

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem Informasi Akuntansi adalah kerangka kerja yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memutar informasi yang dapat membuat data (Romney dan Steinbart, 2018: 36). Pentingnya kerangka data yang diperlukan untuk arahan otoritatif adalah pengertian dari sistem Informasi Akuntansi (Samuel, 2013), oleh karena itu, diperlukan data yang diidentifikasi dengan kebutuhan hierarkis. Pemenuhan klien dengan sistem Informasi Akuntansi adalah pemenuhan yang dialami oleh klien dalam memanfaatkan kerangka data pembukuan, karena kerangka data pembukuan dapat membantu mengatur ulang dan meningkatkan yang dibuat oleh klien dalam organisasi, untuk lebih mengembangkan eksekusi klien. Dengan asumsi klien sistem Informasi Akuntansi dapat dipenuhi dan mempercayai kerangka data pembukuan, mereka akan menggunakan kerangka data dalam latihan mereka (Rainer dan Harrison 2014, Ives et al 2012). Kendala dari kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi tercermin melalui kualitas sistem informasi serta pandangan mereka terhadap kinerja penggunaan aplikasi perangkat lunak sistem informasi akuntansi, dan kurangnya dukungan dan perhatian yang diberikan terhadap pengguna setiap sistem informasi akuntansi oleh manajemen puncak. Oleh karena itu makin baiknya kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi tersebut. Faktor-faktor dalam penelitian ini yang

mempengaruhi kepuasan pengguna pada SIA yang juga digunakan berdampak besar pada kualitas informasi yang digunakan oleh orang-orang yang membutuhkan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dan menentukan keberhasilan sistem organisasi. Pengguna sistem dapat menyelesaikan pekerjaannya karena pemenuhan kebutuhan dari pengguna sistem informasi merupakan kinerja dari sistem informasi yang baik. Jika pengguna sistem informasi sering menggunakan sistem informasi saat melakukan tugas sehari-hari, kondisi ini menunjukkan pengguna puas dengan sistem informasi.

Dalam ruang lingkup sistem informasi, perancang sistem harus menemukan kebutuhan pengguna sistem informasi dengan baik, sehingga sistem dieksekusi dalam asosiasi dapat mengatasi masalah klien yang relevan. Memenuhi kebutuhan klien ini akan memuaskan pengguna dan memotivasi mereka untuk berbuat baik di masa depan.

Kemunculan suatu system informasi dapat dilihat dari pemenuhan klien dengan kerangka data itu sendiri (Insani Aulia 2017). Kapasitas khusus klien pengguna dari system informasi sangat membantu dan berperan penting dalam mengembangkan system informasi yang dapat membuat data akurat. Selain itu, dukungan manajemen puncak mempengaruhi penggunaan dari system informasi, karena manajemen puncak memilih system informasi khusus untuk memajukan organisasi. System informasi pemerintah juga membutuhkan kerangka data yang unggul untuk membantunya agar dapat membuat informasi secara efektif seperti yang diinginkan. Karena adanya

system informasi tersebut diharapkan bahwa laporan atau data yang akan diberikan dapat diperkenalkan dengan cara yang relevan, tepat dan nyaman untuk mengatasi masalah klien data, dan jelas untuk pemakai system informasi akan dipenuhi dan dipercaya oleh sistem yang digunakan.

Organisasi perlu menilai pemeran kinerja system informasi akuntansi untuk membangun pencapaian pembinaan kerangka aktual sehingga dapat menawarkan manfaat tambahan. Kinerja dapat diperkirakan menurut perspektif klien melalui dua sudut pandang, yaitu pemenuhan klien tertentu dan klien dari system informasi akuntansi itu sendiri. Pemenuhan klien dengan system informasi akuntansi menunjukkan pemenuhan dan kepercayaan klien terhadap kerangka data yang digunakan dalam menghasilkan data tanpa membuang waktu, dan dengan asumsi bahwa klien menggunakannya setiap saat, kerangka kerja tersebut dipandang baik (Antari et al., 2015).

Karakteristik dari kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi meliputi kesesuaian informasi bagi kebutuhan pengguna (*content*), informasi yang akurat, relevan, detail dan lengkap dalam mengolah data (*accuracy*), format yang sesuai dengan kebutuhan, mudah digunakan dan lebih efisien (*Ease of use*), dan tepat waktu (*Time lines*) (Jogiyanto 2007:41). Apabila kualitas sistem informasi akuntansi di Pemerintahan daerah tercapai dengan baik maka harapannya, tujuan pemerintah dalam memberikan informasi tentang kinerjanya, khususnya dalam pengelolaan dana public, dapat tercapai dan memuaskan semua pihak.

Tapi masalah sering muncul dalam sistem informasi akuntansi yang disampaikan Murtini (2014) mengenai Pengelolaan keuangan daerah yaitu organisasi perangkat daerah (OPD) kurang memahami aset yang dimilikinya, sehingga terjadi proses input yang tidak tepat. waktu laporan pertanggungjawaban NS terlalu mendesak. Ini mengarah pada pengembangan atau penyesuaian sistem perlu dilakukan secara teratur dan diperlukan persiapan. Pengguna sistem perlu juga dilatih untuk menghindari kesalahan saat memasukkan data ke dalam sistem.

