

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi yang berorientasi pada pengguna adalah aset berharga dari organisasi bisnis modern. Sistem yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kinerja bisnis dengan mengurangi persediaan, menghilangkan kegiatan yang tidak bernilai tambah, meningkatkan layanan pelanggan, dan mengoordinasikan kegiatan rantai pasokan (Hall, 2014:273). Menurut Hall (2016:5) sistem informasi adalah seperangkat prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan ke pengguna.

Istilah sistem informasi menyarankan pengguna teknologi informasi dalam suatu organisasi untuk memberikan informasi kepada pengguna sistem informasi (Bodnar & Hopwood, 2014:3). Sistem informasi atau *information system (I/S)* adalah seperangkat prosedur formal dimana data dikumpulkan, di proses menjadi informasi yang nantinya akan digunakan oleh pengguna sistem informasi tersebut (Hall, 2014:5). Sistem informasi menerima data yang disebut dengan transaksi yang kemudian diolah menjadi informasi yang akan digunakan oleh pengguna sistem informasi (Hall, 2014:5). Subsistem sistem informasi akuntansi bertujuan untuk

memproses transaksi keuangan dan non keuangan yang secara langsung mempengaruhi penyelesaian transaksi keuangan (Hall, 2014:7).

Sebelum membahas tentang pengertian sistem informasi akuntansi ada beberapa hal yang perlu dibahas terlebih dahulu secara terpisah yaitu tentang akuntansi, informasi, dan sistem (Wilkinson,*et al*, 2000:5). Akuntansi adalah data keuangan yang berguna bagi fungsi entitas lainnya, Informasi adalah pengetahuan yang berguna dan bermanfaat untuk seseorang, dan Sistem adalah gabungan dari beberapa bagian yang menjadi satu dan bertujuan untuk mencapai satu tujuan yang sama (Wilkinson,*et al*, 2000 : 5-6).

Dari penjelasan tentang akuntansi, informasi, dan sistem dapat membantu lagi dalam mengembangkan definisi dari sistem informasi akuntansi itu sendiri (Wilkinson,*et al*, 2000:7). Sistem informasi akuntansi atau *accounting information system (AIS)* adalah sekumpulan aktivitas, dokumen, dan desain teknologi yang saling terkait yang dirancang untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan melaporkan informasi ke berbagai kelompok pembuat keputusan internal dan eksternal dalam organisasi (Hurt, 2016:7). Setiap bagian dari struktur system informasi akuntansi memiliki peran yang sangat penting untuk keseluruhan efektifitas dan efisiensinya, struktur sistem informasi akuntansi terdiri dari 4 struktur yaitu input, proses, output, *storage* ( penyimpanan ) (Hurt, 2016:7).

Dalam penelitian ini akan membahas kualitas sistem informasi menurut Model *I/S Success* DeLone dan McLean. Untuk mengukur *I/S*

*Success* DeLone dan McLean mininjau kembali penelitian yang diterbitkan pada periode antara tahun 1981 sampai 1987 (Manchanda & Smukherjee, 2013). Model *I/S Success* DeLone dan McLean ini terbentuk pada tahun 1992 oleh DeLone dan McLean atas hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Peter Keen pada tahun 1980 tentang *MIS success*. DeLone dan McLean menemukan dasar rumusan yang lebih komperhensif dari pada hasil dari penelitian sebelumnya. Pada model DeLone dan McLean terdapat enam dimensi atau kategori *I/S Success* yaitu *system quality*, *information quality*, *information use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organization impact*. (DeLone & McLean, 1992). Menurut DeLone dan McLean kualitas sistem adalah ukuran sistem pemrosesan informasi itu sendiri, kualitas informasi adalah ukuran hasil dari sistem informasi, *information use* adalah penerima informasi dari sistem informasi, kepuasan pengguna adalah respons pengguna atas informasi dari sistem informasi tersebut, dampak terhadap individu adalah efek dari informasi pada perilaku penerima informasi itu sendiri, dan dampak terhadap individu adalah efek dari informasi terhadap kinerja organisasi (DeLone & McLean, 1992). Pemetaan pada *I/S Success Model* DeLone and McLean dibedakan menjadi tiga kualitas sistem setara dengan tingkat teknis komunikasinya sedangkan kualitas informasi setara dengan tingkat semantik komunikasinya dan untuk keempat variabel lainnya dipetakan kedalam subkategori tentang tingkat keefektifannya yaitu pengguna informasi setara dengan penerima informasi, kepuasan dan dampak terhadap pengguna terkait dengan pengaruh sistem informasi

