

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi, kebutuhan akan tersedianya suatu sistem informasi yang dapat menghasilkan suatu informasi yang berkualitas akan menjadi meningkat. Informasi tersebut dapat menjadi dasar dan alat bantu bagi individu dalam kegiatan apapun yang dalam pelaksanaan kegiatannya semakin luas dan kompleks, seperti contohnya dalam kegiatan organisasi baik pemerintah maupun swasta. Kebutuhan sistem informasi dalam lingkungan perusahaan telah menjadi tuntutan zaman yang harus dipenuhi guna mampu bersaing secara global.

Teknologi informasi telah merambah keseluruhan sektor kehidupan, yang pada awalnya hanya digunakan alat yang standar namun sekarang teknologi informasi sudah bisa digunakan untuk pengambilan keputusan didalam suatu organisasi maupun instansi baik pemerintah maupun swasta. Penggunaan system informasi berpengaruh terhadap pemakai dan pada sistemnya itu sendiri (Jogiyanto, 2011). Pengaruh dari pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya yang berdampak pada individualnya.

Pemilihan *software* akuntansi harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian *software* akuntansi menyebabkan pengguna kesulitan untuk menyelesaikan tugas mereka (Rukmiyati, 2016). Untuk mendukung sistem informasi berjalan dengan semestinya diperlukan kualitas dari sistem itu sendiri. Menurut Jogiyanto (2011), kualitas sistem informasi merupakan

sistem informasi berbasis aplikasi yang digunakan dalam memproses data transaksi. Kualitas informasi merupakan output dari sistem informasi yang digunakan.

Dengan meningkatnya sektor pariwisata saat ini, maka hal yang penting yang harus dibangun yaitu infrastruktur yang mendukung pariwisata termasuk Penginapan. Semakin tinggi kunjungan wisatawan maka kebutuhan akan penginapan semakin bertambah. Selain kepuasan dari pada pengunjung hal yang tidak kalah penting untuk dilakukan ialah kepuasan dari pengguna *Software Powerpro* untuk menghasilkan informasi yang bisa diandalkan.

Penelitian terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan hal yang penting untuk mendukung keberhasilan penerapan sistem informasi. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Kusewoyo, 2006). Irianto (2012), Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, semakin baik kualitas yang dihasilkan dari sistem informasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akan makin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLonegan McLean, 1992). Penelitian ini didukung oleh penelitian (Almutairi, Subramaniandan Livari 2005). Dengan adanya sistem informasi yang berkualitas didalam suatu instansi/

perusahaan maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas yang diperlukan untuk menunjang suatu kinerja karyawannya.

Di Pulau Belitung sendiri, banyak tempat wisata dan hotel-hotel baru yang didirikan guna ikut serta berperan dalam persaingan bisnis dan peningkatan pendapatan daerah, salah satunya Hotel Grand Hatika yang merupakan suatu fasilitas pendukung pariwisata Kabupaten Belitung, dimana hotel tersebut merupakan hotel yang didirikan asli oleh orang Belitung. Pertumbuhan sektor pariwisata pulau Belitung tentunya memberikan alternative pilihan kerja yang lebih beragam dengan tingkat kepuasan kerja berbeda-beda bagi karyawannya.

Hotel Grand Hatika adalah hotel bintang empat pertama yang ada di Belitung. Oleh karena itu, hotel ini merupakan salah satu hotel dengan jumlah tamu terbanyak sehingga memungkinkan banyaknya transaksi. Dengan adanya sistem informasi yang baik, maka para pengguna *SoftwarePowerpro* diharapkan bisa menjalankan pekerjaan mereka dengan baik pula sehingga para tamupun bisa bertahan dengan baik dan merasa puas dengan pelayanannya. Grand Hatika menggunakan *Software PowerPro* karena sesuai dengan kebutuhan hotel, dimana *Software* ini dianggap handal dalam melakukan transaksi yang akurat sehingga memudahkan para penggunanya.

Kualitas sistem informasi sangat diperlukan didalam hotel tersebut untuk mendukung kinerja karyawannya agar terciptanya kepuasan Kinerja. Perkembangan zaman yang ditandai dengan perkembangan teknologi menuntut hotel meningkatkan kualitas layanan mereka .Untuk meningkatkan kualitas

layanan tersebut maka sangat diperlukan sistem informasi yang baik yang tentunya dapat diandalkan serta memberikan kepuasan bagi para penggunanya.

Dengan latar belakang itulah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan Pengguna *Software PowerPro* pada Grand Hatika Tanjungpandan, Belitung”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Software Powerpro*?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna *Software Powerpro*?
3. Apakah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Software powerpro*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu menguji pengaruh masing-masing variabel guna mendapatkan penjelasan dan pemahaman mengenai tiap-tiap variabel tersebut. Untuk membatasi masalah dalam penelitian ini, maka peneliti hanya membahas tiap-tiap variabel sesuai dengan identifikasi masalah pada judul penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah kualitas sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Software Powerpro*.
2. Untuk menguji apakah kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *Software Powerpro*?
3. Untuk menguji apakah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Software Powerpro*?

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini semoga bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan sistem informasi akuntansi khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *Software Powerpro*.

2. Manfaat Praktis

- 1) Peneliti

Penelitian ini dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diterapkan di bangku kuliah ke pihak praktik yang sesungguhnya dalam suatu instansi atau perusahaan.

2) Universitas Bangka Belitung

Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah Pengetahuan dan Informasi para pembaca khususnya Mahasiswa Jurusan Akuntansi yang masih meneliti masalah yang sama yaitu tentang Kualitas Sistem informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Software Powerpro?*

3) Pengelola Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi pelengkap atau dapat dijadikan masukan sekaligus sebagai pertimbangan bagi pihak-pihak berwenang yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir ini dalam penetapan kebijakan pada pelaksanaan surat pemberitahuan.

4) Bagi pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi bagi pihak yang berkepentingan dan peminat dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

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

BAB I : PENDAHULUAN

Mendeskripsikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Mendeskripsikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi , Kepuasan Pengguna *Software Powerpro*, penelitian terdahulu, Rerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Mendeskripsikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mendeskripsikan tentang sampel penelitian, analisis data berupa analisis deskriptif dan analisis statistik yang sebelumnya dilakukan ujivaliditas dan uji reliabilitas serta uji asumsi klasik.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Mendeskripsikan tentang kesimpulan yang ditarik dari pembahasan sebelumnya serta saran-saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan.