

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat kondisi persaingan bisnis yang terjadi saat ini dimana telah mengalami perubahan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi sistem informasi. Sistem informasi memiliki peran dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi para pengguna sistem informasi. Banyak para manajer dan praktisi bisnis saat ini menggunakan data serta informasi yang mereka dapatkan dari sistem informasi untuk membantu mereka dalam membuat keputusan bisnis yang dapat berhasil baik sehingga memperkuat peran dan manfaat dari pengguna teknologi informasi dalam bisnis saat ini.

Para pengguna sistem informasi ini dapat mencakup manajer dan nonmanajer didalam perusahaan sekaligus orang-orang dan organisasi diluar perusahaan. Tanpa melihat posisi para pengguna jasa informasi didalam perusahaan, seluruh pengguna sistem informasi akan melakukan fungsi-fungsi tertentu dan memainkan peranan-peranan yang membutuhkan informasi untuk memecahkan masalah dan melakukan pengambilan keputusan.

Setiap perusahaan memiliki kebutuhan akan informasi yang berbeda dengan perusahaan lain. Ini menyebabkan munculnya berbagai bentuk rancangan sistem informasi yang memiliki aplikasi yang dibutuhkan oleh pengguna informasi sehingga informasi yang tersaji dapat bermanfaat. Pemenuhan kebutuhan informasi yang sesuai akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi

sehingga memberikan motivasi bagi pengguna sistem informasi untuk bekerja lebih optimal.

Masalah yang biasanya terjadi dalam penyajian sistem informasi adalah tidak sesuainya data dan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi akibat adanya perubahan dan perkembangan dalam strategi bisnis perusahaan. Ketidaksesuaian ini menimbulkan masalah bagi pemakai karena menghadapi kesulitan teknis yang membuat pemakai mengalami frustrasi dan menurunnya tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang dipakai.

Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan atas pengembangan sistem informasi.

Oleh sebab itu, pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajer sistem informasi untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu komponen jasa yang besar. Di samping itu, adanya perbedaan posisi atau jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Limantara Feny dan Devie, 2003).

Adapun hasil penelitian yang dihasilkan dari Setyo dan Istianingsih (2008) mengenai pengaruh kualitas sistem informasi yang mengaitkan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Limantara Feny dan Devie (2003). fokus utama penelitian ini adalah apakah kualitas sistem informasi dapat memprediksi kepuasan pengguna sistem informasi di perusahaan yang menerapkan teknologi sitem informasi yang dirancang khusus bagi perusahaan tersebut. Penelitian sebelumnya oleh Limantara Feny dan Devie (2003) menunjukkan bahwa kualitas jasa mampu memberikan tambahan kemampuan prediksi terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi.

Melihat pesatnya perkembangan bisnis yang harus dihadapi. Serta adanya peranan penting sistem informasi yang selalu mengalami perubahan dalam penyajian sistem informasi. Maka seharusnya diadakan penelitian secara konsisten terhadap sistem informasi untuk mengukur keberhasilan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan perusahaan yang semakin meningkat yang diikuti adanya peningkatan bisnis yang dijalankan. Sehingga perusahaan dapat menilai tingkat kepuasan pengguna jasa informasi yang sesuai dengan kebutuhan secara terus menerus.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi?
2. Apakah kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi?
3. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang masalah yang diteliti. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi ilmu pengembangan ilmu akuntansi, khususnya Sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan bagi pengguna sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Peneliti dan praktisi sistem informasi manajemen dalam memperhatikan kualitas jasa sistem informasi yang dapat semakin meningkatkan kepuasan para pengguna jasanya.

2. Manajer sistem informasi dalam memberikan informasi mengenai pentingnya faktor kepuasan para pengguna jasanya yang merupakan salah satu indikator mengukur keberhasilan sistem yang diterapkan, dengan memperhatikan kualitas jasa sistem informasi yang diberikan kepada para pengguna tersebut.
3. Karyawan staf departemen sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasanya, sehingga dapat memotivasi para pengguna tersebut untuk mempunyai kualitas kehidupan kerja yang baik, yang nantinya akan berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi itu sendiri dalam meningkatkan prestasi bisnisnya.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya dengan menggunakan metode kuantitatif dengan melaksanakan penelitian survey.

2. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna sistem informasi pada perusahaan *customer goods* yang menerapkan sistem informasi terkomputerisasi dan mempunyai departemen sistem informasi yang berada di Sumatera Selatan. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

3. Data Penelitian

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data interval yang menggunakan pengukuran skala likert. Bahan penelitian ini adalah setiap jawaban yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi, sehingga realisme penelitian ini sangat jelas dan mendekati kenyataan atau realitasnya. Sumber data diperoleh dari kuisisioner yang dikembalikan responden yang terdiri dari para pengguna sistem informasi pada perusahaan *customer goods* yang ada di Sumatera Selatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Pengumpulan data primer atas setiap jawaban yang telah disebar dan disampaikan secara langsung oleh peneliti kepada responden akan dikembalikan secara langsung kepada peneliti atau dengan mengirimnya. Kuisisioner dikirimkan secara langsung ke perusahaan tempat responden bekerja, melalui bantuan *contact person* dan juga melalui post. Kuisisioner yang dikirimkan, disertai dengan surat pengantar yang berisi petunjuk pengisian.

5. Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel penelitian yaitu Kualitas sistem dan kualitas informasi yang berperan sebagai variabel independen dan Kepuasan para pengguna sistem informasi sebagai variabel dependen.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang diperlukan untuk mengungkapkan variabel-variabel penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner yang akan disebarakan pada perusahaan-perusahaan *customer goods* yang ada di Sumatera Selatan dengan sumber datanya adalah pengguna sistem informasi. Bentuk instrumennya adalah dengan melingkari atau menyilang angka satu sampai angka tujuh untuk menunjukkan beberapa kecenderungan dari pernyataan yang akan disampaikan untuk digunakan sebagai pedoman angket.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* statistik SPSS 19. Setelah data-data terkumpul, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk menguji kuesioner. Kemudian dilakukan pengujian normalitas data, uji multikolinieritas, dan analisa regresi berganda dengan uji t dan uji F.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematis penulisan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan dukungan teori yang melatarbelakangi penelitian. Teori-teori dalam penelitian ini merupakan teori yang berkaitan dengan teori Sistem Informasi.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik penentuan sampel, jenis data, definisi operasional variabel, dan pengukuran variabel, serta teknik analisa data.

Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data dan pembahasan atas masalah yang telah dirumuskan serta hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian.

Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini, dalam bab ini diambil suatu kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta saran untuk penelitian selanjutnya.