasi dalam kinerja sistem informasi akutansi. Semakin besar dukungan terhadap manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi karena adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan dan pengoperasian sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Kepuasan pengguna merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi akuntansi. Hal ini beralasan karena jika pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai sebuah

keberhasilan dari sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi pembuatan laporan organisasi dalam menggunakan sistem informasi yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap dampak individu dan dampak organisasi (Jogiyanto, 2007)

Keterlibatan pengguna membuktikan bahwa betapa pentingnya mengakomodasi kebutuhan dan keinginan dengan melibatkan pengguna untuk berpartisipasi dalam mengembangkan sebuah sistem. Dukungan manajemen puncak berdampak pada kinerja sistem informasi dan akan memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem. Sistem informasi akuntansi mempunyai tiga fungsi penting: mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang juga terlibat di dalam berbagai aktivitas tersebut, agar dari pihak manajemen, dan para pegawai, serta pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat melakukan peninjauan ulang hal-hal tersebut, mampu mengubah data menjadi informasi yang dapat berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan, serta mampu menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi tersebut. Sehingga Dalam penelitian ini memiliki perbedaan penelitian yaitu untuk membuktikan seberapa penting faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dalam proses pendidikan pelatihan, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pemakai, formulasi pengembangan sistem, kualitas informasi (Rapina, 2014).

Kemajuan teknologi saat ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Pemanfaatan teknologi tersebut dapat menunjang perusahaan untuk menghasilkan suatu informasi yang cepat, tepat dan akurat. Pengaruh sistem informasi akuntansi sangat besar bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan baik bagi pihak internal perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan tersebut. Dampak dari kemajuan teknologi itu mendorong perusahaan untuk menggunakan Sistem informasi yang baru yang dapat menghasilkan informasi yang baru dengan memiliki kriteria, dapat dipercaya,

tepat serta akurat pengembangan terhadap sistem yang ada. Secara umum pengembangan suatu sistem informasi dilakukan melalui tiga tahap, yaitu: analisis sistem, perancangan sistem, dan implementasi sistem. Keberhasilan suatu sistem informasi erat kaitannya dengan kinerja yang dimiliki oleh sistem tersebut. Tolak ukur dalam menentukan baik buruknya kinerja sebuah sistem informasi akan dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi itu sendiri. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa jauh pemakai merasa senang dan percaya terhadap sistem informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang sesuai kebutuhannya (*relevan*), mengandung sedikit kesalahan (*accurate*), serta mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu (*timelines*), sedangkan pemakaian sistem informasi akuntansi tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi apabila frekuensi penggunaannya sering maka dikatakan baik (Sudiby, 2010).

Baik buruknya kinerja Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri dan pemakaian sistem informasi akuntansi. Beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja SIA antara lain: keterlibatan pemakai dalam SIA, kemampuan teknik dari personal SIA, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SIA, program pendidikan dan pelatihan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan lokasi departemen sistem informasi. Keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi yaitu sebagai pengguna atau pemakai sistem tentu sangat penting. Jika sistem yang terkomputerisasi telah memadai sedang *user* yang terlibat tidak sesuai yang diharapkan tentu merupakan kesia-siaan belaka. Begitu juga dengan kemampuan *user* yang sangat diharapkan dapat menggunakan sistem dengan optimal, untuk itu maka program pelatihan terhadap pengguna *user* tentu sangat dibutuhkan sebagai penunjang untuk meningkatkan sistem informasi secara keseluruhan. Untuk menghindari kesalahan-kesalahan terhadap Sistem Informasi Akuntansi di Perguruan Tinggi Swasta maka perlu memanfaatkan apa saja factor-faktor yang mempengaruhi Sistem informasi akuntansi sebagai menunjang aktivitas kinerja dan kepuasan terhadap pengguna.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya Yuliana (2017) melakukan penelitian tentang kinerja sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. Dari hasil penelitian dapat dibuktikan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi dengan indikator pendidikan pelatihan, dukungan manajemen puncak dan formalisasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS ) di Bandar Lampung. Sedangkan keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna hal ini disebabkan karena ada faktor lain selain variabel kemampuan teknik personal yang mempengaruhi.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu perbedaan pada variabelnya. Penelitian ini ditambah variabel yaitu kualitas informasi terhadap factor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil pengamatan sesuai dengan fenomena yang terjadi maka dirumuskan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung”**.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk mempermudah dalam pengumpulan data dan masalah yang dibahas, diperlukan dengan adanya pembatasan masalah. Pembatasan masalah ini membahas factor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan oleh seluruh karyawan yang bekerja di Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. Karyawan yang akan dijadikan sampel penelitian adalah karyawan yang pekerjaanya berhubungan dengan sistem informasi akuntansi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung?
2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung?
3. Apakah keterlibatan pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung?
4. Apakah formulasi pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi Bandar Lampung?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi di Bandar Lampung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, maka tujuan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh keterlibatan pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh formulasi pengembangan sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada perguruan tinggi di Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan, memiliki beberapa manfaat baik bagi penulis dan pihak-pihak terkait yaitu sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat diantaranya :

- a) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
- b) Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.
- c) Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi perusahaan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan/evaluasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.
- b) Bagi pegawai di Perguruan Tinggi Swasta diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu penerapan teknologi sistem informasi akuntansi dan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup pembahasan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan teori terdiri dari teori *technology acceptance model*, sistem informasi akuntansi, teori variabel independen dan dependen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan bangunan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisa data, dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan yang berkaitan deskripsi data, deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**