

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi yang kini kian berkembang di dunia bisnis semakin memudahkan organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Perkembangan tersebut memaksa organisasi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi, apalagi dengan adanya perusahaan pendatang baru yang lebih unggul. Perusahaan yang sudah lama berdiri harus mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan pendatang baru tersebut. Efisiensi dan efektifitas dapat dengan mudah diraih oleh organisasi perusahaan apabila menggunakan teknologi dalam pengelolaan informasi bisnisnya. Di tengah era global yang ditandai dengan tingkat persaingan semakin tajam dan perubahan sistem TI (Teknologi Informasi ) yang bergerak cepat, pragmatis, dan cenderung tak terduga, mengharuskan setiap organisasi untuk selalu meningkatkan daya saingnya. Organisasi mulai menggunakan teknologi terkini untuk mendukung proses bisnisnya dan meninggalkan secara manual yang tidak efektif dan efisien. Semua hal dalam siklus operasional organisasi dilaksanakan menggunakan elektronik dan terkomputerisasi. Informasi yang dimiliki organisasi tidak dapat lagi ditutupi baik kepada pihak internal perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan.

Kepuasan penggunaan informasi merupakan sikap multi dimensional dari pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sistem informasi. Sedangkan menurut Koeswoyo (2013), kepuasan pengguna informasi adalah seberapa jauh

informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembanganya.

Di dalam perusahaan, sistem informasi merupakan suatu sumber daya yang sangat penting keberadaannya dimana TI sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Sistem informasi yang utama yaitu sistem informasi akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah kumpulan sumber daya manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lain menjadi informasi yang dikomunikasikan kepada berbagai pihak pengambil keputusan, Sistem Informasi Akuntansi berperan sangat penting untuk memperoleh informasi keuangan serta sebagai alat pendeteksi penyimpangan. (Bodnar dan Hopwood, 2009).

SAP (*System Application And Product*) adalah suatu *Software* yang implementasikan konsep ERP (*Enterprise Resource Planning*), yaitu suatu *tools* IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan aktivitas sehari-hari. SAP (*System Application And Product*) terdiri dari sejumlah modul-modul aplikasi yang berbasis pada rantai nilai (*value chain*) yang mempunyai kemampuan mendukung semua transaksi yang perlu dilakukan suatu perusahaan dan setiap aplikasi bekerja secara berkaitan satu dengan yang lainnya (Seto,2013).

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pada kepuasan pengguna. Nilai informasi yang berkualitas tinggi adalah informasi yang dapat membantu pengguna untuk melakukan tindakan yang di harapkan dan kualitas sistem itu digolongkan pada tingkat teknikal Ariesta (2013), Pengguna membutuhkan informasi yang

berkualitas tinggi karena akan meningkatkan nilai keputusan yang akan diambil oleh perusahaan (O'Brien & Marakas, 2011).

PT PLN (persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang mempunyai kewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan masyarakat, menunjang kegiatan penyediaan listrik, hingga mengelola dan memanfaatkan sumber daya alam dan sumber energi lain dalam kegiatan penyediaan tenaga listrik. PT PLN (Persero) Area Binjai- Sumatra Utara dalam pengolahan datanya atau bukti transaksi menggunakan program SAP (*System Application and Product*) dan sudah diresmikan sejak tahun 2013 di wilayah kerja PT PLN (Persero) Area Binjai. Hampir semua bidang di PLN Sumatra Utara dapat mengakses ERP-SAP dalam proses bisnisnya. Program *management reporting* ini. Merupakan pengembangan dari salah satu modul *finance (sub-modul controlling)* di ERP-SAP dan telah di implementasikan di unit-unit bisnis PLN .

Menurut data hasil wawancara dengan bapak Fadli supervisor pada bagian Keuangan di PT PLN (Persero) Area Kota Binjai pada tanggal 20 Juni 2019. Maret 2012 penggunaan sistem informasi di PT PLN (Persero) Area kota binjai sedang mengalami masa integrasi dan mulai diberlakukan sistem informasi sejak januari 2013 berbasis ERP menggunakan perangkat lunak *system application product*. PT PLN (Persero) Area Binjai menggunakan paket *system application product* yang terdiri dari Bagian keuangan, akuntansi dan bagian administrasi menggunakan *financial management* (FM). Sedangkan bagian kepegawaian (sdm) menggunakan paket *human resources* (HR). bagian operasi kontruksi menggunakan *material management* (MM). Dengan telah diimplementasikan *software* SAP maka proses pencatatan beban, kewajiban, dan verifikasi dapat dilaksanakan secara multi *user* dan kapan saja sehingga

menghasilkan informasi yang tepat, dan akurat yang berguna untuk mengambil tindakan-tindakan yang berkaitan dengan kinerja perusahaan.