terhadap pengguna dan dampak organisasi adalah pengaruh dari informasi terhadap sistem (Petter & McLean, 2009). Dalam penelitian *I/S Success Model* DeLone dan McLean terdapat dua kontribusi penting tentang kesuksesan sistem informasi yaitu pertama menyediakan skema untuk mengklasifikasikan bergai ukuran keberhasilan *I/S* yang telah digunakan dalam literatur ke dalam enam kategori , kedua menunjukkan adanya saling ketergantungan pada setiap kategori pada *I/S Success Model* DeLone and McLean (Seddon & Min-Yen.Kiew, 1992). Model *I/S Success* DeLone and McLean ini sangat populer dan secara ekstensif mudah di terima .(Sirsat & Sirsat, 2016).

“Permasalahan yang terjadi terkait sistem informasi akuntansi, terjadi pada sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas, PDAM kantor pusat dan PDAM kantor cabang yang berada di daerah Bandung yang masih memiliki sistem informasi yang belum terintegrasi terutama pada bagian *billing system*, pencatatan piutang, persediaan, aktiva tetap, dan akuntansi. Hanya beberapa kantor PDAM yang sudah menggunakan sistem informasi secara komputerisasi tetapi sistem informasi yang digunakan masih belum terhubung dengan subsistem pada perusahaan PDAM .” Menurut Albertus Yudha Poerwadi (2003) Deputi Akuntan Negara Direktorat Pengawasan BUMD.

Berdasarkan hasil penelitian Sanjay S Sirsat dan Manisha S Sirsat *I/S Success Model* DeLone dan McLean berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi dan memberikan sistem informasi yang mudah digunakan untuk pengguna dan juga model ini membantu untuk memahami kebutuhan dari

pengguna informasi itu sendiri dan kebutuhan individu (Sirsat & Sirsat, 2016). Sedangkan berdasarkan penelitian P.Bharati dan A.Chaudhury Model *I/S Success* DeLone dan McLean ini menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem berdampak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, hasil diskusi yang telah dibuat, dan pembuatan keputusan secara menyeluruh sangat berpengaruh (Bharati & Chaudhury, 2006). Menurut hasil penelitian Abdel Nasser H Zaied mengemukakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesuksesan *I/S*, kualitas sistem memberikan dampak yang signifikan atas keberhasilan *I/S*, penggunaan informasi berpengaruh positif pada kesuksesan *I/S*, terdapat kepuasan atas penggunaan sistem informasi, dan model DeLone dan McLean sangat bermanfaat bagi pengambilan keputusan dalam organisasi (Zaied, 2012).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar hubungan antara kualitas informasi dengan dampak individu?
2. Seberapa besar hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu?
3. Seberapa besar hubungan antara pengguna informasi dengan dampak individu?

4. Seberapa besar hubungan antara kepuasan pengguna dengan dampak individu?
5. Seberapa besar hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, pengguna informasi, dan kepuasan pengguna dengan dampak individu?
6. Seberapa besar hubungan antara dampak individu dengan dampak organisasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menguji secara empiris hubungan antara kualitas informasi dengan dampak individu.
2. Menguji secara empiris hubungan antara antara kualitas sistem dengan dampak individu.
3. Menguji secara empiris hubungan antara pengguna informasi dengan dampak individu.
4. Menguji secara empiris hubungan antara kepuasan pengguna dengan dampak individu.
5. Menguji secara empiris hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, pengguna informasi, dan kepuasan pengguna dengan dampak individu .
6. Menguji secara empiris hubungan antara dampak individu dengan dampak organisasi .

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pemelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan perusahaan PDAM dapat mengambil keputusan dari hasil informasi yang digunakan dengan tepat dan untuk mengetahui dampak penggunaan system informasi tersebut bagi perusahaan .

2. Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Melalui penelitian ini diharapkan untuk setiap pengguna sistem informasi akuntansi dapat mengetahui lebih dalam tentang penggunaan system informasi akuntansi dan dapat lebih efisien dalam mengerjakan tugas/pekerjaan .

