

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi terdorongnya proses bisnis serta sistem informasi yang harus digunakan perusahaan jasa maupun dagang. Sistem informasi membutuhkan media komputer dan sumber daya manusia yang dapat menjalankan proses pengolahan data menjadi informasi berguna. Lembaga keuangan merupakan perusahaan jasa yang rentan terpengaruh oleh perubahan sistem informasi berbasis digital. Keberhasilan dalam implementasi sistem informasi digital memperhitungkan tingkat kepuasan penerimaan oleh pengguna akhir. Sehingga penerapan sistem informasi harus mempunyai dampak positif dalam meningkatkan proses bisnis organisasi. Peningkatan infrastruktur sistem informasi yang baik diharapkan pengguna dapat memainkan peranan strategis dalam meningkatkan kinerja pengguna, sehingga berdampak pada efektifitas organisasi yang dijalankan. Salah satu sistem informasi lembaga keuangan yang rentan terhadap peningkatan infrastruktur adalah Sistem Informasi Debitur (SID). Sistem Informasi Debitur (SID) merupakan sistem yang menyediakan informasi tentang debitur berupa hasil olahan laporan debitur dari kreditur yang dilaporkan dan diterima oleh Bank Indonesia.

Bank Indonesia merupakan bank sentral yang ada di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi semua kegiatan lembaga keuangan di

Indonesia. Bank Indonesia memiliki kantor perwakilan yang tersebar di Indonesia berjumlah 49 kantor perwakilan wilayah. Kantor perwakilan wilayah tersebut disebar dengan tujuan mempermudah mengawasi dan mengontrol lembaga keuangan yang berada di 484 Kabupaten dari 34 Provinsi. Diketahui pada statistika lembaga keuangan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2017, jumlah lembaga keuangan di Indonesia dengan kategori Bank Umum sejumlah 115, Bank Perkreditan Rakyat sejumlah 1.619 dan Lembaga Pembiayaan Non Bank berjumlah 20. Jumlah tersebut belum termasuk kantor cabang, kantor unit maupun kantor kas yang berada di setiap Kota atau Kabupaten. Intensitas yang tinggi dengan jumlah kantor lembaga keuangan tersebut membuat Bank Indonesia membuat kebijakan dengan membuka kantor perwakilan wilayah di setiap Provinsi dengan intensitas tertentu.

Provinsi Jawa Timur memiliki 3 kantor perwakilan wilayah Bank Indonesia untuk mengawasi kegiatan lembaga keuangan. Salah satu kantor perwakilan wilayah tersebut adalah Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Kediri. Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Kediri merupakan bank sentral Indonesia untuk menaungi kegiatan lembaga keuangan di Karisidenan Madiun dan Karisidenan Kediri. Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Kediri menurut halaman yang diakses pada [bi.go.id](http://bi.go.id) (2016), tercatat sebagai pengawas dan pengontrol dengan prestasi sukses mengembangkan program pengendalian inflasi. Salah satu pertahanan untuk mengurangi tingkat inflasi adalah dengan membuat kebijakan tentang

tingkat suku bunga pada wilayah tersebut. Sehingga kegiatan lembaga keuangan termasuk kegiatan kredit yang diberikan kepada masyarakat dapat berlangsung stabil. Masyarakat yang bertindak sebagai debitur akan mengajukan kredit kepada pihak bank yang bertindak sebagai kreditur. Pengajuan tersebut dipertimbangkan oleh pihak kreditur dengan melihat berbagai kondisi calon debitur.

Kondisi tersebut dapat diketahui melalui sistem yang dikembangkan oleh Bank Indonesia melalui Sistem Informasi Debitur (SID). Menurut web yang diakses pada [bi.go.id](http://bi.go.id), Sistem Informasi Debitur (SID) adalah sistem yang menyediakan layanan informasi debitur dari hasil pengolahan Laporan Debitur yang diterima oleh Bank Indonesia. Fungsi Sistem Informasi Debitur adalah untuk memperlancar proses penyediaan dana, penerapan manajemen risiko, dan identifikasi kualitas debitur untuk pemenuhan ketentuan yang berlaku, serta meningkatkan disiplin pasar. Proses pengolahan permintaan informasi calon debitur terkait data yang diolah pada Sistem Informasi Debitur adalah *BI-Cheking*. Sistem ini dipergunakan kreditur untuk melakukan cek informasi berupa profil dan kondisi tentang riwayat kredit calon debitur.

