

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan global telah melahirkan standar kompetisi baru. Pada kondisi ini setiap perusahaan yang ingin tetap *survive* dan *growth* harus dapat menciptakan dan mempertahankan *competitive advantage* yang dimilikinya dengan terus-menerus meningkatkan daya saing. Persaingan bisnis yang semakin tinggi menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja berbagai elemen di dalam organisasi/perusahaan Suhendi, (2010).

Ekonomi dan bisnis tidak dapat dilepaskan keterkaitannya dengan akuntansi, hal ini berkaitan dengan tujuan utama dari akuntansi yaitu untuk menghasilkan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan Williams dkk, (2008). Lebih lanjut, informasi akuntansi diharapkan juga dapat membantu dunia bisnis dalam pembuatan perencanaan strategis jangka panjang.

Dalam perkembangannya, dunia ekonomi dinilai merupakan integrasi dari ekonomi dan sosial, dimana jarak antara realita, sektor keuangan dengan faktor teknologi menjadi sangat dekat Moloiner dkk, (2004). sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji Maharsi, (2000). Menurut Tarigan dkk, (2013) Implementasi sistem informasi yang ada dalam organisasi bisnis dimulai dari yang paling sederhana sampai yang paling kompleks, yang berbasis *enterprise*.

Leon (2005) mengemukakan Implementasi sistem informasi yang berbasis *enterprise* ini seringkali disebut sebagai *Enterprise Resource Planning* (ERP). Teknologi *Enterprise Resources Planning* (ERP) dapat mengintegrasikan fungsi marketing, fungsi produksi, fungsi logistik, fungsi finance, fungsi sumber daya, fungsi produksi, dan fungsi lainnya. ERP telah berkembang sebagai alat integrasi, memiliki tujuan untuk mengintegrasikan semua aplikasi perusahaan ke pusat penyimpanan data dengan mudah diakses oleh semua bagian yang membutuhkan. integrasi data pada teknologi ERP dilakukan dengan *single data entry* (sebuah departemen fungsi memasukkan data, maka data ini dapat digunakan oleh fungsi-fungsi lainnya pada perusahaan).

Menurut Gibbs, (1997) meskipun investasi atas ERP ini dinilai cukup tinggi dan tingkat keberhasilannya juga masih rendah, akan tetapi ERP dipandang dapat meningkatkan kualitas pengolahan informasi sehingga mempengaruhi kualitas manajemen terkait dengan operasi bisnis. ERP mempunyai kemampuan dalam menyederhanakan proses transaksi bisnis, menghilangkan kerja yang hanya sedikit memberikan nilai tambah atau bahkan tidak ada, sekaligus meningkatkan layanan pelanggan

Wijaya dan Darudiato (2009) menyatakan bahwa: *Enterprise Resources Planning* (ERP) merupakan konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan, yaitu berupa paket aplikasi program terintegrasi dan multi modul yang dirancang untuk melayani dan mendukung berbagai fungsi dalam perusahaan (*to serve and support multiple business functions*), sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan dapat memberikan pelayanan yang lebih bagi konsumen,

yang akhirnya dapat menghasilkan nilai tambah dan memberikan keuntungan maksimal bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) atas perusahaan, selanjutnya Susanto (2008) mengemukakan ERP adalah “*software* paket terintegrasi yang dirancang untuk memberikan integrasi yang lengkap terhadap seluruh data yang terkait dengan sistem informasi perusahaan.

Desrosier dan Norman, (2008) mengemukakan bahwa: *Enterprise Resource Planning* (ERP) yaitu sistem informasi yang diperuntukkan bagi perusahaan manufaktur atau jasa yang berperan untuk menintegrasikan proses bisnis yang berhubungan dengan aspek operasi, produksi, maupun distribusi pada perusahaan.

Kepuasan pemakai ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis/departemen-departemen serta unit-unit bisnis dalam suatu perusahaan dengan menggunakan *single data entry* Howcroft, (2002). Berdasarkan tujuannya, teknologi ERP di dalam suatu perusahaan melakukan integrasi antara perencanaan penjualan dan perencanaan produksi. Banyak aplikasi yang mendukung sistem ERP, untuk saat ini aplikasi SAP yang paling banyak digunakan perusahaan untuk menjalankan sistem ERP. SAP merupakan singkatan dari *System Analysis and Program*.

Sebagai salah satu BUMN yang sedang tumbuh PT Angkasa Pura II (Persero) mempunyai visi sebagai *to be world class airport*. Untuk mendukung tercapainya visi tersebut PT Angkasa Pura II (Persero) mengimplementasikan suatu sistem yang terintegrasi (ERP) dan komprehensif sehingga diharapkan dapat mempercepat pencapaian proses bisnis di lingkungan perusahaan. Isi dari visi

tersebut tertuang dalam rencana jangka panjang perusahaan (RJPP) yang merupakan pedoman arah kebijakan dan strategi pengembangan perusahaan dalam kurun waktu tahun 2012 - 2016.

