

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi membawa perkembangan pada semua lapisan masyarakat, organisasi dan perusahaan. Sistem informasi telah menggantikan banyak proses manual dalam bisnis (Isnaeningsih & Ftriati, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia usaha berkembang pesat, sehingga suatu badan usaha dituntut untuk menerapkan teknologi dan sistem informasi untuk mengolah dan menghasilkan informasi yang efektif dan efisien guna mendukung kualitas layanan (Azizah, 2018). Salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi perusahaan adalah informasi akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memainkan peran penting dalam penyediaan informasi secara akurat dan tepat untuk memenuhi tantangan bisnis yang terus berubah (Alenda & Praptiningsih, 2022).

SIA adalah suatu sistem yang meliputi pengumpulan, pencatatan, penyimpanan dan pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang nantinya akan digunakan para pengambil keputusan (Romney dan Steinbart, 2014). SIA merupakan bagian dari perkembangan teknologi untuk mengatasi masalah-masalah pada entitas berkaitan dengan pengelolaan, pengendalian dan pengawasan usaha (Lazuardi, 2019). Dengan berkembangnya teknologi, khususnya internet, telah mengubah perilaku bisnis dan perekonomian Indonesia (Pramesti, 2021). Proses bisnis yang dilakukan saat ini sudah tidak

dilakukan secara tatap muka, namun proses bisnis saat ini telah mengalami transformasi secara virtual atau biasa dikenal dengan *e-commerce*. (Hervilia dkk., 2022).

Menurut Grande., dkk (2011) SIA apabila bergabung dengan TI akan memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan pengendalian. SIA dalam arti luas tidak hanya berperan sebagai penyedia sistem pencatatan, tetapi juga sebagai sistem untuk mengolah informasi keuangan sehingga dapat dihasilkan data yang berkualitas dan informasi keuangan dapat dengan mudah dianalisis untuk perkembangan masa depan perusahaan. Dengan adanya standar dan prosedur yang jelas, maka akan ada alat ukur yang dapat digunakan untuk memantau kinerja perusahaan.

E-commerce ialah *marketplace* yang digunakan sebagai tempat untuk transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai oleh setiap individu atau organisasi melalui media teknologi Internet (Prasetianingrum & Sejati, 2019). *E-commerce* kini telah menjadi tren fenomena yang sangat populer. Dari pernyataan tersebut, berdasarkan survei oleh Badan Pusat Statistik, terlihat jelas bahwa pengguna *e-commerce* tumbuh cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, *e-commerce* juga sangat bermanfaat bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Hervilia dkk., 2022). Nilai transaksi keuangan dalam *e-commerce* mencapai Rp 108,54 triliun pada kuartal I 2022, pencapaian yang meningkat 23 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. (liputan6.com, 2022). Tentu saja fenomena ini merupakan sebuah peluang bisnis baru bagi sebagian pelaku bisnis yang bisa mendapatkan

keuntungan dengan dibukanya pasar *online (e-commerce)* untuk memudahkan transaksi antara penjual dan pembeli (Pramudana & Santika, 2018).

Salah satu jenis *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah *e-commerce* jenis *marketplace*. *Marketplace* adalah tempat *online* di mana penjual dapat membuat akun dan menjual produk mereka. Salah satu jenis *marketplace* yang cukup populer di Indonesia adalah tokopedia. Dibawah ini merupakan *Top Brand Index* Tokopedia yang disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1
***Top Brand Index* Situs Jual Beli Online**

Brand	Top Brand Index			
	2019	2020	2021	2022
Shopee	15,6%	20%	41,8%	43,7%
Tokopedia	13,4%	15,8%	16,7%	14,9%
Lazada	31,6%	31,9%	15,2%	14,7%
Bukalapak	12,7%	12,9%	,5%	8,1%
Blibli.com	6,6%	8,4%	8,1%	10,1%

