

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern ini manusia sudah sedikit tergeser dengan adanya pengaruh teknologi yang luar biasa. Perkembangan teknologi juga semakin berkembang pesat dari tahun ke tahun. Seiring waktu dalam bidang akuntansi juga ikut terkena dampaknya yaitu munculnya sistem informasi akuntansi berbasis komputer dibutuhkan oleh perusahaan agar dapat beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali, sehingga mampu melahirkan keunggulan yang kompetitif. Sistem informasi (SI) dapat dikatakan sebagai serangkaian proses dimana data dikumpulkan dan selanjutnya akan menjadi informasi yang berguna untuk pengguna. Perkembangan SI sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk kegiatan operasional dalam organisasi bisnis. Sedangkan Sistem Informasi Akuntansi merupakan sebuah sistem informasi yang berupa *software* yang menginput data-data transaksi bisnis yang akan memberikan informasi yang berguna bagi pengguna.

Perusahaan pasti memiliki sistem informasi untuk menjalankan usahanya, salah satunya dengan menggunakan sistem informasi akuntansi (SIA). Program SIA tersebut bisa didapatkan dengan membeli program yang sudah jadi dan bisa langsung dipakai atau program yang harus dibuat sesuai dengan karakteristik perusahaan yang memakan waktu pembuatan. Kemampuan program tersebut juga bervariasi mulai dari kapasitas terbatas dan kualitas rendah, hingga program yang

berkualitas tinggi dan kapasitas besar. Program-program tersebut tak lepas daritujuannya yaitu untuk membantu mempermudah pekerjaan di bidang akuntansi sesuai kapasitas dan kemampuan perusahaan.

Investasi program SIA tersebut tergolong tidak murah sehingga membutuhkan banyak pertimbangan dalam pembelian yaitu apakah sistem tersebut layak dalam segi kualitas dan manfaat dibandingkan dengan biaya yang telah dikeluarkan. Kualitas sistem dapat diukur salah satunya oleh pengguna sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah salah satu ukuran dalam keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkhzadeh, 1988).

Menurut Davis (1989), dampak kepuasan pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut Seddon (1997) menyatakan bahwa adanya keuntungan yang didapat dari pemakaian sistem informasi yang akan membuat pemakai akan menggunakan sistem tersebut. Pemakaian sistem informasi yang dilakukan secara terus menerus akan memberikan dampak terhadap kinerja individu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) menunjukkan bahwa variabel *individual impact* dengan *user satisfaction* memiliki pengaruh hubungan positif dari kedua variabel tersebut. Ketika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk menggunakan sistem tersebut secara terus menerus karena selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut mereka merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian di Indonesia juga telah dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008), serta Istianingsih dan Utami (2009), dengan meneliti variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemudian kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Argica (2015) menunjukkan hasil pengujian dengan membuktikan bahwa semakin meningkatnya kinerja individu disebabkan oleh kepuasan dalam menggunakan suatu teknologi yang memiliki kualitas layanan dan kualitas sistem yang baik.

Penerapan teori ini sangat menarik bagi Indonesia ditunjukkan oleh peneliti-peneliti Indonesia. Beberapa peneliti sebelumnya yang sudah disebutkan diatas peneliti-peneliti sebelumnya hanya meneliti satu perusahaan yang sama, sehingga peneliti ingin mencoba dengan beberapa perusahaan yang berbeda-beda. Pertimbangan tersebut menarik peneliti untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SI, yang dapat menguji pengaruh kepuasan pengguna SI terhadap kinerja individu terhadap beberapa perusahaan (persero) manufaktur di Semarang yang secara tidak langsung akan menyimpulkan pengaruh teori secara umum. Maka dari itu peneliti mengambil judul tentang “ PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU DALAM LEVEL MANAJER (STUDI PADA PERUSAHAAN (PERSERO) MANUFAKTUR DI SEMARANG)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
- 2) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
- 3) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
- 4) Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu?.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari bukti empiris bahwa kinerja sistem informasi akuntansi pada perusahaan-perusahaan Semarang dan apakah sudah berjalan sesuai dengan rencana dan memberikan kepuasan bagi pemakai (*user*) dalam pengoperasiannya.

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas Katolik Soegijapranata

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memperkaya literatur atau bahan bacaan pada perpustakaan UNIKA Soegijapranata Semarang.

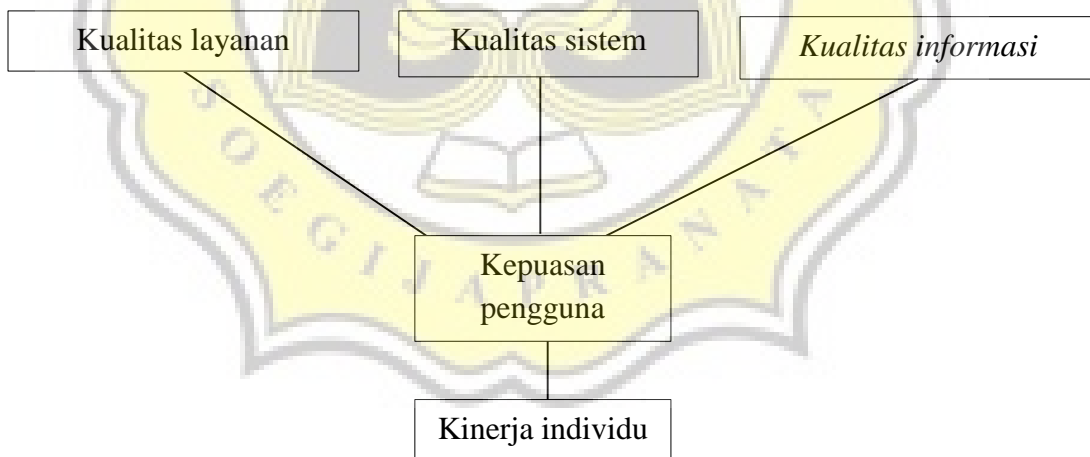
## 2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan kajian ilmiah secara deskriptif serta berguna untuk mempermudah memahami atas materi analisis kinerja sistem informasi akuntansi.

## 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan menjadi bahan pertimbangan yang sangat diperlukan untuk pengembangan sistem informasi akuntansi yang lebih baik yang akan diterapkan dimasa yang akan datang.

### 1.4 Kerangka Pikir Penelitian



Seddon (1997) menyatakan bahwa adanya keuntungan yang didapat dari pemakaian sistem informasi yang akan membuat pemakai akan menggunakan sistem tersebut. Pemakaian sistem informasi yang dilakukan secara terus menerus akan memberikan dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan suatu sistem

informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakai dan pemanfaatannya.

Hal itu dapat kita ukur dengan menilai kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Kualitas layanan penting untuk diukur karena berdampak secara langsung terhadap citra perusahaan. Jika kualitas pelayanannya baik maka akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Kualitas sistem dan kualitas informasi juga penting untuk diukur karena dapat menilai keandalan sistem dan informasi yang akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terkait tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, dan sistematika penulisan dalam laporan ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini terkait tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini terkait tentang jenis, sumber data, gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian, metode pengumpulan data, dan alat analisis data.

#### BAB IV HASIL ANALISIS DATA

Bab ini terkait inti dari pelaporan penelitian yang membahas secara mendetail keseluruhan penelitian dan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini terkait kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian ini maupun penelitian-penelitian serupa lainnya.