Proses bisnis yang terjadi dikantor PT PLN (Persero) Area Kota Binjai tidak lepas dari pemanfaatan teknologi informasi. Adapun sistem sebelum menerapkan *system application product* adalah *GL Magic* sistem yang terdiri dari (*Be Fast*) digunakan di bagian akuntansi, Sistem Informasi Pegawai (SIPEG) terdapat di di bagian SDM, Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMKEU) terdapat di bagian Keuangan, dan Sistem Material (SIMAT) terdapat di bagian Logistik. sistem-sistem tersebut masih belum bisa terintegrasi dengan pusat, dengan kata lain Sistem Informasi Pegawai ini masih belum terkoneksi dengan kantor pusat, sehingga kantor pusat tidak bisa mengontrol atau mengambil data yang diperlukan secara online, jadi ketika akan mengirimkan data harus dilakukan secara manual. Adapun penginputan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas), penginputan *invoice* investasi dan penginputan *invoice* operasi masih dilakukan secara manual dengan melakukan perhitungan sendiri dan dicatat didalam buku agenda. Kelemahan dari sistem-sistem tersebut yaitu belum bisa terintegrasi dengan PT PLN (Persero) pusat, sehingga menyebabkan sulitnya PT PLN (Persero) pusat mengetahui serta mengontrol kondisi laporan keuangan di tiap masing-masing area wilayahnya secara online. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) menerapkan sistem informasi yang baru yaitu *system application product* untuk standarisasi proses bisnis di seluruh unit bisnis dan diharapkan dapat membantu dalam kontribusi pada penyusunan laporan keuangan dengan menggunakan SAP (*System Application Product*).

Setelah diterapkannya *Sistem Application And product* (SAP) di PT PLN (Persero) Area Kota Binjai tidak ada kendala yang besar bagi pengguna *software*, namun ada beberapa pegawai pengguna *system application product* yang merasa kurang puas untuk beberapa bagian. Menurut

pegawai bagian keuangan *system application product* ini walaupun sudah terintegasi akan tetapi sistemnya masih bercampur antara *invoice* yang sudah dibayarkan dengan *invoice* yang belum dibayar sehingga dalam penyusunann laporan keuangan tidak dapat terlihat realisasinya, yang mengharuskan bagian keuangan membuat lagi laporan keuangan versi manualnya , untuk mengetahui laporan keuangan PT PLN Area Kota Binjai yang *real. System application product* di PT PLN (persero) sejalan waktu mengalami pembaharuan dan penyempurnaan dimana *user* FM,HR,MM mendapatkan diklat secara berkala mengenai *system application product* tersebut. Namun dengan diterapkannya *software* ini maka seluruh bidang bekerja sama untuk menunjang kegiatan operasional, sehingga terjadi lalu lintas antar unit PLN tersebut.

Panggabean (2016) yang mana hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. sistem informasi akuntansi secara parsial menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Butar (2013) yang mana hasil penelitiannya secara parsial *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use satisfaction* SAP R/3, informasi *quality* dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* bukan merupakan variabel moderating.

Dari Fenomena yang telah dikemukakan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Software Akuntansi System Application and Product (SAP) Dan Kualitas Nilai Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) Area Kota Binjai)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah penggunaan *software* Akuntansi *System Application and Product* (SAP) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi?
2. Apakah kualitas nilai informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi?
3. Apakah penggunaan *software* Akuntansi *System Application and Product* (SAP) dan kualitas nilai informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah penggunaan *software* Akuntansi *System Application and Product* (SAP) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas nilai informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.
3. Untuk mengetahui apakah penggunaan *software* Akuntansi *System Application and Product* (SAP) dan kualitas nilai informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi instansi, dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama perusahaan untuk mengetahui manfaat dari penggunaan *System Application and Product* (SAP) dan kualitas nilai informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

2. Bagi Pengembangan Pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi kepada semua pihak yang memerlukan, di masa yang akan datang