

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman digitalisasi saat ini, kemajuan teknologi maju dan berkembang menjadi begitu cepat. Peningkatan dari kemajuan teknologi juga menjadi acuan banyak organisasi dan perusahaan terus memperbaiki dan memaksimalkan kinerjanya. Banyak organisasi dan perusahaan menggandakan sistem informasi akuntansi (SIA) untuk membantu dan mengelola keuangan mereka. Penggunaan teknologi informasi untuk membantu kegiatan yang berhubungan dengan organisasi agar membaik dalam lingkup kecil maupun besar, dan kemajuan teknologi menjadi hal mendasar serta tidak dengan mudah dihentikan. Kemajuan teknologi merupakan hal yang tak dapat kita hindari oleh karena sama-sama kita ketahui teknologi dapat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan manusia.

Banyak organisasi dan perusahaan memerlukan penunjang dalam mendukung operasional yaitu salah satunya TI, dimana yang dapat memenuhi kebutuhan sebuah perusahaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Dalam mengelola suatu sistem informasi juga diperlukan pengguna atau user untuk menjalankan sistem tersebut untuk menguji keberhasilan suatu sistem.

Dalam penelitiannya (Delone & McLean, 1992) mengkatagorikan keberhasilan suatu sistem meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak organisasi, dan dampak individu. Tetapi format penilaian ini di revisi sama (Delone & Mclean, 2003) meliputi kualitas sistem,

kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih digunakan untuk meliputi dampak organisasi dan dampak individu.

Kepuasan penggunaan sistem (*user satisfaction*) yaitu sebuah reaksi timbal balik akan dihasilkan oleh pemakai sistem setelah menggunakan data sistem. Jika pemakai tidak suka dengan aplikasi yang dipakai, pemakai akan mencari cara supaya sistem tidak dipergunakan lagi. Kepuasan pemakai juga dapat dijadikan sebagai tanda bagi penata organisasi untuk memperbaiki kesulitan dan ketidaksesuaian ini mulai dari kenyamanan, kepuasan, kemudahan, dan keamanan adalah hal yang sangat menentukan kepuasan pengguna sekarang ini.

Penggunaan Model DeLone & McLean tidak hanya menguji keberhasilan suatu sistem di organisasi privat. Tetapi banyak juga digunakan pada organisasi public/instansi pemerintahan, pada pegujian keberhasilan suatu sistem dengan Model DeLone & McLean. Dapat dikatakan bahwa kesuksesan suatu sistem dikuasai oleh perilaku penggunanya dipadankan dengan karakteristik organisasinya (Kholis dkk., 2020)

Menurut Permendagri No.70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintah Daerah yang sesuai dengan amanat UU No.23 Tahun 2014 Pasal 391 Pemerintah Daerah wajib menyediakan informasi Pemerintah Daerah yang dikelola dalam suatu sistem informasi Pemerintah Daerah. Aturan terkait pengelolaan keuangan daerah yaitu PP No.12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Permendagri No.90 tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah, Permendagri No.64 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan APBD

Tahun Anggaran 2021 serta dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah, yang mencabut Permendagri 13/2006, Permendagri 58/2008, dan Permendagri 32/2011, mengubah sistem informasi, aliran data, penggunaan dan penyajian dokumen, yang harus dilakukan secara elektronik/web, bukan berbasis desktop lagi. Dalam hal ini, data antar SKPD dan SKPKD saling terhubung melalui web. Sementara Kementerian hanya menarik data dan laporan keuangan, yaitu Laporan Realisasi Anggaran, setiap bulan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, peraturan pengelolaan keuangan ini dimasukkan ke dalam sistem informasi yang dirancang untuk membantu pengelolaan keuangan daerah.

Perencanaan pembangunan dan penganggaran di Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan dan Badan Keuangan dan Aset Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun Anggaran telah disahkan melalui Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD). Alasan mengapa Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang lebih memilih *Financial Management Information System* (FMIS) dibanding Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dikarenakan Implementasi aplikasi sistem informasi melalui Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) yang masih dalam tahapan pengembangan, walaupun sudah digunakan di beberapa daerah dan mulai mengimplementasikan dimana menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Irfan

Nasution dan Nurwani (2021) bahwa pada awal tahun 2021 Kementerian Dalam Negeri mewajibkan seluruh OPD menggunakan aplikasi terbaru yaitu Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dalam tahap uji coba dan masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh beberapa OPD khususnya pada BPKAD Kota Medan, dikarenakan banyaknya menu yang harus diisi dalam penginputan di SIPD seringkali para pegawai melewati salah satu proses penginputan sehingga laporan yang dihasilkan berbeda, pergeseran anggaran yang tertunda, sistem penggajian yang terhambat, dan juga jaringan SIPD yang sering error sehingga terjadi penghambatan dalam penyusunan anggaran kas, pembuatan Surat Penyediaan Dana, Surat Pertanggungjawaban, Surat Permintaan Pembayaran, Surat Perintah Membayar serta pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana. Pada tahapan penatausahaan masih ada keterlambatan, karena pada tahap ini aplikasi belum sepenuhnya sempurna masih ada saja kendala-kendala teknis yang menghambat, dengan proses Ganti Uang (GU), Tambah Uang (TU) dan menu pergeseran anggaran menjadi kendala selanjutnya menu akuntansi pun masih belum dikatakan sempurna hal ini membuat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang memilih *Financial Management Information System* yang dibuat oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) sebagai sistem pengganti.