Dikutip dari halaman yang diakses pada [okezone.com](http://okezone.com) (2017) Bank Indonesia telah mengeluarkan biaya sebesar Rp. 650.000.000.000 untuk membangun infrastruktur Sistem Informasi Debitur tersebut. Biaya sebesar itu ternyata server sistem tidak mampu mempertahankan kualitas Sistem Informasi Debitur yang telah dikelola. Karena tidak dapat menampung informasi dengan jumlah data informasi 50 juta debitur aktif dari 140 juta

seluruh data debitur. Kendala pertama yang dihadapi Sistem Informasi Debitur adalah keakuratan data debitur yang telah dilaporkan kurang valid dan lengkap. Kendala kedua, Sistem Informasi Debitur diduga memiliki kesalahan dalam penyimpanan data yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Data tersebut berupa informasi yang tidak relevan antara data sistem dan kondisi debitur sebenarnya. Sehingga adanya kemungkinan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan mengambil alih SID dengan mengembangkan infrastruktur melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

Demikian dapat diketahui dari kutipan okezone.com mengenai perkembangan infrastruktur Sistem Informasi Debitur (SID) tersebut ternyata tidak dapat diandalkan sepenuhnya. Karena riwayat debitur yang termuat dalam SID dengan kondisi debitur sebenarnya mengalami perbedaan. Perbedaan tersebut salah satu penyebabnya adalah pembengkakan server yang tidak dapat memuat semua informasi lengkap dari debitur. Sehingga kreditur mengalami dilema dalam pengambilan keputusan pemberian kredit. Dilema tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan debitur kepada pihak lembaga keuangan. Tidak hanya itu, pengambilan keputusan yang salah akan berakibat fatal yang merugikan lembaga keuangan.

Fenomena tersebut memberikan usulan penelitian yang akan membahas tentang sistem informasi akuntansi dan akuntansi keperilakuan, dimana sistem informasi dapat menumbuhkan perilaku pengguna yang berdampak pada kinerja organisasi. Penelitian ini mengembangkan model

kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992), dimana peneliti menggunakan variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Kemudian model tersebut diintegrasikan dengan model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dimana peneliti menggunakan variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan menggunakan (*perceived ease of use*).

Sebuah model yang membangun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan sistem teknologi informasi dengan sikap psikologi pengguna sebagai dasar literatur dan hasil penelitian adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Model of Information System Success*. TRA adalah model yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishben (1980) dimana teori yang mempelajari tentang sikap dan perilaku pengguna terhadap alasan menggunakan teknologi. TPB merupakan pengembangan model dari TRA dengan menambahkan konstruk persepsi kontrol perilaku. TPB mempelajari tentang sikap pengguna ketika menggunakan teknologi dan penerapan kontrol terhadap penggunaan teknologi tersebut. Kemudian, TRA dan TPB dikembangkan oleh Davis (1989) dengan mengusulkan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi dengan penambahan konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Memasuki era globalisasi saat ini sudah mengalami perkembangan teknologi informasi digital yang menuntut pengguna menguasai sistem informasi untuk dapat mengakses informasi berbasis digital. Informasi digital merupakan informasi yang dikembangkan melalui dunia maya lewat jejaring internet dengan konten informasi berbasis sistem digital yang lebih memudahkan dari sistem tradisional. Sistem informasi akuntansi digital telah mengubah tatanan sebuah sistem sebagai bagian dari pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi akuntansi yang lebih efektif. Penawaran teknologi informasi melalui layanan internet saat ini dirasakan dapat menekan biaya, mempengaruhi kinerja lebih efisien waktu, serta mempunyai tingkat fleksibilitas lebih tinggi dari proses manual. Teknologi informasi tersebut dapat memudahkan kegiatan implementasi sistem informasi akuntansi, sehingga pengguna sistem informasi akuntansi dapat memperhentikan tingkat kepuasan pengguna akhir.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi dapat ditingkatkan melalui persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menggunakan dengan meninjau kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang disajikan. Kepuasan pengguna akhir menunjukkan evaluasi atas tingkat penggunaan sistem informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berdampak pada produktivitas yang dihasilkan individual untuk memperoleh keunggulan kompetitif (Doll dan Torkzadeh, 1988). Hal ini menggambarkan kepuasan pengguna akhir mempunyai peran penting atas keberhasilan SID yang digunakan. Karena kepuasan pengguna

akhir mengetahui seberapa besar tingkat isi informasi yang dihasilkan, keakuratan dan ketepatan waktu SID tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Keberhasilan sistem informasi teridentifikasi dari faktor pengguna yang mengoperasikan sistem tersebut (Kim dan McHaney 2000).

