

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan sistem informasi di sektor publik di Indonesia yang dikenal sebagai *e-government* sudah dimulai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 yang mendorong penggunaan teknologi telematika guna menyukseskan target *good governance* serta mengakselerasi terwujudnya demokrasi yang dicita-citakan.

Namun, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudon & Laudon, 2000). Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al. 2002 dalam Sabherwal et al. 2004). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model Delone & Mclean *information system success* banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya.

Menurut DeLone & McLean (1992) suatu sistem informasi dapat dikatakan efektif bila memenuhi persyaratan, yakni: informasi yang dihasilkan harus berkualitas dan harus berkaitan dengan *output* sistem informasi. Semakin efektif sistem informasi akuntansi akan membuat kinerja karyawan semakin tinggi. DeLone & Mclean (2003)

juga menyatakan bahwa faktor-faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi. Untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik untuk dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna. Pengukuran terhadap kualitas sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan dampak penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan penggunanya perlu dilakukan untuk mengevaluasi dan memelihara keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi yang dapat meningkatkan kinerja penggunanya dan tentunya dapat berdampak pada kinerja instansi secara keseluruhan (Azizi, 2016).

Penelitian mengenai pengujian model kesuksesan D&M dilakukan oleh Djuhono Tan, dkk (2015), Abdi Azazi (2016), Megawati & Nur'aini Maftukhah (2017) dengan hasil yang berbeda – beda. Hasil penelitian Djuhono Tan, dkk dengan objek penelitian pada pengguna SIKD di Pemerintah Kab.Jepara mendapatkan hasil cenderung tidak mendukung model kesuksesan Delone and Mclean. Sedangkan dalam penelitian Abdi Azazi (2016) dengan objek penelitian pada pengguna SIPKD pada Pemerintah kota Bukittinggi menunjukkan hasil secara substansial membuktikan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang diuji secara parsial tidak semuanya terbukti secara empiris dalam pemakaian SIPKD di Pemerintah Kota

Bukittinggi. Dalam penelitian Megawati & Nur'aini Maftukhah (2017) pada pengguna SIAK di Pemerintah Kota Pekanbaru menunjukkan hasil yang positif, karena mendukung model kesuksesan Delone and Mclean.

Alasan dilakukannya penelitian ini adalah masih kurangnya penelitian mengenai sistem informasi akuntansi sektor publik di Indonesia dan hasil dari tiap penelitian yang berbeda – beda sehingga menimbulkan adanya kesenjangan penelitian. Pemilihan objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Akuntansi di Pemerintah Kota Medan. Berdasarkan data dari BPK RI Perwakilan Sumatera Utara yaitu pada tahun 2014, 2015, 2016, 2017 Pemerintah Kota Medan mendapatkan opini WDP dalam hasil laporannya. Pengakuan WDP ini menunjukkan masih kurangnya penerapan sistem informasi akuntansi yang dipakai oleh Pemerintah Kota Medan. Mengingat hal ini, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan menggunakan model kesuksesan Delone and Mclean.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Penerapan sistem informasi akuntansi pada OPD di Kota Medan di indikasikan masih kurang efisien.
2. Pemerintah Kota Medan mendapatkan opini Wajar Dengan Pengecualian dalam 4 tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2014, 2015, 2016, 2017.

3. Penurunan prestasi pemerintah Kota Medan dalam Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) dalam kurun waktu 4 tahun yaitu pada tahun 2014, 2015, 2016, 2017.
4. Pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat.
5. Masih kurangnya penelitian mengenai manfaat sistem informasi akuntansi di pemerintah Indonesia terkhusus di kota Medan Sumatra Utara.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan makalah ditetapkan agar penelitian lebih terarah sehingga hasilnya tidak bias dan sesuai dengan keinginan peneliti. Penelitian ini hanya menguji model Delone and Mclean pada Sistem Informasi Akuntansi pada OPD di Pemerintah Kota Medan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*)?
2. Apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*)?
3. Apakah Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*)?
4. Apakah Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?