Penggunaan *Financial Management Information System* di Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2021 diaplikasikan hanya pada fitur penganggaran nya saja belum pada penatausahaan, pada tahun 2022 & 2023 mulai digunakan oleh bidang Penatausahaan. Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang yang sebelumnya

menerapkan SIMDA perencanaan dan keuangan berbasis *dekstop* dan terjadi keharusan dengan mengacu pada *updateding* sistem menjadi *Financial Management Information System/SIMDA-NG* berbasis SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)/ Web. Sistem ini terbilang baru sekali digunakan oleh kedua bidang yang pertama bidang pembendaharaan dan bidang akuntansi terhitung baru digunakan pada bulan januari 2023.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, ada beberapa fenomena yang terjadi di Badan Keuangan dan Aset Daerah Deli Serdang yang berkaitan dengan ketidakpuasan pengguna. Diantaranya yaitu adanya penyesuaian sistem informasi yang baru diterapkan seperti pada hasil implementasi *Financial Management Information System* di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap sistem baru ini. Berikut ini adalah tabel observasi masalah yang sudah dirangkum oleh peneliti terkait permasalahan yang ada pada masing-masing bidang yaitu:

THE
Character Building
UNIVERSITY

Tabel 1.1
Observasi Masalah

Bidang	Jumlah Pengguna FMIS	Fenomena
Bidang Perbendaharaan	23 pegawai	Masih terdapat kekurangan pada fitur Penatausahaan di menu input bukti GU dan bukti TU memiliki batasan alfabet dalam penulisan keterangan tepatnya pada fitur bendahara pengeluaran sehingga kebanyakan pegawai mengkalinya dengan menginput nomor kwitansi saja.
Bidang Anggaran	25 pegawai	Aplikasi berbasis web ini menjadi sangat tidak akurat pada fitur SP2D yang membuat data langsung diproses ke CMS mengakibatkan sering terjadi kesalahan pencairan dana akibat dari tidak sesunya data yang diinput dengan keterangan pengeluaran.
Bidang Akuntansi	10 pegawai	Jaringan server sering mati sehingga mengakibatkan server sering down hal ini membuat pegawai tidak realtime dalam melaksanakan operasionalnya yang biasanya terjadi saat melakukan proses penyesuaian belanja dan penyesuaian pendapatan

Sumber: Operator *Financial Management Information System*. 2023. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Terkait hasil observasi yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwasannya sistem *Financial Management Information System* yang digunakan oleh pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang belum dapat digunakan secara optimal dikarenakan masih adanya pengguna yang sulit melakukan input bukti GU dan bukti TU karena adanya batasan alfabet dalam penulisan keterangan pada fitur bendahara pengeluaran sehingga masih banyak pegawai yang menggunakan cara lain dengan hanya memasukkan nomor kwitansi saja dan mengakibatkan fitur ini tidak mudah digunakan, fenomena selanjutnya adalah dimana aplikasi berbasis web ini menjadi sangat tidak akurat pada fitur SP2D yang

membuat data langsung diproses oleh *Cash Management System* (CMS) mengakibatkan sering terjadi kessalahan pencairan dana, selanjutnya jaringan server sering mati sehingga mengakibatkan server sering down hal ini membuat pegawai tidak realtime dalam melaksanakan operasionalnya bahkan sering terjadi keterlambatan saat ingin menampilkan hasil laporan. Sedangkan permasalahan yang terakhir yaitu beru pa rentannya kewan sistem dikerenakan database server hanya ada di Badan Keuangan dan Aset Daerah Sumatera Utara, mengenai permasalahan tersebut tentunya dapat menimbulkan masalah yang serius karena jika data penting diketahui dan disalahgunakan oleh pengguna atau terdapat indikasi terkait pelanggaran pada sistem informasi tentu akan sangat merugikan bagi pengguna *Financial Management Information System* di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang sehingga dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi menyebabkan fungsi komponen dan sistem informasi tidak berjalan dengan sesuai harapan dan menghasilkan ketidakpuasan pengguna sistem.