Pengguna sebagai penentu keberhasilan sistem informasi ditinjau dari tingkat kualitas sistem informasi dan kualitas informasi (Hartono, 2007). Kualitas sistem informasi merupakan teknologi sistem informasi berupa *software* dengan memanfaatkan layanan internet yang digunakan dalam memproses data transaksi nasabah; data transaksi nasabah tersebut nantinya akan menghasilkan informasi berkualitas yang dapat digunakan mengatur transaksi berupa penerimaan simpanan dan penyaluran kredit (Kartika, Anton, dan Adnanti, 2016). Kualitas informasi menggambarkan tentang persepsi pengguna atas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tersebut timbul akibat adanya perilaku pengguna atas penerimaan sistem informasi. Perilaku penerimaan tersebut akibat adanya persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menggunakan (Adams, Nelson, dan Todd, 1997). Persepsi kegunaan merupakan manfaat persepsian atas kepercayaan menggunakan sistem informasi sebagai dasar pengambilan keputusan bisnis (Santoso, 2012). Pengambilan keputusan tersebut atas dasar kepercayaan bahwa dengan menggunakan sistem informasi dan mengandalkan informasi yang disajikan mendapatkan manfaat bagi penggunanya karena pengguna mempunyai

persepsi kemudahan menggunakan atas sistem tersebut. Wibowo, dkk (2015) menjelaskan persepsi kemudahan menggunakan berupa suatu kepercayaan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi dan memahami informasi yang disajikan sebagai proses pengambilan keputusan.

Keberadaan sistem informasi digital yang memanfaatkan layanan internet dapat mempengaruhi kinerja pengguna sistem yang ditinjau dari kegunaan dan kemudahan menggunakan sistem tersebut (Ali dan Younes, 2013). Kinerja pengguna tersebut akan meningkat karena adanya kepuasan pengguna akhir yang telah menggunakan sistem informasi. Hal ini menggambarkan keberhasilan SID, ditentukan oleh seberapa besar sistem tersebut dapat berguna untuk menyelesaikan pekerjaan penggunanya. Tingkat kualitas sistem informasi tersebut dapat dikatakan bermanfaat jika SID mudah untuk digunakan oleh para penggunanya.

Kemudahan menggunakan (*ease of use*) sistem informasi oleh pemakai dapat terjadi jika sistem dapat memenuhi kebutuhan pemakai dan memberikannya kenyamanan pemakai berupa kecepatan akses (Ali dan Younes, 2013). Sehingga kepuasan pengguna akhir SID adalah dampak karena sistem informasi yang disajikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna akhir timbul karena sistem informasi mampu menyediakan server yang cepat untuk diakses dan mempunyai ketepatan waktu yang tinggi. Server dalam sistem informasi yang mudah diakses akan memberikan informasi yang mudah diperoleh.

Informasi yang disajikan oleh sistem informasi memiliki tingkat yang berkualitas jika server tersebut dapat menampung seluruh informasi yang lengkap dan relevan. Menurut Hartono (2007) sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang disajikan mudah dipahami dan diolah kembali oleh pengguna, dapat digunakan sebagai laporan dasar pengambilan keputusan. Kemudahan untuk memahami isi informasi dapat memudahkan pengguna untuk mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan bisnis (Ali dan Younes, 2013). Kelengkapan isi informasi dan keakuratan informasi yang disajikan dapat memberikan dampak kepuasan pengguna akhir SID dalam keputusan penyaluran kredit. Karena hasil informasi yang memberikan kepuasan pengguna akhir menunjukkan informasi tersebut berkualitas membantu pekerjaan pengguna (Istianingsih dan Wijanto, 2008). Hal tersebut menggambarkan kepuasan pengguna terjadi ketika sistem informasi menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Keluaran sistem informasi dapat memberikan dampak berupa tingkat manfaat sistem informasi yang digunakan. Dampak tersebut terjadi ketika sistem informasi yang mudah digunakan atau tidak mudah digunakan tetap dapat memberikan manfaat bagi penggunanya; jika sistem tersebut masih berguna untuk digunakan (Hartono, 2007). Hal ini dapat mengisyaratkan bahwa SID jika tidak mudah digunakan sekalipun, akan tetap memberikan manfaat bagi pekerjaan pengguna. Manfaat tersebut muncul karena adanya persepsi kegunaan yang dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Perilaku pengguna yang dapat menerima manfaat dari keputusan menggunakan sistem informasi akan memberikan tingkat kepuasan sesuai dengan tingkat manfaat yang dirasakan (Lee dan Jun, 2007).

Tingkat kepuasan pengguna juga dapat ditinjau melalui persepsi kemudahan menggunakan sistem informasi, karena sistem informasi yang mudah untuk digunakan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunanya (Amin, Rezaei, dan Abolghasemi, 2014). Kemudahan menggunakan sistem informasi berupa kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi yang memberikan kemudahan ketika dioperasikan, sehingga pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna tersebut berdasarkan kemudahan menggunakan sistem dan kemudahan memperoleh informasi guna pengambilan keputusan dalam proses bisnis.

