

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

TI makin bertumbuh menunjukkan *impact* atas banyak macam bidang. Teknologi menjadi semakin canggih tiap-tiap hari memberikan manfaat untuk membantu pekerjaan lebih cepat juga efektif dan efisien. Teknologi informasi yang telah berkembang pesat diterapkan dalam kegiatan suatu organisasi yang berskala kecil hingga skala yang besar, teknologi informasi telah menjadi kebutuhan yang mendasar dalam menghadapi masa sekarang.

Teknologi yang mengalami kemajuan ini berpengaruh atas kontribusi sistem informasi akuntansi yang ada dalam perusahaan dan mengubah organisasi dalam menjalankan aktifitas bisnis nya (Rukhmiyati & Budiarta, 2016). Akuntansi adalah sistem informasi memiliki kegunaan bagi perusahaan untuk mengambil keputusan dan mendistribusikan kebutuhan secara efisien sehingga perusahaan mampu mencapai tujuannya. SIA adalah suatu organisasi dimana tidak ada dengan sendirinya, dan sistem informasi yang harus di bangun. Peran yang paling dasar dari sistem informasi akuntansi berfungsi sebagai pengolah dan penampung data mengenai akuntansi hingga menjadi informasi akuntansi yang memiliki kualitas sehingga mampu mendukung kegiatan perusahaan atau organisasi dalam menjalankan aktivitas bisnisnya dengan pihak luar/eksternal seperti pemerintah, pemasok, konsumen, dan masih banyak lagi (Azhar Susanto, 2017)

Pengaruh dari teknologi yang semakin maju mengubah sistem informasi yang dahulunya melakukan pekerjaan secara manual menjadi basis komputer atau terkomputerisasi. Sistem informasi pada masa ini mulai terkomputerisasi dan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses berbagai informasi dalam upaya untuk mengambil keputusan bagi organisasi. Informasi baik itu keuangan maupun non keuangan dapat disajikan dengan mudah dan lebih cepat daripada sebelumnya. Sistem informasi yang dirancang dengan maksimal memberi kemudahan dalam menghasilkan informasi yang memiliki kualitas yang tinggi guna membantu menentukan keputusan yang tepat. Kesuksesan dari suatu sistem dapat dilakukan dengan melakukan penelitian pada kepuasan pengguna sistem.

Sistem yang diterapkan oleh perusahaan bisa dikatakan berhasil jika memiliki tiga komponen: kualitas dari sistem, manfaat sistem, dan kepuasan pengguna. Kepuasan dari pengguna sistem mampu didapatkan bagaimana suatu sistem menghasilkan dan menyampaikan informasi yang memiliki kualitas. Jika informasi yang mampu disajikan sistem tidak memiliki kualitas menyebabkan informasi yang disajikan tidak mempunyai keakuratan data dalam memberikan gambaran mengenai kinerja suatu perusahaan. Pengguna informasi tersebut akan kesulitan dalam mengambil keputusan.

Penelitian sebelumnya mengidentifikasi dan mengukur keyakinan dan karakter seseorang dalam kepuasan dalam mengoperasikan sistem informasi. Model yang dipakai adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model TRA pada awalnya diperkenalkan pada tahun 1975 merupakan pembahasan atas filosofi dimana terdapat hubungan antara keyakinan juga karakter seseorang dalam melakukan

aktivitasnya. TRA ini diambil oleh *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana memberikan gambaran mengenai TAM yang membahas mengenai karakteristik dari pengguna sistem informasi. TAM merupakan gambaran yang berdasarkan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. EUCS atau kepuasan pengguna akhir membahas bagaimana rasa puas pengguna sistem dapat dilihat melalui isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan *timeliness*.

Septianita,dkk (2014) melaksanakan penelitian yang memberikan gambaran jika ketiga variabel yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality* berpengaruh positif terhadap *end user satisfaction*. Sihotang (2020) jika memperkuat penelitian sebelumnya yang menunjukkan jika ketiga variabel kualitas menunjukkan hasil memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *end user satisfaction*. Buana & Wirawati (2018) melakukan penelitian yang mendukung penelitian sebelumnya dengan hasil yang memberikan gambaran ketiga variabel yang diujikan oleh peneliti menyajikan hasil jika terdapat pengaruh positif atas perasaan puas pemakai sistem. Tan,dkk (2015) melakukan penelitian yang berbeda dengan memberikan hasil bahwa *system quality*, *information quality*, *service quality* tidak memberikan pengaruhnya atas rasa puas pemakai sistem.

Prasojo & Pratomo (2015) melakukan penelitian yang memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan jika kualitas informasi pengaruh atas kepuasan pemakai sistem. Tetapi Arifin & Pratolo (2012) melakukan penelitian dengan hasil yang menunjukkan jika kualitas informasi tidak ada pengaruh atas kepuasan pemakai sistem. Yuliana,dkk (2016) melakukan penelitian yang

menunjukkan jika kualitas informasi tidak ada pengaruh atas kepuasan pemakai sistem.

Oleh sebab itu, karena adanya perbedaan dengan penelitian terdahulu mengenai kesuksesan sistem informasi. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian kembali guna menguji variabel *system uality*, *information quality*, *service quality* terhadap *end user satisfaction* untuk menunjukkan kebenarannya. Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu hotel. Semarang telah ditetapkan sebagai kota Pariwisata yang tentunya hal tersebut mendorong pemerintah untuk terus mendukung pembangunan hotel di Kota Semarang. Menurut data BPS menunjukkan jika tingkat penghunian kamar di hotel berbintang Semarang mencapai 48,01%. Kota Semarang juga disebutkan sebagai kota metropolitan kelima di Indonesia yang menunjukkan jika bisnis hotel di Kota Semarang besar dan terus berkembang. Judul penelitian “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5 di Kota Semarang.**”

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem
- b. Untuk menganalisis kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem
- c. Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah:

1. Kontribusi Riset

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini guna mengetahui jika *system quality*, *information quality*, *service quality* memberikan pengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Kontribusi Praktik

Hasil dari penelitian ini berguna untuk praktik nyata dimana penelitian dapat digunakan untuk menjadi referensi pihak perusahaan untuk melihat *system*, *information*, *service quality* yang berhasil disajikan perusahaan.

1.4 Kerangka Pikir

Gambar 1.1 Kerangka Pikir

