

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penggunaan sistem informasi akuntansi dalam lembaga keuangan ini meningkatkan efektivitas dalam penyajian laporan keuangan, terutama dalam mengolah data transaksi nasabah. Penggunaan teknologi sistem informasi dalam perusahaan perbankan sangat diperlukan untuk mencatat transaksi nasabah yang berlangsung setiap hari, baik secara offline maupun online. Namun, masalah yang sering muncul dalam penggunaan paket sistem informasi adalah ketidakcocokan antara sistem dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi. Ketidakesesuaian antara perangkat lunak aplikasi dan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna. Jika sistem informasi tidak dimanfaatkan secara optimal atau kurang mampu memberikan hasil yang diharapkan, maka hal ini akan berdampak negatif pada keseluruhan organisasi perusahaan (Putra, dkk 2020).

Teknologi informasi saat ini sangat berkembang dengan cepat. Keterlibatan teknologi informasi mengembangkan sistem informasi yang sangat menunjang kinerja perusahaan. Sistem informasi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya. Penerapan teknologi informasi 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 (Buana dan Wirawati, 2018).

Saat ini, sistem informasi akuntansi telah berkembang menjadi sistem berbasis komputer yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan akses dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi terkomputerisasi memungkinkan pengguna untuk melihat laporan keuangan kapan saja dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non-keuangan menjadi lebih mudah berkat dukungan berbagai paket program sistem informasi akuntansi yang kini semakin bervariasi dan mudah diperoleh di pasaran (Buana dan Wirawati, 2018).

Kepuasan pengguna informasi merupakan sikap multidimensional yang mencakup berbagai aspek dalam sistem informasi. Kepuasan penggunaan informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan pengguna. Dari pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan individu dan hasil yang diperoleh dari sistem, di mana individu tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya (Putra, dkk 2020).

Fenomena atau permasalahan yang melatarbelakangi dilaksanakannya penelitian ini yaitu berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi dan UKM Kudus menunjukkan bahwa sebanyak 62 koperasi di Kabupaten Kudus disarankan untuk dibubarkan (www.kompastv.com, 2022). Hal ini dikarenakan tidak adanya kepengurusan dan alamat kantor sehingga beberapa tahun tidak ada aktivitas. Faktor penyebabnya yaitu tidak adanya proses regenerasi pengurus karena tidak tersedianya sumber daya manusia yang mumpuni untuk menggantikan pengurus yang sudah lanjut usia. Dalam rangka menghindari koperasi

yang tidak aktif pihak dinas menyelenggarakan pelatihan kualitas sumber daya manusia koperasi (www.antaraneews.com, 2022).

Permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas sistem informasi pada Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus meliputi penggunaan sumber daya yang belum optimal dan ketidakmampuan sistem dalam memberikan respon cepat terhadap permintaan informasi. Sistem yang ada belum mampu merespon dengan cepat dan tepat waktu terhadap permintaan informasi, sehingga mengurangi efisiensi. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang kurang optimal disebabkan oleh informasi yang tidak tersedia tepat waktu ketika pengambil keputusan membutuhkannya. Selain itu, informasi yang dihasilkan sering kali mengandung kesalahan sehingga harus diperiksa ulang secara manual oleh pegawai. Akibatnya, pegawai harus bekerja lebih keras dan merasa kurang puas dengan sistem informasi akuntansi yang ada dalam perusahaan (survey awal peneliti pada Koperasi Simpan Pinjam di Kudus, 2023).

Kualitas sistem informasi merujuk pada karakteristik yang melekat dalam sistem tersebut. Kualitas sistem informasi juga mencakup perceived ease of use, yaitu sejauh mana teknologi komputer dianggap relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem mencakup baik hardware maupun software yang digunakan dalam sistem informasi. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem didefinisikan sebagai kualitas perangkat lunak akuntansi. Fokusnya adalah pada performa sistem tersebut, yang mengacu pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (Putra, dkk 2020).

Kualitas informasi merujuk pada kualitas output berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh

suatu sistem informasi, semakin meningkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tercermin dari kualitas informasi yang dihasilkan. Bagi pengguna sistem informasi, kepuasan tergantung pada bagaimana mereka menilai kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang diperlukan, bukan hanya aspek teknis dari sistem informasi tersebut. Jika pengguna yakin bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut optimal, maka mereka akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut (Apsari dan Astika, 2020).

Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi. Artinya, konsep *perceived ease of use* menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Setyowati dan Respati, 2017).

Kemanfaatan (*usefulness*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya. *Perceived usefulness*, atau yang dikenal sebagai persepsi manfaat, adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja kerjanya. *Perceived usefulness* mencerminkan kepercayaan individu terhadap proses pengambilan keputusan; jika seseorang meyakini bahwa sistem informasi bermanfaat, maka mereka akan cenderung menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa sistem informasi tidak bermanfaat, mereka mungkin tidak

akan menggunakannya (Jogiyanto, 2017). Dengan demikian, dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu yang menggunakannya.

Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan Putra, dkk (2020) dan Prayanthi, dkk (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Indriyani, dkk (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Indriyani, dkk (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Putra, dkk (2020). Namun berbeda dengan penelitian Prayanthi, dkk (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Pada variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, penelitian Issa dan Adeyemi (2020) dan Wilson, dkk (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Indriyani, dkk (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pada penelitian selanjutnya dilakukan oleh Putra, dkk (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil yang sama ditunjukkan oleh

Buana dan Wirawati (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun berdeda dengan hasil penelitian Apsari dan Astika (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Uraian latar belakang di atas melatar belakangi peneliti mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi studi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus**”.

1.2 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut ini.

1. Obyek dalam penelitian ini adalah Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.
2. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.
3. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan *perceived usefulness*.
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut ini.

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus?

3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.
2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.
4. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sekabupaten Kudus.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi:

1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan gambaran tentang aplikasi ilmu teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya tentang seberapa besar kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan *perceived usefulness* mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

b. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi.

c. Bagi Pihak lain

Memperoleh masukan yang diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan dalam rangka pengembangan disiplin ilmu akuntansi, serta dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi penelitian sejenis.

2. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literature-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.