Pengambilan keputusan dalam proses bisnis tersebut bersumber berdasarkan sistem informasi akuntansi yang telah digunakan dan perilaku pengguna sistem. Beberapa penelitian telah membuktikan adanya pengaruh yang menunjukkan kualitas sistem informasi terhadap persepsi kegunaan dilakukan oleh Ali dan Younes (2013). Hasil menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap pengguna sebagai sistem informasi yang berkualitas adalah sistem yang dianggap bermanfaat menurut persepsi pengguna yang berdampak positif pada kinerja pengguna. Hasil penelitian kualitas sistem informasi dengan persepsi kemudahan menggunakan dilakukan oleh Ali dan Younes (2013) menyatakan bahwa sistem informasi mempunyai kualitas tinggi bagi pengguna jika sistem informasi tersebut cenderung

dianggap mudah digunakan. Hasil penelitian kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna akhir ditunjukkan DeLone McLean (1992) yang menyatakan bahwa kepuasan dapat diukur jika pengguna merasa dapat menguasai sistem karena pengguna tidak akan merasa nyaman ketika menggunakan sistem yang buruk. Kontradiksi penelitian terjadi ketika Seddon (1997) menyatakan bahwa kepentingan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena sistem yang sudah lama terpakai tidak selalu memberikan kepuasan bagi pengguna.

Penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas informasi dengan persepsi kegunaan dilakukan oleh Kartika, dkk (2016) yang menjelaskan bahwa informasi yang dihasilkan software akuntansi bersifat detail dan benar maupun bersifat dapat dipercaya sehingga mampu meningkatkan produktivitas kinerja dan mempermudah pekerjaan menurut persepsi kebermanfaatan yang berdampak pada kualitas informasi terhadap manfaat yang dirasakan. Penelitian yang menunjukkan pengaruh kualitas informasi dengan persepsi kemudahan menggunakan dilakukan oleh Ali dan Younes (2013) menjelaskan semakin banyak pengguna yang merasakan kemudahan ketika menggunakan informasi tersebut, semakin banyak mereka akan memiliki efek positif pada kinerja pengguna. Pengguna sistem informasi sangat memperhatikan kelengkapan informasi karena memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerjanya. Penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi dengan kepuasan pengguna akhir dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa semakin

tinggi kualitas sistem informasi yang dihasilkan software akuntansi yang digunakan, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kartika, dkk (2016), hasilnya menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap informasi yang dihasilkan tersebut jika tepat waktu dan relevan, ketimbang *software* yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas.

Penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan menggunakan dengan persepsi kegunaan yang dilakukan Santoso (2012) menyatakan persepsi pengguna tentang kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi informasi. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna akhir menurut Istianingsih dan Wijanto (2008) dengan hasil semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan, maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi berdasarkan persepsi mereka. Persepsi kemudahan menggunakan dihubungkan dengan kepuasan pengguna akhir menurut Amin, *et al* (2014) tentang kemudahan menggunakan mobile system berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem untuk mencapai kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan replikasi dari beberapa penelitian tersebut dengan menguji kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berdasarkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menggunakan dengan masing-masing pengaruh. Kemudian kualitas sistem informasi, kualitas

informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan untuk menunjukkan kepuasan pengguna akhir. Sehingga penelitian ini menggabungkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dan model penerimaan teknologi (TAM) Davis (1989) untuk membuktikan kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi Debitur. Objek dari penelitian ini adalah lembaga keuangan yang berada dibawah pengawasan Bank Indonesia Wilayah Kediri. Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang tersebut, maka peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **“Integrasi Model Kesuksesan Sistem Informasi dan Model Penerimaan Teknologi untuk menjelaskan Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Debitur (SID)”**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap persepsi kegunaan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap persepsi kemudahan menggunakan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir?
4. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan?
5. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan menggunakan?

6. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir?
7. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan menggunakan terhadap persepsi kegunaan?
8. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna akhir?
9. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan menggunakan terhadap kepuasan pengguna akhir?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap persepsi kegunaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap persepsi kemudahan menggunakan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna akhir.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan menggunakan.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir.
7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan menggunakan terhadap persepsi kegunaan.
8. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna akhir.
9. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan menggunakan terhadap kepuasan pengguna akhir.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1. Bagi Universitas**

Dengan penelitian ini dapat menambah literatur sebagai referensi mengenai pengembangan teori yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi dan sistem informasi keperilakuan.

#### **2. Bagi Objek yang Diteliti**

Penelitian ini menggunakan Sistem Informasi Debitur sebagai objek penelitian sehingga implementasi yang dilakukan pengguna dapat membantu evaluasi pengelola sistem. Sehingga hal tersebut dapat dilakukan langkah perbaikan sebagai upaya pengembangan dan perbaikan sistem.

### 3. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pemahaman pengaruh besarnya sistem informasi akuntansi berbasis digital yang dikombinasi dengan pengaruh akuntansi berperilaku.

### 4. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya dibidang akuntansi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat diperluas dan dikembangkan bagi peneliti selanjutnya.