Sumber : www.topbrand-award.com

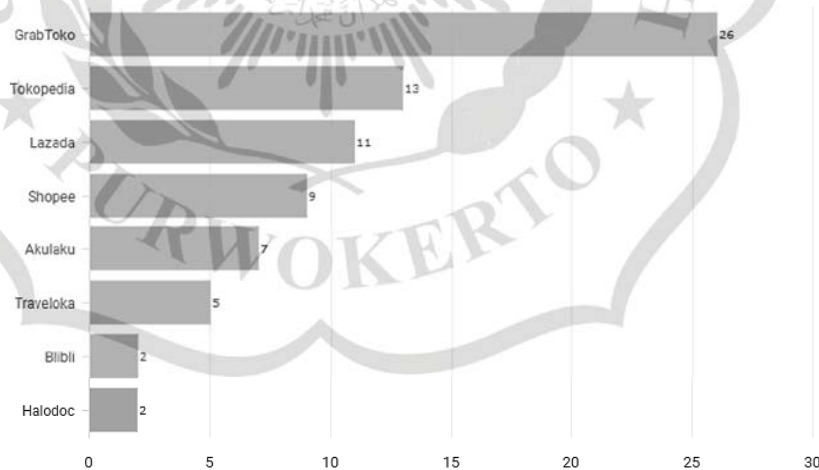
Tabel 1.1 menjelaskan mengenai survey beberapa situs jual beli online termasuk tokopedia dalam 4 tahun terakhir. Data Top Brand Awards menunjukkan bahwa Tokopedia secara konsisten berhasil menduduki peringkat 3 besar Top Brand Index. Pada tahun 2019 Tokopedia berhasil

menduduki peringkat 3 dengan presentase penggunaan sebesar 13,4% kemudian pada tahun 2020 Tokopedia masih menduduki peringkat 3 dan mengalami peningkatan presentase penggunaan sebesar 15,8%. Pada tahun 2021 Tokopedia mengalami peningkatan dengan menduduki peringkat 2 dengan presentase penggunaan menjadi 16,7%. Pada tahun 2022 Tokopedia masih menduduki peringkat 2, namun mengalami penurunan persentase penggunaan dari 16,7% menjadi 14,9%.

Penurunan penggunaan pada aplikasi Tokopedia terjadi karena beberapa konsumen melaporkan bahwa belanja di tokopedia memiliki sistem yang buruk. Berikut adalah data pengaduan konsumen terhadap beberapa perusahaan *e-commerce* yang disajikan pada tabel 1.2

Tabel 1.2

Perusahaan E-Commerce dengan Pengaduan Konsumen Terbanyak 2021



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan data tabel 1.2 Tokopedia berada di peringkat kedua dengan 13% dari total pengaduan konsumen. Jenis pengaduannya antara lain, pembelian barang tidak sesuai atau rusak, konsumen tidak menerima barang, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan penggunaan aplikasi yang salah (katadata.co.id, 2022).

Technology Accepted Model (TAM) adalah model penerimaan teknologi yang dikemukakan oleh Davis (1989). Pentingnya teori TAM dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi ditinjau dari kemanfaatan dan kemudahannya. Ketika pengguna merasa *e-commerce* Tokopedia dapat bermanfaat dan mudah digunakan untuk bertransaksi maka pengguna akan lebih memilih tokopedia untuk melakukan kegiatan transaksi secara online.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-commerce* antara lain kemanfaatan, kemudahan, kepercayaan, dan kualitas sistem. Faktor pertama yaitu kemanfaatan (*perceived usefulness*). Kemanfaatan yaitu tindakan di mana penggunaan teknologi cenderung membawa manfaat bagi mereka yang menggunakannya (Davis, 1989). Kemanfaatan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Kemanfaatan menurut Santika & Yadnya, (2017) yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem informasi (*e-commerce*) meningkatkan kinerjanya. Penggunaan *e-commerce* ditentukan oleh persepsi dan sikap individu, yang pada akhirnya membentuk perilaku seseorang ketika

menggunakan teknologi informasi (*e-commerce*). Haryosongko (2015), Arta & Azizah (2020), dan Aziziyah (2021) membuktikan bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian Utami dan Kusumawati (2017) dan Putri & Iriani (2021) menunjukkan bahwa kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan penggunaan sistem informasi akuntansi.