Penelitian terdahulu terkait kualitas sistem informasi akuntansi yang dilakukan oleh (Tumanduk, 2022) memberikan kesimpulan bahwa karena terjadi peralihan software aplikasi dari SIMDA ke *Financial Management Information System*, mengakibatkan pada awal pemakaian aplikasi *Financial Management Information System* belum maksimal, terdapat banyak kendala seperti, ditemui menu yang belum lengkap, batasan alfabet dalam input uraian, koneksi jaringan yang sukar terakses oleh aplikasi, kerap sekali terjadi aplikasi eror, keadaan ini menyebabkan terlambatnya proses pengumpulan data dan dokumen dasar penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan dalam

Laporan Realisasi Anggaran (LRA) disetiap Unit Pelaksanaan Teknis Badan wilayah, sehingga proses penyusunan dan penyajian LRA mengalami keterlambatan.

The image shows a screenshot of a web application interface for adding evidence (Bukti). The form is titled "Tambah Bukti" and contains several input fields:

- No Bukti**: A text input field.
- Tanggal Bukti**: A date picker showing "09/02/2022".
- Uraian**: A large text area for description.
- Aktivitas**: A dropdown menu with a search icon.
- Rekening**: A text input field.
- Subkegiatan**: A text input field.
- Nilai**: A text input field showing "0,00".
- Metode Pembayaran**: A dropdown menu showing "Bank".
- Penerima**: A text input field with a search icon.

A large watermark of the Universitas Negeri Medan (UNIMED) logo is overlaid on the form. The logo features a green and red emblem with a sun and a book, surrounded by the text "UNIVERSITAS NEGERI MEDAN" and "UNIMED".

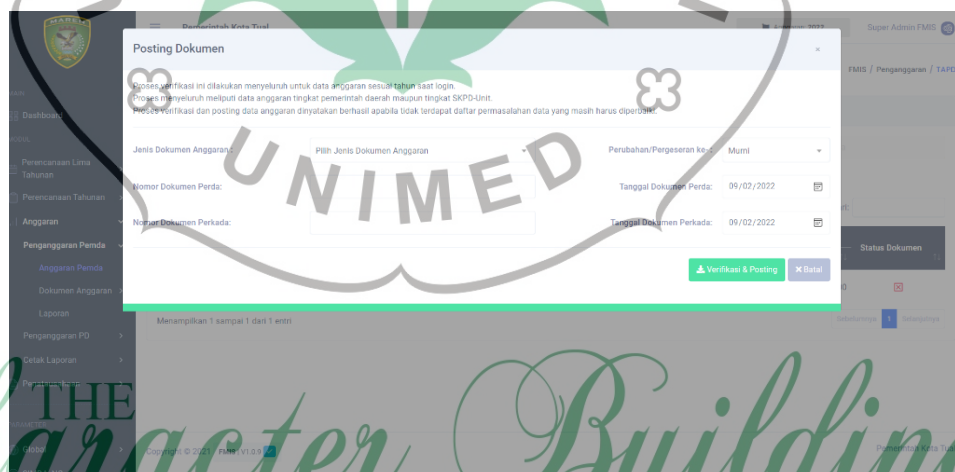
Gambar 1.1
Fitur Bukti GU/TU



Gambar 1.2
Eror Sistem *Financial Management Information System*

Informasi akuntansi adalah alat untuk mengambil suatu keputusan dalam perusahaan sekarang ini. Informasi yang memiliki kualitas tinggi yaitu informasi yang bisa membantu pengguna untuk menjalankan tindakan yang di harapkan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi khususnya pada instansi

pemerintah Badan Keuangan dan Aset Daerah kali ini mengharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem dimana masih ditemukan beberapa permasalahan seperti Rencana kas belum sempurna namun masih bisa melakukan posting anggaran sehingga mengakibatkan kurangnya kelengkapan suatu informasi. Menurut website <http://www.taqqdhirtamher.com>, Anonim (2021), kelemahan dalam anggaran, SIMDA-NG tidak bisa melakukan posting perubahan data anggaran per SKPD namun harus untuk semua SKPD. Demikian hal ini membuat *Financial Management Information System* (FMIS) terus mengalami update sistem, dan masalah ini sudah terjadi per September 2022.



Gambar 1.3
Posting Anggaran pada *Financial Management Information System*

Elemen-Elemen yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi akuntansi adalah sebuah kualitas dari sistem dan informasi dalam penelitian (Gunawan & Nengzih, 2023) dimana kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dimana hasil penelitian ini sejalan dengan

(Kurniawan dkk., 2020), (Pratiwi, 2021). Kualitas pelayanan juga diduga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi (Pratiwi, 2021)(Ernawatiningsih & Arizona, 2022)(Sari dkk., 2022).

