

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk dapat secara sadar dan proaktif melakukan perubahan-perubahan yang bisa merespon perkembangan tersebut. Perkembangan tersebut menjadikan informasi menjadi sumber daya organisasi yang paling dibutuhkan saat ini. Hal ini mendorong organisasi untuk dapat secara optimal memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Teknologi maju seiring dengan berkembangnya segala aspek di berbagai bidang. Semua itu didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang telah memaksimalkan segala kemampuannya dalam mengembangkan teknologi dan memanfaatkannya dengan bijak dan terorganisir bahkan setiap individu mampu mengenali dan mengoperasikannya.

Sebuah teknologi dapat dikatakan berguna bagi penggunanya karena informasi yang terkandung dalam teknologi tersebut. Oleh karena itu, informasi yang disajikan harus akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Wing (2006) informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan. Informasi adalah data, faktual, dan lugas. Ketiga elemen penting itu merupakan komponen dasar. Semakin tinggi muatan komponennya, semakin tinggi nilai dan bobot informasi. Namun informasi itu tidak akan mengandung arti bila tidak dikomunikasikan. Ada tiga hal penting untuk menghidupkan informasi, yaitu adanya peran komunikator (pembawa pesan),

sarana (media), dan komunikan (penerima pesan). Proses penyampaian informasi ini sebenarnya telah menjadi sifat dasar manusia sebagai bagian untuk berinteraksi sejak dahulu kala. Tetapi perkembangan zaman membuat komunikasi secara *face to face* kurang memberi dampak luas. Teknologi informasi yang pada dasarnya alat bantu atau media penyampai informasi, dikembangkan manusia untuk kepentingan penguasaan informasi.

Suatu informasi akuntansi yang dapat diandalkan harus memiliki sebuah sistem pengelolaan data dengan kinerja yang baik. Sistem pengolahan data yang dapat digunakan untuk menyediakan informasi mengenai kondisi keuangan perusahaan diantaranya adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan akuntansi. Akuntansi sendiri sebenarnya adalah sebuah sistem informasi. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam penyediaan informasi, kualitas informasi, ketepatan waktu agar dapat menghasilkan suatu keputusan yang cepat dan tepat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi tersebut, maka organisasi dituntut untuk lebih memperhatikan metode yang digunakan dalam mengembangkan sistem informasi akuntansi dan memahami proses pengembangan sistem. Akibat lebih lanjut dari perkembangan TI maka akuntansi sebagai media informasi keuangan bagi perusahaan mempunyai peranan yang sangat besar. Informasi tersebut akan semakin besar peranan dan manfaatnya bilamana informasi tersebut dapat dihasilkan dalam waktu yang sangat cepat, tepat serta akurat (Meihendri, 1994).

Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keunggulan atas penggunaan sistem informasi tersebut. Efek dari penggunaan sistem informasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dalam proses selanjutnya. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung kepada cara sistem itu dijalankan, kemudian sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Kepuasan atas sistem informasi akuntansi akan menghasilkan implementasi sistem yang sukses dijalankan dengan memberikan dukungan bagi pengguna sistem informasi agar terus menggunakannya.

Beberapa penelitian terdahulu meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian tersebut pertama kali dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang mengembangkan 12 instrumen pengukur kepuasan pemakai yang terbagi menjadi 5 komponen, yaitu: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kelima komponen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem. Hal tersebut didukung oleh penelitian Doll, Torkzadeh dan Xia (1994) yang meneliti mengenai instrumen yang telah dikemukakan sebelumnya untuk mengukur kepuasan pengguna akhir yang semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan pengguna akhir.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA AKHIR**

## **SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT DI BATAM”.**

### **1.2 Permasalahan Penelitian**

Permasalahan dari penelitian yang dilakukan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah isi berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan akhir pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah keakuratan berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
3. Apakah format berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?
5. Apakah ketepatan waktu berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi?

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui isi memiliki pengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mengetahui keakuratan memiliki pengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

3. Untuk mengetahui format memiliki pengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan akhir pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.
5. Untuk mengetahui ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan positif atau negatif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pemakai sistem informasi akuntansi

Partisipasi pemakai dalam menggunakan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan perbankan dapat membantu aktivitas pekerjaan agar lebih efisien. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem. Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktivitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen terhadap keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima terhadap menggunakan sistem informasi yang dikembangkan terhadap akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

## 2. Manfaat bagi Perusahaan Perbankan

Adanya sistem informasi, perusahaan perbankan dapat mengontrol berbagai aktivitas yang sedang berjalan secara efisien terhadap data-data yang diperlukan dengan mudah serta dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja sistem informasi yang ada di perusahaan perbankannya. Sistem informasi akuntansi mempunyai peran yang sangat penting terutama dalam dunia perbankan, sehingga diharapkan lewat observasi ini dapat membantu pihak perusahaan perbankan dalam melakukan evaluasi, serta pengambilan keputusan.

## 3. Manfaat bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna terhadap bermanfaat untuk menambah pemahaman terhadap pengetahuan dalam bidang sistem informasi akuntansi terutama faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab. Sistematika pembahasan berguna untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini. Isi penelitian secara garis besar adalah sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan terhadap manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

## BAB II: KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam bab ini menjabarkan teori yang melandasi penelitian ini terhadap beberapa penelitian terdahulu yang telah diperluas dengan referensi atau keterangan tambahan yang dikumpulkan selama pelaksanaan penelitian serta perumusan hipotesis dalam penelitian ini.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari populasi sampel penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, operasional variabel, terhadap metode analisis data.

## BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil analisis yang diperoleh secara rinci disertai dengan langkah-langkah analisis data yang dilakukan.

## BAB V: KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini berisi kesimpulan terhadap saran yang ditujukan kepada berbagai pihak.