

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa paradigma baru dalam tatanan seluruh aktivitas kehidupan, baik pemerintah, dunia usaha, pendidikan dan masyarakat lainnya. Hal ini merupakan konsekuensi perkembangan budaya masyarakat modern, yang pada akhirnya harus kita sadari bahwa teknologi yang maju dengan pesat telah merubah tata kehidupan, khususnya teknologi informasi (Suryani,2009). Dalam dunia bisnis teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan oleh perusahaan besar maupun kecil dan penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif.

Laporan keuangan merupakan sebuah informasi akuntansi yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan agar dapat mengembangkan usaha mereka dengan mengajukan modal kepada kreditur. Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan agar dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan *non*-keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi yang dewasa ini semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah di pasaran (Istianingsih, 2009).

Akuntansi merupakan pendukung penting dalam bisnis telah mengalami perkembangan teknologi informasi yang cukup pesat. Teknologi informasi dimana komputer sebagai penggerak telah menyebabkan banyak perubahan dalam bidang informasi. Pemrosesan informasi yang berbasis komputer telah dikenal masyarakat dan hingga saat ini telah banyak *software* yang dapat digunakan sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi (Manurung, 2010). Perkembangan tersebut juga ditandai dengan munculnya berbagai macam *software* akuntansi yang dapat digunakan dalam transaksi keuangan perusahaan. Perangkat keras maupun lunak terus berkembang secara cepat seiring perkembangan teknologi (Gautama dan Arfan, 2010).

Menurut Syahfudi (2006) saat ini banyak *software* atau perangkat lunak yang ditawarkan untuk mengatasi sistem akuntansi dalam dunia kerja, sebut saja program impor seperti *Dac Easy Accounting (DEA)*, *quickbook*, *MYOB*, *peachtree*, *valueplus*, dan *oracle*. Sementara untuk lokal konten, misalnya *db solution*, *accurate*, *zahir accounting*, *accs*, *mas accounting*, dan masih banyak lagi.

Program aplikasi (*software*) dapat membantu UKM dalam mengelola data agar lebih efektif dan efisien. Namun begitu banyaknya ragam *software* yang ditawarkan tidak semuanya cocok untuk diterapkan oleh UKM (Kurniawan, 2010). Hal ini disebabkan masih banyak nya UKM yang usaha nya tergolong kecil sehingga pencatatan manual lebih baik untuk digunakan. Dilihat dari segi waktu dan biaya yang dikeluarkan, pembuatan *software* sendiri untuk perusahaan akan

memakan waktu yang lebih lama dan biaya yang banyak, sedangkan memilih paket *software* yang telah jadi dapat lebih menghemat waktu.

Untuk mencari efisiensi suatu sistem bisa digunakan analisis biaya manfaat. Namun untuk mengukur efektifitas suatu sistem merupakan hal yang cukup sulit (Koeswoyo, 2006). Berkaitan dengan kesulitan pengukuran efektifitas sistem secara langsung ini maka peneliti menggunakan ukuran yang tidak langsung yaitu kepuasan pemakai informasi (KPI). Kepuasan lebih sering dipakai sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat pemakaian (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat. Apabila KPI akan dijadikan ukuran dalam menilai efektifitas sistem informasi, maka harus diputuskan ukuran KPI mana yang akan dipakai.

Doll dan Torkzadeh (1988) secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *end-user computing*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh, dan Xia (1994) mengenai *confirmatory factor analysis* terhadap instrumen yang telah ditemukan sebelumnya untuk mengukur kepuasan *end-user* semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan dari *end-user*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Koesyowo (2006) yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *Software* Akuntansi (studi empiris pada perusahaan pemakai *Software* akuntansi K-system di pulau Jawa). Pada penelitian tersebut penulis memilih

objek penelitian di perusahaan yang berlokasi di pulau Jawa. Sedangkan pada penelitian ini penulis mengambil objek yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu pada usaha kecil dan menengah (UKM) berlokasi di kota Medan dengan alasan adanya faktor sosiografis dan perbedaan kultur budaya yang berpengaruh erat terhadap perbedaan nilai, sikap dan keyakinan yang dimiliki oleh setiap responden. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014 setelah 8 tahun berselang dari penelitian terdahulu yaitu pada tahun 2006.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dalam penelitian ini akan digunakan variabel *dependent* yaitu kepuasan pengguna *software* akuntansi, variabel *independent* yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Penelitian ini menggunakan sampel usaha kecil dan menengah yang berada di Medan karena kota Medan merupakan kota keempat terbesar di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya dan Bandung (Kompasiana, 2013) dan kota metropolitan terbesar yang merupakan pusat bisnis di Sumatera. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Medan)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dari output informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?
2. Apakah faktor *content* (isi) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?
3. Apakah faktor *accuracy* (akurat) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?
4. Apakah faktor *format* (tampilan) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?
5. Apakah faktor *easy of use* (kemudahan penggunaan) dari *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?
6. Apakah faktor *timeliness* (ketepatan waktu) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan?

1.3 Pembatasan Masalah

Suatu penelitian agar pembahasannya lebih terarah dan relevan harus memiliki batasan masalah. Dan yang menjadi batasan masalah dalam penelitian

ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* akuntansi pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang terdapat di Kecamatan Medan Petisah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dari output informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?
2. Apakah faktor *content* (isi) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?
3. Apakah faktor *accuracy* (akurat) dari informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?
4. Apakah faktor *format* (tampilan) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?

5. Apakah faktor *easy of use* (kemudahan penggunaan) dari *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?
6. Apakah faktor *timeliness* (ketepatan waktu) dari informasi atau laporan yang dihasilkan oleh *software* akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Kec. Medan Petisah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah: Untuk mengetahui apakah faktor *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi pada Usaha Kecil dan Menengah di Kec. Medan Petisah.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai penambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* akuntansi pada usaha kecil dan menengah di Medan serta meningkatkan kemampuan meneliti bagi penulis.
2. Sebagai bahan masukan bagi usaha kecil dan menengah dalam menjalankan usahanya agar lebih berkembang.

3. Sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji hal yang sama.



THE
Character Building
UNIVERSITY