

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan sistem informasi teknologi dalam lingkungan perusahaan sudah menjadi sebuah tuntutan yang harus dipenuhi agar mampu bersaing secara global. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer untuk mempermudah dalam memproses data transaksi perusahaan menjadi sebuah informasi yang mempunyai nilai lebih. Perkembangan sistem dan teknologi informasi memberikan berbagai macam kemanfaatan dalam mengelola dan menyimpan data serta mengubah data tersebut menjadi informasi kepada pengguna. Penggunaan komputer di perusahaan memberikan manfaat dan kemudahan bagi para pengguna. Komputer memiliki kelebihan yaitu memberikan data secara akurat, kecepatan dalam memproses berbagai data, dan melakukan otomatisasi sesuai perintah dari pengguna. Jika seorang pengguna mampu menguasai dan memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik, maka dapat memberikan pengaruh peningkatan efisiensi proses kegiatan perusahaan dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan mengelola sumber daya informasi yang ada, Prayohardana. Dkk (2016).

Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016) apabila pengguna sistem memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan sistem informasi tersebut secara terus menerus. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi di cerminkan

oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem optimal, mereka akan merasa puas menggunakannya.

Saputri (2016) mengungkapkan apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut, serta fokusnya adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *software* serta prosedur dari sistem apakah dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Apabila kualitas informasi yang dihasilkan dari perangkat lunak relatif tinggi akan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi daripada kualitas informasi yang dihasilkan perangkat lunak relatif rendah. Dapat di prediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Menurut Hasibuan dan Waty (2018) menyatakan sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan sistem, pengaruh lainnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dikatakan berjalan secara efektif, karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok. Karena suatu organisasi tidak ingin penerapan sistem informasi yang membutuhkan biaya yang

sangat mahal, tapi tidak memberikan dampak yang positif terhadap perusahaannya, ataupun pemanfaatannya tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Informasi akuntansi yang dihasilkan saat ini tidak hanya sekedar laporan keuangan tetapi semua informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi juga harus mendukung peningkatan produktivitas, efisiensi dan pengendalian yang merupakan hal penting dalam menghadapi persaingan. Bagi pemimpin perusahaan, informasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan perannya sebagai pengambil keputusan akhir dalam perusahaan.

Tetapi masih banyak fenomena yang terjadi dalam kinerja sistem informasi di Indonesia yang belum efektif, salah satu fenomena yang terjadi karena adanya pandemi covid-19 yang masuk ke Indonesia pada awal Maret 2020, membuat Pemerintah harus mengambil tindakan yaitu dimulai dengan menetapkan aturan bahwa setiap masyarakat harus mentaati protokol kesehatan dan dihibau menjaga jarak satu sama lain untuk menekan angka kasus covid-19 yang terus melonjak tinggi. Salah satu cara masyarakat untuk bisa tetap beraktivitas dengan baik walau harus menjaga jarak yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Begitu juga perusahaan dalam mempraktekkan sistem informasi akuntansinya dianjurkan untuk menetapkan aturan *work from home* (WFH), sehingga banyak yang memanfaatkan teknologi yang tengah berkembang pada saat ini. Setiap perusahaan membutuhkan sistem informasi akuntansi dikarenakan kegiatan tersebut berkaitan dengan proses yang berguna untuk laporan keuangan suatu perusahaan secara akurat dan benar bagi semua pihak yang membutuhkan. Akan tetapi dengan adanya penerapan sistem informasi akuntansi ini tentu timbul

beberapa hambatan yang dapat mengganggu aktivitas perusahaan selama WFH, seperti SDM yang belum siap dengan sistem komputerisasi hal itu tentu akan menjadi hambatan dalam penerapan sistem informasi akuntansi. Hambatan lain juga bisa terjadi jika komputer yang digunakan memiliki perangkat teknologi yang kurang memadai. Terkadang bekerja dari rumah membuat konsentrasi karyawan dapat teralihkan sehingga dapat menurunkan kinerjanya.

Dari fenomena tersebut setiap perusahaan harus bisa menerapkan sistem informasi akuntansi agar bisa tetap *survive* dalam kondisi lingkungan yang tidak menentu, serta di sediakan pelatihan khusus agar karyawan yang belum begitu fasih dalam menggunakan sistem informasi akuntansi dapat menggunakan sistem tersebut dengan baik untuk kebutuhan perusahaan. Sehingga jika kondisi sudah normal perusahaan tidak akan kesulitan menghadapi persaingan dalam dunia bisnis global dan dapat terus memperoleh keuntungan.

Menurut Septianita dkk (2014) untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah.

Haqiqi (2019) mengungkapkan bahwa kualitas sistem informasi sangat penting diperhatikan oleh pengguna akhir. Pengguna akan merasa puas apabila suatu sistem informasi dapat membantu pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih

mudah dan efisien apabila kualitas sistem informasi yang digunakan mampu meningkatkan produktivitas kerja. Sebaliknya, pengguna akan merasa terbebani jika suatu sistem informasi tidak bisa digunakan sesuai yang diharapkan. Jika pengguna sistem informasi merasa kurang puas pada saat menyelesaikan pekerjaan, maka pengguna akan memilih cara manual dibandingkan menggunakan sistem dalam menyelesaikan pekerjaannya. Persepsi kegunaan menjadi ukuran kepercayaan jika suatu sistem tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya atau tidak.

Dari sudut pandang Islam kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam firman Allah SWT:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٧٧﴾

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS.Al-Baqarah (2) : 267)

Kualitas sistem informasi akuntansi tidak terlepas dari persepsi kegunaan. Menurut Pamungkas (2017) mengungkapkan Jika pengguna sistem informasi merasa puas pada saat mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang pengguna percaya bahwa sistem itu bermanfaat jika meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan menjadi ukuran kepercayaan jika suatu sistem tersebut memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Apabila pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka pengguna akan merasa puas dan menggunakan sistem informasi tersebut terus menerus. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa sistem informasi tidak memberikan banyak manfaat maka akan menimbulkan sikap tidak puas dan akan meninggalkan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna dalam perspektif Islam yaitu tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Thorik G. Dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, tetapi mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mudah di pahami pengguna dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam persepsi pengguna. Dengan adanya pemahaman yang tertanam, loyalitas seorang pengguna pada produk tidak akan diragukan.

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Perusahaan harus mempunyai sifat amanah, yaitu dapat mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dan harus mempunyai sifat yang benar atau tidak berdusta dalam berdagang, karena sangat dikecam dalam Islam, terlebih apabila disertai sumpah palsu atas nama Allah.

Sedangkan Rasulullah SAW merupakan orang yang paling jujur, paling baik dan sempurna ilmunya. Dalam hadist Rasulullah SAW bersabda:

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ إِنَّ دِيَّ الْبِرِّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ (ومسئل الـ بخارى رواه)

Artinya: "dari Abdullah ibn Mas'ud, dari Rasulullah SAW bersabda: "sesungguhnya jujur itu membawa kepada kebaikan dan kebaikan itu membawa ke surga" (HR. Bukhari dan Muslim)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Persepsi Kegunaan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

2. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan sistem informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Bagaimana kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pada kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pada persepsi kegunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara simultan
4. Untuk mengetahui sudut pandang islam mengenai kualitas sistem informasi, persepsi kegunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian dalam yang disajikan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dari segi:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan pengetahuan dalam memprediksi kualitas sistem informasi dan persepsi kegunaan sistem informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan yang menggunakan sistem komputerisasi

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan serta referensi perusahaan dalam pengembangan dan penilaian pengguna sistem informasi akuntansi yang menghasilkan kualitas informasi akuntansi untuk mengambil keputusan.