

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi informasi menjadi salah satu sumber daya pada suatu perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan daya saing perusahaan tersebut. Maka setiap perusahaan maupun organisasi akan mencoba untuk menerapkan teknologi informasi agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses bisnis, hal ini bertujuan agar mampu memberikan nilai tambah yaitu berupa *competitive advantage* (keunggulan) dalam persaingan bisnis.

Salah satu strategi yang cukup penting dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi adalah pemanfaatan dan peningkatan sistem informasi bagi perusahaan. Faktor pendorong pemanfaatan teknologi informasi maupun sistem informasi dalam organisasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan dalam fungsi pelayanan yang dijalankan. Namun, sistem informasi yang tidak optimal, tidak dapat dimanfaatkan sesuai dengan yang diharapkan berdasarkan misi dan tujuan penerapan teknologi informasi, yaitu efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan organisasi, mulai dari level yang tertinggi dalam organisasi sampai pada kebutuhan paling bawah yaitu kebutuhan operasional.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat menuntut setiap organisasi untuk dapat secara sadar dan proaktif melakukan perubahan-perubahan yang bisa merespon perkembangan tersebut, sehingga menjadikan informasi sebagai sumber daya organisasi yang paling dibutuhkan saat ini dan mendorong untuk dapat

secara optimal memanfaatkan teknologi informasi. Informasi merupakan sumberdaya yang sangat bernilai bagi suatu organisasi karena proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien tanpa dukungan informasi yang baik.

Dalam situasi seperti ini, maka manajemen atau pimpinan organisasi harus dapat mengambil keputusan yang tepat untuk menghadapi masalah yang timbul agar organisasi tetap dapat bertahan dan berkembang. Dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat, manajemen memerlukan informasi yang cepat, relevan, dapat dipercaya dan tepat waktu. Informasi yang dibutuhkan manajemen tersedia dalam 2 (dua) sistem yaitu Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam akuntansi banyak digunakan, antara lain diperkantoran akuntan publik. Hal ini dikarenakan TI dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan audit dengan *electronic working papers*, sementara dipihak lain, Sistem Informasi (SI) yang diterapkan oleh klien dengan basis komputer memungkinkan pekerjaan audit dilaksanakan secara *on line* sehingga memberikan kemanfaatan audit yang diperoleh semakin cepat bagi yang membutuhkan informasi (Taufiq, 2010). Namun demikian tidak menutup kemungkinan perusahaan/perusahaan jasa yang berorientasi kepada kepuasan pelayanan kepada masyarakat pun menggunakannya pula. PT. Angkasa pura II adalah salah satu perusahaan pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara wilayah Indonesia Barat.

Kualitas sistem merupakan persyaratan yang menjelaskan masalah, desain model solusi, kode yang membuat program dapat dieksekusi dan pengujian yang menguji perangkat lunak untuk menemukan kesalahan. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai.

Kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* (DeLone dan McLean 1992, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi serta bagaimana dampak kepuasan ini terhadap kinerja individu yang menggunakan sistem informasi, merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988), menggunakan survei terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. 12 item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines*. Doll dan Torkzadeh (1988) telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini. McGill *et al.* (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi *develepor system*. Hasil pengujian pengujian mereka menunjukkan kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

Sistem informasi akuntansi memproses berbagai transaksi keuangan dan transaksi nonkeuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan (Hall, 2007). Menurut Jogiyanto (2009), kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung pada tiga hal yaitu akurat, tepat pada waktunya dan relevan.

PT. Angkasa Pura II (Persero) merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam lingkungan Kementerian Perhubungan yang mengelola Bandar udara dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan dalam operasionalnya khusus mengelola bandar udara yang berada di wilayah Indonesia Barat. Bandar udara dikelola PT. Angkasa Pura II (Persero) sampai tahun 2013 berjumlah 12 bandar udara, PT. Angkasa Pura II (Persero) juga melayani jasa penerbangan untuk wilayah udara atau *flight information region (FIR)* Jakarta.

Dengan adanya sistem informasi khususnya sistem informasi akuntansi di PT. Angkasa Pura II (Persero) diharapkan dapat meningkatkan struktur pengendalian internal dalam perusahaan itu sendiri. Agar sistem informasi akuntansi selalu memberikan manfaat yang maksimal bagi perusahaan, maka perlu diadakan penilaian terhadap kinerja SIA di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas. Peneliti ingin secara fokus tentang seberapa pentingnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi itu sendiri terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Angkasa Pura II (Persero). maka dari itu peneliti mengambil judul tentang **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi kasus pada PT. Angkasa Pura II (Persero).”**

## **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?”

## **1.2 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang diteliti di penelitian ini dapat lebih jelas dan terarah diberikan batasan masalah yang akan diteliti dalam lingkup sejauh mana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi sehingga pembahasan terarah dan terfokus pada kepuasan pengguna yang menggunakan sistem informasi akuntansi. Responden yang diteliti yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero) yang menggunakan sistem informasi akuntansi dalam aktivitas kerja karyawan sehari-hari.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Ada pun memperjelas arah pembahasan penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. Angkasa Pura II (Persero).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Angkasa Pura II (Persero).

3. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Angkasa Pura II (Persero).
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT. Angkasa Pura II (Persero).

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Diharapkan skripsi ini memberi manfaat, yaitu :

1. Kontribusi Teoritis
  1. Sebagai sarana pemikiran dalam rangka memperkaya dan mengembangkan ilmu akuntansi, dalam bidang sistem informasi akuntansi berbasis komputer.
  2. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan literature bagi peneliti-peneliti selanjutnya dimasa mendatang, baik penelitian sejenis maupun pengembangannya.
2. Kontribusi Praktis
  1. Dapat memberikan gambaran bagi perusahaan tentang sistem informasi akuntansi berbasis komputer.
  2. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan solusi dalam pelaksanaan kegiatan usaha perusahaan guna keberhasilan tercapainya tujuan perusahaan.
  3. Sebagai bahan masukan bagi karyawan untuk senantiasa mengembangkan potensi agar semakin dapat beradaptasi dengan sistem informasi akuntansi

yang telah diterapkan guna meningkatkan keahlian mereka dalam perusahaan.

### **3.1 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan dibagi dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori yang melandasi penelitian ini, yakni konsep pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi dengan mencoba menggabungkannya pada kepuasan pengguna.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Terdiri dari populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian dan metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguji hasil data serta pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini, berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang akan dikemukakan mengenai hasil penelitian.