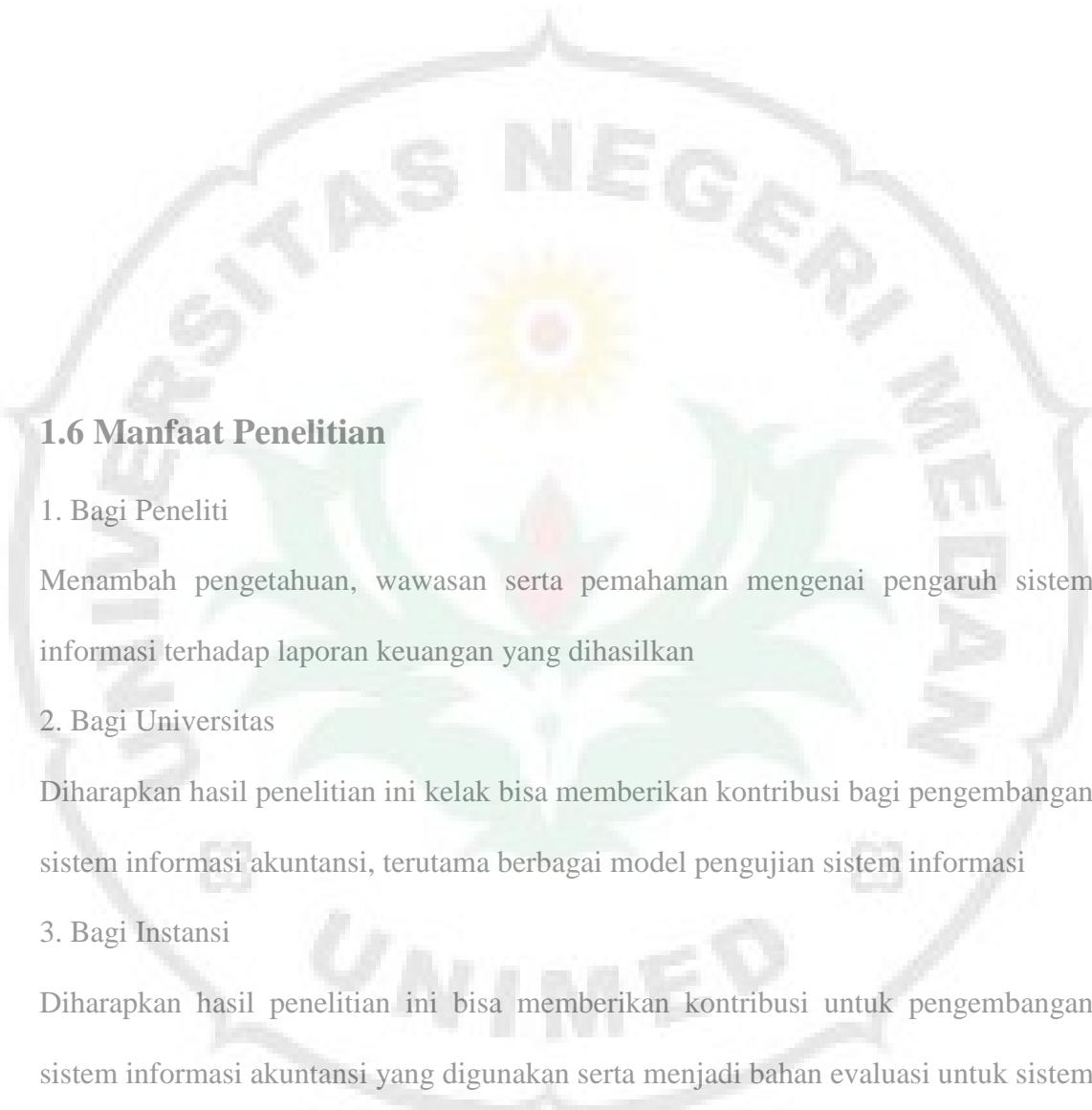
5. Apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
6. Apakah Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
7. Apakah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*)?
8. Apakah Penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
9. Apakah Penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) ?
10. Apakah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net benefit*) ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem (*System quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*).
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*).
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*).

4. Untuk mengetahui apakah Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
5. Untuk mengetahui apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
7. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*).
8. Untuk mengetahui apakah Penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
9. Untuk mengetahui apakah Penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).
10. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).
11. Untuk membuktikan pengujian model Delone and Melean pada Sistem Informasi Akuntansi di Pemerintah Kota Medan.



### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman mengenai pengaruh sistem informasi terhadap laporan keuangan yang dihasilkan

#### **2. Bagi Universitas**

Diharapkan hasil penelitian ini kelak bisa memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi akuntansi, terutama berbagai model pengujian sistem informasi

#### **3. Bagi Instansi**

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk pengembangan sistem informasi akuntansi yang digunakan serta menjadi bahan evaluasi untuk sistem informasi yang digunakan.

