

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era global saat ini, perkembangan jasa layanan pengiriman dan penerimaan surat dan barang semakin menjadi perhatian masyarakat luas setiap tahunnya karena persaingan yang ketat. Pesatnya dinamika industri teknologi informasi menuntut pelaku bisnis untuk bertindak dengan cepat. Siapa yang tidak bisa mengikuti gerak langkah dinamika industri teknologi informasi, maka harus siap tertinggal oleh kompetitornya. Menurut (Julius *et al.*, 2020) perkembangan teknologi informasi juga merupakan hal penting pada era sekarang ini, karena memiliki dampak signifikan terhadap sistem informasi akuntansi (SIA) dalam suatu perusahaan. Dampak yang dirasakan secara nyata adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer, dimana dengan adanya perkembangan teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk memajukan kinerjanya. Penerapan teknologi dan informasi dalam suatu perusahaan dipercaya dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses bisnis. Penggunaan teknologi bagi organisasi atau perusahaan secara internal juga akan menghemat biaya operasional yang terdiri dari biaya tenaga kerja, biaya umum dan administrasi, serta biaya promosi (Malau, 2020).

PT POS Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman surat dan barang. Salah satu tugasnya adalah implementasi dan dukungan Kebijakan Program Nasional Bidang Ekonomi dan Pembangunan, umumnya memberikan layanan pengiriman ke seluruh masyarakat di Indonesia dan di luar wilayah Indonesia. Tujuan didirikannya perusahaan ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempercepat pengiriman di dalam maupun luar negeri.

Bagi suatu perusahaan, kualitas dari berbagai hal perlu diperhatikan baik itu kualitas produk, kualitas jasa/pelayanan, kualitas fasilitas perusahaan, kualitas pegawai, maupun kualitas sistem informasi. Berbagai hal yang dimiliki oleh perusahaan apabila berkualitas maka dapat memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan. Begitu juga sistem yang diterapkan didalam

perusahaan, harus memiliki kualitas yang baik agar operasional didalam perusahaan berjalan dengan baik. Kualitas sistem dapat terlihat ketika pengguna sistem tersebut melakukan pekerjaan ataupun kegiatan operasional perusahaan dalam suatu periode. Sistem yang berkualitas dapat dilihat jika perusahaan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dikatakan demikian, karena jika sistem tersebut mudah dimengerti, fleksibel, dan tepat waktu maka tentu lah operasional perusahaan dengan lancar dan baik yang berarti segala operasional nya berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi, kualitas dari sebuah sistem tidak dapat lepas daripada penggunanya. Sebuah sistem tidak akan dapat berjalan jika tidak ada penggunanya, yaitu manusia. Dalam menggunakan sistem, jika penggunanya tidak merasa puas dengan sistemnya maka akan mempengaruhi output dari sistem tersebut dan akan menyebabkan tujuan dari perusahaan tidak tercapai. Itulah mengapa sistem harus dirancang dengan baik, fleksibel, mudah dimengerti, agar pengguna dapat menjalankan sistem dengan maksimal dan memberikan hasil yang baik kepada perusahaan.

Sistem dikatakan berhasil apabila mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Selain itu, sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan. Ukuran keberhasilan suatu sistem informasi terbagi dalam dua kategori umum yaitu ekonomi dan personal (Ranti, 2018).

Sebuah sistem, pastinya menghasilkan suatu informasi yang digunakan untuk keperluan dalam menjalankan sistem ataupun sebagai output. Informasi adalah hasil dari pengelolaan data dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*events*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Suatu informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi tersebut relevan, akurat dan tepat waktu. Kualitas dari informasi tersebut akan berefek kepada perusahaan, dikarenakan jika informasi ada yang salah, atau tidak akurat, maka akan menimbulkan kerugian baik kecil ataupun besar kepada perusahaan dan apabila kualitas informasi yang tidak baik itu tetap terjadi didalam perusahaan, maka akan menyebabkan perusahaan mendapat *value* yang tidak baik. Informasi ini dihasilkan dari data, dan data ini diolah didalam sebuah sistem, dan yang menjalankan sebuah sistem adalah

manusia. Jadi, kualitas informasi juga bergantung kepada penggunanya, jika pengguna tidak puas dalam menjalankan sistem, melakukan operasionalnya, mengolah data, maka akan menghasilkan informasi yang kualitasnya tidak baik.

Sistem yang digunakan di PT Pos Indonesia (Persero) saat ini adalah sistem IPOS (*Integrated Postal Operations System*). IPOS (*Integrated Postal Operations System*) adalah aplikasi sistem yang digunakan untuk menangani proses pengiriman dan penerimaan barang, dan pemrosesan transaksi pengiriman surat dan barang, serta membantu menyajikan data yang digunakan untuk mendukungnya.

Pada PT POS Indonesia cabang Pematangsiantar, banyak keluhan tentang kurang efisiensinya pengembangan sumber daya manusia. Hal ini terlihat dalam kaitannya dengan staf yang kurang responsif. Permasalahan yang sering terjadi pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pematangsiantar adalah *human error* pada saat proses pengiriman dan penerimaan barang, ketidaksesuaian produk, dan seringnya terjadi kesalahan sistem pengiriman dan penerimaan. Masalah yang muncul adalah karena loket paket pos itu sendiri. Misalnya, penulisan alamat yang tidak lengkap dan tidak jelas dan lain lain. Masalah yang muncul dari proses pengiriman tentu membutuhkan pendekatan yang baik untuk menghindari kesalahan di kemudian hari. Dari penjelasan latar belakang masalah yang penulis berikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Sistem Ipos/*Integrated Postal Operations System* Pada PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah dalam penulisan ini yaitu:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar?

2. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar?
3. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian ini dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Juga penelitian ini hanya membahas sistem IPOS (*Integrated Postal Operations System*) sebagai sistem informasi akuntansi yang dibahas dalam penelitian ini. Tempat penelitian ini dilakukan di PT. POS Indonesia Kota Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 35 karyawan yang ditentukan menggunakan *purposive sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi PT. POS Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, yaitu

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 dan untuk mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh selama perkuliahan, dan untuk menambah pengetahuan yang lebih luas mengenai Efektifitas Prosedur Pick up And Delivery dengan menggunakan Ipos (*Integrated Postal Operations System*)

2. Kontribusi Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran mengenai Efektifitas Prosedur Pick up And Delivery dengan menggunakan Ipos (*Integrated Postal Operations System*) dan diharapkan perusahaan dapat mempertahankan kualitas sistem tersebut kedepannya.

3. Kontribusi Kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu kepada pembaca mengenai Efektifitas Prosedur Pick up And Delivery dengan menggunakan Ipos (*Integrated Postal Operations System*).