Faktor yang kedua yang mempengaruhi penggunaan yaitu kemudahan (*perceived ease of use*). Kemudahan mengacu kepada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Jika sistem mudah digunakan, maka pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putro & Haryanto (2015), Widhiani & Idris (2018), dan Fatuh & Widyastuti (2017) menyimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian Yolanda (2014) dan Agrebi & Jallais (2015) mengungkapkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan penggunaan sistem informasi akuntansi.

Faktor ketiga yang mempengaruhi penggunaan yaitu kepercayaan. Menurut Kim dkk., (2008), keputusan menggunakan *e-commerce* dipengaruhi oleh kepercayaan yang merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan penggunaan *e-commerce*. Mahkota dkk., (2014), Hansen dkk., (2018), dan Orariri (2020) menyimpulkan kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, semakin tinggi keyakinan

seseorang terhadap situs *website* untuk melakukan transaksi maka konsumen akan memutuskan menggunakan situs *website* tersebut untuk bertransaksi. Sedangkan pada penelitian shomad (2012), Furi dkk., (2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem adalah kualitas sistem. Delone & McLean (2003) mengatakan bahwa suatu sistem dikatakan berhasil apabila kualitas sistem yang digunakan dapat membantu pengguna dalam bekerja dan memberikan kepuasan pada pengguna. Oktavia (2016) menjelaskan bahwa pengguna akan sering mengulangi penggunaan sistem pada *e-commerce* jika sistem tersebut berkualitas sehingga akan merasakan kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Noviyanti (2016), Zaied (2012), dan Jundrio & Keni (2020) menyimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Susanty (2013), Erwin & Wijaya (2019) menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh (Aziziyah, 2021) dengan judul penelitian “Peranan Persepsi Manfaat Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *E-commerce* Pada Traveloka“. Pada penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan yang pertama adalah variabel, penelitian sebelumnya menggunakan variabel

independen kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan. Pada penelitian ini menambah variabel pengukuran dalam model Kesuksesan Sistem Informasi, yaitu variabel kualitas sistem. Model ini digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Sedangkan dalam variabel dependen yaitu tetap menggunakan variabel penggunaan. Perbedaan yang kedua yaitu responden yang diteliti adalah pengguna aplikasi Traveloka. Sedangkan dalam penelitian ini responden yang diteliti adalah pengguna Tokopedia pada mahasiswa akuntansi di Kota Purwokerto.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas maka judul penelitian yang akan diusung oleh peneliti adalah **“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi”**

B. Rumusan Masalah

★ Berdasarkan deskripsi dan penjelasan yang telah dijabarkan pada latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?

4. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan baik, fokus, spesifik dan mendalam maka penelitian yang diangkat perlu adanya pembatasan variabel, responden serta tahun penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi”. Selain itu, peneliti juga membatasi responden hanya 100 pengguna sistem informasi akuntansi. Untuk tahun penelitian, peneliti membatasi periode penelitian yaitu tahun 2022.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
- 2) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
- 3) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kepercayaan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

- 4) Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas sistem terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara umum dalam bidang akuntansi mengenai sistem informasi akuntansi dengan beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kemanfaatan, kemudahan, kepercayaan, dan kualitas sistem terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau informasi tambahan tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi akuntansi (studi kasus penggunaan *e-commerce*). Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan yang praktis dan bermanfaat pada *e-commerce* untuk mengembangkan strategi baru guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja saat ini.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai pendalaman ilmu tentang sistem informasi akuntansi pada *e-commerce* serta sebagai praktik dalam penerapan ilmu pemasaran yang diperoleh selama menjalani studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan juga untuk menambah pengetahuan serta baham referensi apabila akan melakukan penelitiandengan topik yang sama.