PT Angkasa Pura II membutuhkan berbagai macam laporan penting yang akan digunakan untuk mengawasi kualitas pelayanan akuntansi dan *Human Resource*. Masalah yang dihadapi oleh PT Angkasa Pura II saat ini adalah belum tersedianya *tools* atau sistem yang terintegrasi untuk penyediaan laporan yang dapat memberikan berbagai informasi sesuai kebutuhan. Maka dari itu, muncul kebutuhan untuk menerapkan suatu system terintegrasi yang membantu mendukung penyediaan informasi bagi pihak manajemen.

Dalam hal ini PT Angkasa Pura II menggunakan SAP untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan adanya implementasi sistem ini, diharapkan dapat membantu pihak PT Angkasa Pura II dalam mendapatkan informasi yang berkualitas dengan cepat dan tepat. Namun, pada saat PT Angkasa Pura II melakukan *gathering requirement* untuk perancangan aplikasi SAP, timbul sebuah masalah. Masalah tersebut yaitu, SAP mempunyai standar khusus tapi *requirement* dari PT Angkasa Pura II tidak bisa terpenuhi oleh standar SAP.(Soemarno Rini).

Beberapa BUMN yang disorot karena kinerjanya buruk adalah PT Garuda Indonesia, PT Angkasa Pura II, dan Perum Navigasi. Seperti diketahui, saat ini kinerja keuangan Garuda tidak menggembirakan. Maskapai penerbangan pelat merah itu menderita rugi sebesar USD219,54 juta.(www.starbrainindonesia.com).

Dari fenomena diatas pemecahan masalah yang bisa dilakukan ialah meningkatkan kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan komponen yang penting karena dapat mendukung kegiatan diberbagai fungsi bisnis dalam perusahaan dan bermuara pada peningkatan kinerja perusahaan. Di era teknologi ini, penerapan sistem informasi merupakan suatu keharusan untuk memperlancar aktivitas-aktivitas dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat lebih cepat, tepat, akurat dan efisien.

Penelitian terhadap alokasi ERP ini sangat penting karena kita dapat memahami hubungan antara investasi IT perusahaan dengan kapabilitas dan kemampuannya perusahaan dalam berkompetisi. penggunaan teknologi yang tepat guna akan dapat memperkuat kinerja bisnisnya dan posisi persaingan.

Amrina dkk, (2006) melakukan penelitian terhadap penerapan dari ERP terhadap lintas fungsi, dan menemukan bahwa semakin banyak ruang lingkup dari penerapan model ERP yang diterapkan, maka akan lebih banyak fungsi yang terintegrasi dalam perusahaan yang dicapai. Sebelumnya beberapa peneliti lainnya seperti Bailey dan Pearson (1983) telah melakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi ERP.

Dari penelitian-penelitian mereka tersebut, diketahui bahwa faktor kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi utama dari model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mc Lean (1992).

Literatur sistem informasi akuntansi menjelaskan bahwa diantara variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*

adalah kualitas informasi Ramadhani, (2018) dan kualitas sistem Rohani, dkk (2019). Rai dkk, (2002) mendefinisikan kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Venia (2012) mendefinisikan kualitas sistem merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, kualitas sistem di definisikan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) “kualitas sistem informasi di definisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009) hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* adalah apabila kualitas sistem baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* tersebut

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2014) mengungkapkan bawa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* secara parsial maupun simultan. Begitupun dengan penelitian Prasojo (2015) mengungkapkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Selain itu penelitian Agustina

(2018) mengungkapkan secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* sedangkan secara parsial hanya kualitas informasi dan kualitas sistem yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*.

Penelitian Melia dkk, (2015) menemukan hasil kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* , Tubarad dkk, (2016) menemukan hasil kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, sedangkan penelitian Akram dkk, (2017) dan Djahidin dkk, (2018) menemukan hasil kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Penelitian Ramadhani, (2018) menemukan hasil kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* Rohani dkk, (2018) juga menemukan hasil kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, selanjutnya Dewi dkk, (2019) dan Buanawati dkk, (2019) menemukan hasil kualitas sistem memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *enterprise resource planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera ?

2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *enterprise resource planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris sebagai berikut;

1. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai *enterprise resource planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera
2. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai *enterprise resource planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1. Bagi praktisi
  - a. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan kajian di bidang kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* dalam materi perkuliahan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dibidang kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*
2. Bagi akademis
  - a. Memberikan tambahan informasi terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* untuk meningkatkan kualitas perusahaan
  - b. Dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan angkasa pura II dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dimana tiap bab dibagi menjadi sub-sub bab:

Bab pertama merupakan pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematikan penulisan.

Bab kedua merupakan kerangka teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini berisi tentang kerangka teori, teori model *Delone* dan *McLean* pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

Bab ketiga merupakan metodologi penelitian. Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, variabel dependen dan variabel independen.