

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi yang semakin kompleks, menuntut adanya sebuah perubahan sistem informasi akuntansi secara berkelanjutan. Dengan efisien dan efektifnya suatu sistem informasi akuntansi, maka sistem tersebut dapat menambah nilai bagi organisasi, seperti:

- a. Peningkatan kualitas operasional perusahaan
- b. Peningkatan efisiensi operasional perusahaan
- c. Peningkatan kualitas informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan
- d. Peningkatan efisiensi dan efektivitas rantai pasokan perusahaan
- e. Peningkatan efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan
- f. Peningkatan pengaruh pengambilan keputusan perusahaan (Romney dan Steinbart, 2014)

Efektivitas dan efisiensi dari sistem informasi akuntansi dapat diraih, salah satunya dengan adanya dukungan dari pemanfaatan teknologi informasi yang memadai. Teknologi informasi adalah studi dari perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan kinerja atau manajemen sistem informasi berbasis komputer terutama aplikasi lunak (*software*) maupun dari perangkat keras komputer (*hardware*). Dengan adanya teknologi informasi yang memadai dalam sebuah sistem akan memudahkan pengguna sistem memperoleh kemampuan dalam mengolah suatu informasi organisasi dalam kapasitas besar secara cepat, akurat, dan sebagai sarana memperoleh *feedback*/masukan guna menunjang kinerja perusahaan yang lebih baik kedepannya. (O'brien, 2006:4)

Salah satu teknologi informasi yang tergabung di dalam sebuah sistem adalah *software* SAP (*System Application Product*). Dimana *software* SAP di yakini oleh suatu organisasi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem informasi suatu organisasi. Namun hal ini juga tetap perlu dipertimbangkan kembali oleh organisasi terkait dengan biaya *software* yang dikeluarkan cukup tinggi, apakah investasi *software* SAP ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi (Iranto, 2012).

Keberhasilan daripada suatu sistem informasi dalam memberikan dampak manfaat positif bagi organisasi tidak hanya berdasarkan daripada sistemnya saja, namun dari prosedur sistem tersebut dapat dioperasikan, kemudahan pemahaman sistem bagi pemakai sistem, dan penggunaan teknologi yang sesuai dengan fungsinya (Goodhue & Thompson, 1995). Tingkat kepuasan pemakai dapat menurun apabila terdapat kesulitan teknis dalam *software*, permasalahan *interfacing* dalam sistem, serta *hardware* yang *error*, tidak memadai, lamanya proses aktivitas operasi, dapat mengakibatkan pemakai menjadi jenuh dan hal ini akan menimbulkan penurunan kualitas pemakai sistem (Istianingsih dan Wijanto, 2008). Dengan adanya penurunan tingkat kepuasan pemakai akan berdampak terhadap penurunan kualitas sistem. Tingkat kepuasan pemakai sistem informasi dapat menjadi salah satu acuan keberhasilan sistem informasi dalam memberikan manfaat yang lebih bagi organisasi (Doll dan Torkzadeh, 1998).

Dalam penelitian pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi McGill, Hobs, dan Klobas (2003) dari DeLone dan McLean (1992) menyatakan hasil pengujian yang telah mereka lakukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi memiliki peran penting

serta signifikan dalam menentukan efektivitas serta efisiensi penggunaan sistem informasi. Pengujian tersebut dilakukan pada lingkup pemakai yang juga merupakan pengembang sistem (*developer system*). Sedangkan penelitian di Indonesia mengenai kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu yang telah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) terdapat pengaruh positif. Namun sebaliknya masih terdapat peneliti yang menemukan inkonsistensi antara kepuasan pengguna sistem informasi dengan kinerja individu, yakni penelitian Ostroff (1992) yang memberikan bukti bahwa kepuasan pengguna sistem informasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja individu.

Berdasarkan hal ketidakkonsistensi di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh dari penerapan SAP terhadap kepuasan pengguna sistem SAP.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah penerapan SAP yang diterapkan di organisasi telah memadai?
2. Apakah penerapan SAP berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem?
3. Bagaimana pengaruh penerapan SAP terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan SAP yang diterapkan di organisasi telah memadai.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan SAP berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan SAP terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan penulis bagi:

1. Praktisi
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi serta masukan terhadap organisasi mengenai pengaruh penerapan SAP terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem.
2. Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penambah wawasan, pengetahuan, serta sebagai bukti empiris dari adanya penelitian pengaruh penerapan SAP terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem.
3. Peneliti selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bahan ilmiah untuk pengembangan penelitian selanjutnya khususnya dalam kajian lingkungan perguruan tinggi.