

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, informasi semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak dengan kecepatan dan ketepatannya. Hal ini disebabkan oleh adanya pergeseran pola hidup manusia ke arah yang lebih berkembang. Informasi merupakan data yang diolah untuk dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat[1]. Informasi mempunyai peranan yang sangat dominan dalam suatu perusahaan karena tanpa adanya informasi para manajer tidak dapat bekerja dengan efektif dan efisien terutama dalam pengambilan keputusan dan mencapai tujuannya. Suatu informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila informasi tersebut disajikan secara relevan, akurat dan tepat waktu.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kumpulan dari berbagai macam sumber daya, seperti manusia dan juga peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunaannya. Sistem informasi akuntansi banyak dipakai oleh perusahaan besar maupun berkembang, dikarenakan administrasi yang ada tidak dapat ditangani lagi dengan cara manual[2].

Tujuan sistem informasi akuntansi ini adalah untuk mendukung fungsi manajemen suatu organisasi atau perusahaan, karena manajemen bertanggung jawab untuk menginformasikan pengaturan dan penggunaan sumber daya organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut, mendukung pengambilan keputusan manajemen, karena sistem informasi memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen untuk melaksanakan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi sangat penting dalam hal pengelolaan perusahaan secara finansial, selain itu juga membantu pengguna untuk bekerja lebih efektif dan efisien[2].

PT. SumatraSarana Sekar Sakti adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi atau pengangkutan, yaitu memberikan jasa kepada individu atau organisasi lain untuk mengangkut barang atau material dan diantar ke tempat tujuan. Bisnis pengangkutan PT. SumatraSarana Sekar Sakti ini ada di beberapa daerah seperti Belawan, Dumai, Kuala Tanjung, Surabaya, Padang dan Kalimantan (Sampit, Kumai, Pontianak). Untuk pusat kegiatan administrasi terletak di kota Medan, Sumatera Utara. PT. SumatraSarana Sekar Sakti telah menerapkan sistem informasi akuntansi dalam administrasi.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan objek sistem informasi akuntansi PT. SSSS dikarenakan sistem informasi akuntansi merupakan faktor penting dalam organisasi untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam mengelola perusahaan dan pengambilan keputusan & penelitian terhadap dampak individu merupakan hal penting yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Secara survei yang berlandaskan intensitas pemakaian atau kekonsistenan pemakaian sistem informasi akuntansi di PT. SSSS, peneliti menemukan bahwa dari 8 pengguna sistem yang bekerja di PT. SSSS dan kesehariannya selalu memakai sistem informasi akuntansi dalam melakukan pekerjaannya setelah ditanya secara lisan, 6 pengguna sistem informasi akuntansi di PT.SSSS menyatakan pengimplementasian sistem informasi tersebut sangatlah berpengaruh terhadap pekerjaan pengguna, sedangkan 2 pengguna lainnya berpendapat bahwa sistem tersebut yang masih berbasis visual basic (vb) memiliki dampak yang kurang sesuai dengan harapan pengguna karena dengan sistem yang masih berbasis vb karena memiliki mobilitas, efisiensi, dan efektivitas yang masih jauh dari harapan pengguna jika dibandingkan dengan sistem yang berbasis website yang memiliki mobilitas lebih tinggi, dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Maka dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi hasil berupa informasi keterkaitan kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap dampak individu dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervensi. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

Terdapat beberapa model sukses sistem informasi antara lain model sukses sistem informasi Seddon & Kiew (1994), model sukses sistem informasi TAM Davis (1986) dan model sukses sistem informasi DeLone & McLean (2003). Dari setiap

model sukses sistem informasi memiliki perbedaan variabel yang dapat diuji oleh masing – masing model sukses sistem informasi yang ada. Didalam model sukses TAM Davis (1986) memiliki variabel eksternal, persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, sikap pengarah, tujuan pengguna, dan penggunaan actual. Dalam model sukses sistem informasi Seddon & Kiew (1994) memiliki variabel pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan dan kepuasan pengguna. Didalam model sukses sistem informasi DeLone dan McLean (2003) memiliki variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas memakai, kepuasan pemakai dan manfaat bersih (dampak individual atau dampak organisasi)[3].

Model sukses sistem informasi DeLone dan McLean merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses (disini berperan sebagai variabel dependen). Dimensi sukses ini merupakan variabel terikat karena pengukurannya dapat dilakukan setelah adanya penelitian mengenai aspek-aspek tertentu yang termasuk ke dalam variabel bebas. Karena perlakuan variabel bebas inilah, suatu dimensi sukses sistem informasi dapat terbentuk[3].

Beberapa penelitian yang menggunakan model DeLone dan McLean telah dilakukan untuk menguji variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang juga berpengaruh terhadap dampak individu. Namun dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan model DeLone dan McLean, terdapat hasil penelitian yang berbeda. Hasil penelitian yang mengkonfirmasi hasil dari model DeLone dan McLean yakni penelitian oleh Hudin & Riana (2016), Kentil Yuliana (2016) dan Lalu Afgan Murharor, Basaini & Nur Fitriah (2015) mengatakan bahwa kualitas informasi tidak terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dari Groho et.al. (2014) mengatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian oleh Jumari (2015) mengatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, sebanyak lima dari sepuluh tidak memberikan hasil positif dari model DeLone dan McLean[11], [12], [13], [17], [18].

Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan model DeLone dan McLean untuk menguji variabel bebas yakni kualitas sistem, kualitas informasi dan

kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang kemudian berpengaruh pada dampak individu. Secara bersama juga menguji kekonsistensian dari model DeLone dan McLean yang menyebutkan bahwa setiap variabel tersebut berpengaruh positif signifikan terhadap variabel yang lain. Alasan peneliti menggunakan model sukses sistem informasi DeLone dan McLean adalah karena peneliti ingin menguji manfaat setelah menggunakan sistem secara individual yang tidak terdapat pada model pengujian lain dan model DeLone & McLean (2003) juga merupakan model pengujian paling mutakhir diantara model lainnya[3].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan peneliti bahas yaitu:

1. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
2. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Apakah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*)?
5. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
6. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
7. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*Individual Impact*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Model yang digunakan peneliti adalah model DeLone dan McLean, dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Variabel terikat yaitu dampak individu, serta kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi.
2. Objek penelitiannya adalah sistem informasi akuntansi PT. Sumatra Sarana Sekar Sakti.
3. Subjek penelitiannya adalah karyawan PT. Sumatra Sarana Sekar Sakti yang menggunakan sistem informasi akuntansi AIS (*Accounting Information System*).
4. Tool analisis yang digunakan oleh peneliti adalah SPSS versi 25.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terhadap dampak individu.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru dan dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis:

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi informasi bagi perusahaan mengenai dampak atau hasil dari penggunaan sistem informasi akuntansi. Sehingga dapat membantu untuk pengambilan keputusan dalam hal mengembangkan sistem informasi tersebut di masa yang akan datang.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL