

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks menyebabkan adanya perubahan di dalam lingkungan masyarakat. Salah satunya adalah kebutuhan akan adanya teknologi informasi. Teknologi informasi berkembang dengan pesat akhir-akhir ini. Hal itu dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan berteknologi canggih yang mampu membantu manusia memenuhi kebutuhan hidup. Contohnya perkembangan komputer yang komponennya terdiri dari CPU, monitor, dan *keyboard*, berkembang dengan ukuran kecil, dan ringan sehingga mudah dibawa kemana-mana. Selain itu perkembangan internet juga membawa pengaruh positif untuk perkembangan teknologi informasi.

Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya (O'Brien, 2006). Teknologi informasi sendiri dapat diartikan sebagai teknologi yang menggabungkan komputasi (jaringan komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara, ataupun video (Williams dan Sawyer, 2003). Salah satu peran teknologi informasi bagi perusahaan adalah dengan berkembangnya produk dan layanan yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Teknologi informasi tersebut berada di dalam sistem perusahaan.

Semakin tinggi kecanggihan suatu teknologi maka semakin tinggi juga masalah yang mungkin timbul akibat dari adanya teknologi tersebut. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual (Irwansyah, 2003). Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket sistem informasi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998). Jika sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal atau sistem informasi kurang mampu memberikan hasil yang diharapkan maka akan berdampak pada organisasi perusahaan secara keseluruhan. Penerapan teknologi informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pegawai.

Hubungan antara manusia sebagai pengguna sistem dan aplikasi perangkat lunak sebagai objek merupakan hubungan yang tidak terpisahkan. Pengguna yang menentukan aplikasi tersebut layak dipakai atau tidak. Jika pengguna merasa bahwa

aplikasi tersebut tidak berkualitas dan tidak mampu memenuhi kebutuhan, maka aplikasi tersebut tidak layak digunakan. Dan pengguna akan mencari cara agar aplikasi tersebut diganti atau di-*upgrade* menjadi aplikasi yang lebih efektif dan lebih efisien dibanding dengan aplikasi yang lama.

Kepuasan pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dipaparkan baik oleh McKeen et al (1994); Doll dan Deng (2011); Guimaraes et al (2003); Suryaningrum (2003) menemukan bahwa pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Gumaires et al (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subjektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi daripada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menguji keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi atau kepuasan pengguna yaitu dengan Model Delone dan McLean yang dikembangkan oleh para peneliti. Model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean yang telah dikembangkan pada tahun 1992 mendapat perhatian dan respon paling banyak dikalangan peneliti sistem informasi. Adapun variabel penentu sebuah sistem pada saat itu adalah Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Dampak individu (*individual impact*), dan Dampak organisasi (*organizational impact*). Kemudian pada tahun 2003, *Delone dan McLean* menyempurnakan model kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya telah dikembangkan. Pada penelitiannya, Delone dan McLean (2003) menyimpulkan bahwa variabel penentu kesuksesan sebuah sistem yang telah disempurnakan, antara lain : Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas layanan (*service quality*), intensi pengguna (*intention to use / use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Penelitian ini tidak melakukan pengujian terhadap manfaat bersih (dampak organisasi dan dampak individu) karena kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan kepuasan pengguna (Seddon, 1997). Apabila pengguna sistem merasa puas dengan sistem yang ada, hal tersebut menunjukkan kesuksesan sistem dalam menunjang kerja para pegawai. Peneliti mengukur kesuksesan sistem informasi dari satu indikator yaitu kepuasan pengguna sistem mengacu pada Radityo dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa salah satu indikator kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan pengguna sistem. Dan variabel yang digunakan dalam penelitian

ini mengacu pada Model Delone dan McLean (2003) ada 4 (empat) variabel yaitu Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) dan Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Pengukuran kesuksesan sistem informasi bisa bervariasi tergantung dengan tujuan dari penerapan sistem informasi, oleh karena itu tidak ada ukuran pasti untuk kualitas sistem yang universal (Delone dan Mclean, 2016). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Delone dan Mclean, 1992).

Sama halnya dengan kualitas sistem, pengukuran kualitas informasi juga bervariasi tergantung dengan tipe dan tujuan penggunaan sistem informasi. Namun kunci utama dalam mengukur kualitas informasi yang digunakan telah konsisten (Delone dan Mclean 2016). Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi adalah output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Jika informasi yang dihasilkan bermanfaat, tepat waktu dan akurat tentu saja pengguna akan merasa puas atas kualitas informasi tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Istianingsih dan Utami, 2009) kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang di sediakan (Parasuraman, 1998).

Penelitian terdahulu mengenai keberhasilan sistem informasi antara lain yang telah dilakukan Rai et al (2002) yang meneliti keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan metode adaptasi dari Delone dan McLean (1992), yang mana hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kedua model tersebut menggambarkan keberhasilan sistem informasi. penelitian tersebut memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) memberikan uji empiris menggunakan adaptasi dari kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna software akuntansi.

Seperti penelitian terdahulu, penelitian ini akan menggunakan Model Delone dan McLean sebagai referensi dalam penentuan variabel independent pada Bank Syariah di Kabupaten Jember yaitu, Bank Muamalat. Berdasarkan survei pendahuluan diketahui bahwa pengguna sistem informasi akuntansi (pegawai bank)

pada bank tersebut merasa kurang puas dengan kinerja sistem informasi akuntansi yang mereka gunakan. Selain itu, alasan peneliti masih memilih bank sebagai objek penelitian karena dari penelitian terdahulu objek yang digunakan adalah Bank, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu bersifat valid seperti penelitian sebelumnya. Selanjutnya, yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terlihat dari sisi objek penelitian yang digunakan. Kalau pada penelitian terdahulu, objek penelitian yang digunakan hanya bersifat menguji keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi antara bank konvensional saja. Akan tetapi, pada penelitian ini yang digunakan sebagai objek adalah Bank Syariah.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu dan fenomena di kedua Bank tersebut, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Muamalat di kabupaten jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin ditinjau dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember ?
- b. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember ?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka uraian secara rinci dari tujuan penelitian yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi pada Bank Muamalat di Kabupaten Jember adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akuntansi Bank Muamalat di Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi mengenai model pengukuran kesuksesan sistem informasi akuntansi serta sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak perbankan untuk melihat peran sistem informasi akuntansi perbankan agar lebih relevan dan sesuai digunakan oleh pengguna sistem informasi akuntansi tersebut, serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah bank pada umumnya.