Masalah dengan Pemerintah Kota Medan masih terjadi, Pemerintah Kota Medan sedang mempersiapkan laporan keuangan APBD 2018. Berdasarkan berita yang dikutip di *Tobasatu.com* Juli 2019, kesulitan pemko dalam mengumpulkan data aset sehingga tidak mendapatkan WTP (predikat Wajar Tanpa Pengecualian) dan hanya mendapat predikat WDP karena sulit mengambil beberapa data dari gedung (puskesmas dan sekolah). tidak tahu kapan dibangun, oleh siapa yang membangun, lalu memberikannya pada pemerintah dengan tidak melengkapi dokumen. Kurangnya pendataan sistem yang handal sehingga terjadi permasalahan yang membuat pelaporan keuangan APBD kurang ideal. Dalam hal ini menunjukkan bahwa hasil audit keuangan Pemerintah Kota Medan tidak berhasil direalisasikan dan tidak menghasilkan informasi yang **akurat**.

Selain pemberitaan di *Medanbisnisdaily.com*, Ambarita yang menjabat sebagai Kepala BPK Sumut pada Juli 2017 menyebutkan, Pemkot Medan baru menyampaikan pemerintah daerah mengeluarkan laporan keuangan

pada bulan Juni untuk tahun ketiga berturut-turut. **Keterlambatan** LKPD, pemda (pemerintah daerah) dipastikan tidak dapat meraih opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP). Tentunya ini dapat berdampak pada minimnya insentif bagi Kementerian Keuangan. Dalam hal ini memperlihatkan bahwa hasil audit keuangan pemerintah daerah tidak menghasilkan informasi yang relevan secara tepat waktu dan tidak mencapai kepuasan pengguna sistem informasi.

Dimuat dari *medan.tribunnews.com*, agustus 2018 hasil pemeriksaan laporan keuangan Pemko Medan terdapat dokumentasi pencatatan aset yang **tidak lengkap** salah satu penyebabnya adalah belum diperolehnya opini wajar tanpa pengecualian (WTP).

Dalam berita terbaru dikutip dalam *sumut.bpk.go.id*, April 2020. BPK telah menyerahkan hasil pemeriksaan pemerintah kota medan pada laporan keuangan dan Memberikan opini wajar dengan pengecualian (WDP) yang artinya masih sama dengan opini tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan terdapat permasalahan besar yang mempengaruhi kewajaran laporan keuangan yang disajikan oleh Pemerintah Kota Medan yaitu beban kerja yang tidak terpulihkan karena beban kerja yang tidak mencukupi telah membayar lebih kepada penyedia jasa. Hal ini berdampak pada pelaporan aset tetap yang berlebihan pada jalan, irigasi dan jaringan. Selain itu, berdasarkan uji akuntabilitas dana JKN dan giro, ditemukan kekurangan kas. Hal ini berdampak pada overstatement rekening kas Perbendaharaan di neraca dan tidak dapat dikoreksi. Pada kasus ini menunjukkan bahwa hasil

pemeriksaan keuangan di Pemko Medan belum menghasilkan informasi yang detail dan lengkap.

Hasil penelitian Nunung, dkk (2020), menunjukkan bahwa dukungan top management memiliki pengaruh pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Kemudian dalam penelitian Amalia, dkk (2016), menemukan bahwa dukungan top management dan kemampuan teknis pemakai memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Penelitian tentang Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Arie et al., (2019) menemukan bukti bahwa dukungan manajemen senior memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Hariyono dan M.Nurhadi (2013), menunjukkan bukti bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Menurut penelitian sebelumnya, ada banyak faktor-faktor yang dipengaruhi oleh kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi meliputi kualitas sistem, keterampilan teknis pribadi, kualitas informasi, dukungan manajemen senior, teknologi informasi dan banyak faktor pengujian lainnya. Tetapi, untuk penelitian ini, variabel seperti teknologi informasi, kemampuan teknis pengguna, dan dukungan manajemen senior akan digunakan untuk mengamati pengaruhnya terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Lingkungan Pemerintah Kota Medan”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai uraian latar belakang masalah diatas maka masalah yang terkait dengan topik penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi tercermin dari kualitas sistem informasi serta pandangan mereka terhadap kinerja penggunaan aplikasi perangkat lunak sistem informasi akuntansi.
2. Pengguna sistem informasi akuntansi dapat puas dan percaya dengan sistem informasi akuntansi, mereka akan menggunakan sistem informasi dalam aktivitasnya.
3. Pengguna sistem dapat menyelesaikan pekerjaannya karena Kinerja sistem informasi yang baik dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi.
4. Adanya faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintah Kota Medan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, masalah yang diteliti tidak bersifat universal, penelitian ini berfokuskan pada pengujian pengaruh teknologi informasi, kemampuan teknis pemakai dan dukungan manajemen puncak

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintah Kota Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan?
2. Apakah kemampuan teknik pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknik pemakai terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintahan Kota Medan

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Diharapkan ini dipercaya dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Bagi Pemerintah**

Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan sistem informasi akuntansi agar mempunyai manfaat yang lebih bagi pemerintah demi kemajuan dan keberlangsungan pemerintah untuk memperluas pemenuhan klien sistem informasi akuntansi di lingkungan Pemerintah Kota Medan.

### **2. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti, pemeriksaan ini diandalkan untuk membangun informasi dan pemahaman analisis tentang teknologi informasi, kemampuan Teknik pemakai dan dukungan manajemen puncak terhadap pemenuhan sistem informasi akuntansi di Pemerintah Kota Medan.

### **3. Bagi Manajemen Organisasi**

Bagi manajemen organisasi, Penelitian ini diandalkan untuk memberikan data tentang kemajuan dalam hal pemenuhan klien dengan sistem informasi akuntansi di lingkungan pemerintahan medan, dan bagi manajer organisasi agar mengupayakan peningkatan kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.