Kualitas sistem informasi akuntansi didapatkan akan menentukan sebagaimana pengguna menggunakan dan mendapatkan kepuasan dari implementasi sistem informasi akuntansi dalam organisasi, sehingga pengguna tidak butuh banyak usaha untuk mengoprasikannya, maka dari itu pemakai akan ada lebih banyak waktu untuk aktivitas tambahan yang dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan pegawai, terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas sistem menurut Jogiyanto (2007:13) yaitu: : 1. *Reliability* (Reliabilitas Sistem), 2. *Flexibility* (Fleksibilitas), 3. *Response Time* (Kecepatan akses), 4. Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*). Selain itu, dalam studi (Yolanda, 2022) mengukur kualitas sistem dengan indikator berikut: adaptasi, ketersediaan, waktu respon, kegunaan dan keandalan.

Didalam penelitian (Gunawan & Nengzih, 2023), (Yolanda, 2022), (Layongan dkk., 2022), (Pratiwi, 2021), (Kurniawan dkk., 2020), (Putra dkk., 2020), dan (Budiartha, 2016) memperlihatkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi berbanding terbalik dengan penelitian (Ernawatiningsih & Arizona, 2022) dimana dalam penelitiannya memaparkan bahwa kualitas sistem informasi tidak memiliki pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Ada sebab lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas informasi karena kualitas informasi akan dapat menambah tingkatan kepuasan

pengguna yang dimana akan sangat membantu para manajemen dan penunjang dalam setiap pengambilan keputusan (Putra dkk., 2020). Hasil penelitian (Layongan dkk., 2022), (Pratiwi, 2021), (Tulodo & Solichin, 2019) yang menyatakan bahwa pengguna sistem percaya bahwa memiliki hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

Ada sebab lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai yaitu penerimaan sistem dengan dilihat dari kegunaan suatu sistem karenanya semakin bermanfaat suatu sistem bahkan semakin baik sistem itu diterapkan maka akan dapat menambah tingkatan kepuasan pengguna yang dimana akan sangat membantu para manajemen dan penunjang dalam setiap pengambilan keputusan (Venkatesh; Viaswanath & Davis; Fred D., 2000). Akan tetapi peneliti ingin menjadikan *perceived usefulness* sebagai variabel moderasi, dikarenakan ada beberapa penelitian yang menghasilkan bahwa variabel *perceived usefulness* tidak memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna dan juga *perceived usefulness* tidak memoderasi pengaruh antara kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna (Gunawan & Nengzih, 2023).

Dari beberapa permasalahan yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti Kepuasan Pengguna *Financial Management Information System* (FMIS) dan untuk melancarkan penelitian ini peneliti mengambil judul sebagai berikut yaitu : **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna FMIS Dengan *Perceived Usefulness* Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. Diidentifikasi pengguna kesulitan menggunakan fitur Penatausahaan pada input bukti GU dan bukti TU karena adanya batasan alfabet dalam penulisan keterangan pada fitur bendahara pengeluaran sehingga kebanyakan pegawai mengakalnya dengan menginput nomor kwitansi saja.
2. Diketahui juga aplikasi berbasis web ini menjadi sangat tidak akurat pada fitur SP2D yang membuat data langsung diproses ke CMS mengakibatkan sering terjadi kesalahan pencairan dana.
3. Selanjutnya jaringan server sering mati sehingga mengakibatkan server sering down hal ini membuat pegawai tidak realtime dalam melaksanakan operasionalnya bahkan sering terjadi keterlambatan saat ingin menampilkan hasil laporan hal ini juga berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.
4. Yang terakhir diidentifikasi rentannya kemanan sistem dikarenakan database server hanya ada di Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Utara hal ini membuktikan kualitas sistem informasi akuntansi masih kurang dalam keamanan sistemnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini secara terbatas pada masalah 2 variabel yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yaitu kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi, dengan tambahan

variabel *moderating perceived usefulness* untuk memperkuat/memperlemah hubungan antar variabel x dan y.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi diatas maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS)?
2. Apakah kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS)?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS)?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada pengaruh kualitas informasi akuntansi dan kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS).
2. Menguji apakah kualitas informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS).
3. Menguji apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS).
4. Menguji apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan pada pengaruh kualitas informasi akuntansi dan kepuasan pengguna *Financial Management Information System* (FMIS).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil studi ini dinantikan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan bisa digunakan sebagai rujukan atas kajian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna dengan *perceived usefulness* sebagai variabel *moderating* pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat membantu memperluas pengetahuan peneliti mengenai sistem informasi akuntansi khususnya mengenai kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian menemukan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat menjadi referensi tambahan dipergustakaan dan perbandingan dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan objek penelitian lainnya.

c. Bagi Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Deli Serdang khususnya bagi Operator *Financial Management Information System* (FMIS)

Hasil studi yang dimana kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penelitian ini dapat masukan yang tepat agar operator dapat menyampaikan kepada BPKP bahwa masih banyak fitur yang harus di update demi kepuasan penggunaan sistem *Financial Management Information System* (FMIS) di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.