

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selain perubahan maupun dinamika masyarakat yang begitu cepat, perkembangan zaman dan teknologi membutuhkan sistem mutu yang akurat, cepat dan akurat. Selain itu, keamanan informasi diperlukan dari sudut pandang keamanan yang diperlukan untuk pengoperasian informasi, dan merupakan sistem yang mudah digunakan oleh pengguna terhadap kinerja organisasi.

Dengan perkembangan komputer dan teknologi informasi saat ini. Sistem informasi akuntansi diubah menjadi sistem informasi akuntansi terkomputerisasi. Akibatnya, banyak perusahaan mulai meningkatkan dan dengan sengaja mengembangkan teknologi informasi sebagai sumber daya yang berkontribusi pada pengumpulan dan penggunaan data yang efisien. Sistem informasi akuntansi terkomputerisasi (perangkat lunak akuntansi) yang dirancang untuk memfasilitasi sistem dalam suatu perusahaan yang mengandalkan fungsionalitas aplikasi akuntansi.

Menurut Delone & Mclean (dalam jurnal I Made Suarta, 2015) Kualitas sistem ialah, kombinasi dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem. Kualitas sistem juga merupakan karakteristik dari sistem informasi yang melekat tentang sistem itu sendiri, seperti kemudahan penggunaan sistem, Keandalan sistem, serta kompleksitas sistem dan waktu respons sistem.

Sistem Informasi Akuntansi sudah berganti sebagai, sistem informasi akuntansi computer. Akibatnya, banyak perusahaan mulai meningkatkan serta mengembangkan khusus pada teknologi informasi selaku sumber daya yang berkontribusi pada pengumpulan serta pemakaian data yang efisiensi. Salah satu wujud keprihatinan ini merupakan pemakaian; Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer (*Software akuntansi*) guna mempermudah, arus data tentang perusahaan, yang bergantung pada gimana aplikasi akuntansi hendak berperan.

Seluruh jenis, perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur memakai sistem yang digunakan untuk buat mengendalikan aktivitasnya. Perusahaan yang bergerak di bidang usaha gadai juga menggunakan sistem dengan aplikasi akuntansi (*software*). Sebuah aplikasi yang menghubungkan semua sistem keuangan pusat dan cabang. Aplikasi akuntansi perusahaan maupun ada di perusahaan pusat, dan tanggung jawabnya termasuk menerima setoran di semua cabang dan memantau semua operasi, termasuk biaya kredit. Setiap cabang memiliki aplikasi terpisah untuk setiap area. Aplikasi Pegadaian Digital ini melakukan transaksi yang ada di pegadaian sehingga dapat mempermudah transaksi ke pelanggan.

Kualitas sistem mempengaruhi terhadap keberhasilan sistem, penuhi kebutuhan pengguna, serta sangat mempengaruhi kepuasan pengguna yang memakai sistem. Kecepatan akses merupakan indikator kualitas sistem. Kualitas sistem informasi ini sangat baik sehingga pengguna sistem akan merasa puas

jika memiliki akses terbaik ke sistem. Keandalan sistem memperhitungkan ketahanan sistem terhadap kerusakan dan kegagalan sistem, apakah sistem menjalankan fungsinya, dan sistem informasi pengguna saat menggunakan sistem. Fleksibilitas sistem menampilkan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil bila pengguna sistem memiliki keleluasaan untuk penuhi kebutuhannya karena kesulitan dan kenyamanan dalam menggunakan sistem tersebut.

Kualitas sistem mempengaruhi keberhasilan sistem, untuk memenuhi kebutuhan pengguna, serta sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna yang mengenakan sistem. Kemajuan akses ialah suatu keberhasilan kualitas sistem. Kualitas sistem informasi ini sangat baik sehingga pengguna sistem hendak merasa puas apabila memiliki akses yang bermanfaat untuk sistem.

Kendala sistem dapat menyebabkan terjadinya kehancuran serta kegagalan sistem, apakah sistem dapat menjalankan aplikasi pegadaian digital dengan baik, serta sistem data yang digunakan dikala memakai sistem. Fleksibilitas sistem menampilkan kalau sesuatu sistem data bisa dikatakan sukses bila pengguna sistem mempunyai keleluasaan buat penuhi kebutuhannya sebab kesusahan serta kenyamanan dalam memakai sistem tersebut. Serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.

Penerapan sistem data memungkinkan untuk mengontrol seluruh proses transaksi untuk memastikan keberlanjutan pengguna yang maksimal. Kualitas sistem data sangat mempengaruhi kinerja organisasi, di mana jika kinerja organisasi dalam beberapa cara tidak normal, kualitas sistem mempengaruhi

sistem data untuk sepenuhnya membenarkan penciptaan efisiensi dan kegunaan pengendalian internal, sangat mempengaruhi sarana dalam industri, sehingga penggunaan sistem data konvensional.

Perlunya penggunaan teknologi sistem informasi oleh instansi pemerintah yang berkembang. Pengembangan teknologi ini dapat memantau perkembangan teknologi informasi yang nantinya akan digunakan di lembaga pemerintah. Hal ini juga didukung dengan ketepatan dan kecepatan memperoleh informasi yang akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang baik.

Ketika informasi diterima, kinerja sistem informasi dianggap baik. Untuk memenuhi harapan mengenai kualitas informasi yang terjadi. Sistem informasi berguna untuk keberhasilan sistem, sehingga kemudahan penggunaan sistem tergantung pada bagaimana sistem bekerja, pada penerapan teknologi yang digunakan oleh pengguna. Kecepatan pengoperasian sistem informasi akuntansi dapat dilihat dengan menggunakan Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri.

Mengembangkan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, dan efisiensi kinerja organisasi dalam menjalankan proses bisnis yang terjadi di perusahaan. Sistem informasi yang baik juga dapat membantu untuk mengolah keputusan, karena dapat menyediakan data secara akurat dan cepat. Oleh karena itu, manajemen memutuskan untuk mengevaluasi sistem informasi. Ini sangat penting. Kinerja organisasi berperan besar dalam memberikan pelayanan dan proses bisnis dalam suatu perusahaan serta mendukung kelangsungan perusahaan.

Menurut Putu Astri Lestari (dalam jurnal PERDAMA, 2016) mengatakan bahwa,terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor ini termasuk partisipasi pengguna pada pengembangan sistem, kemampuan teknis langsung dari sistem informasi, kinerja organisasi, serta dukungan. Manajemen puncak,formalisasi pengembangan sistem informasi, program pendidikan,pelatihan pengguna, keberadaan komite pengarah, serta lokasi sistem informasi.

Menurut Septono (dalam jurnal Bugi Tri Harsono, Dino Arletta, Kusumo Adi 2021) mengatakan bahwa sistem yang berhasil diimplementasikan ialah sistem kinerja tinggi. Singkatnya, sistem mempunyai fitur perangkat keras serta perangkat lunak yang mendukung sistem, mudah dipergunakan, serta berdampak di kinerja individu dan organisasi.

Menurut Purnama dan Rudy (Dalam jurnal Astuti et al., 2019) mengatakan bahwa, perubahan terkait dengan teknologi informasi, yang sangat berkembang dan telah menjadi pilihan utama dalam membangun sistem informasi. informasi berperan pada seluruh aspek kehidupan intansi secara individual serta sistematis. informasi sangat penting bagi organisasi dimana organisasi sangat bergantung di Sistem informasi Akuntansi.

Focus dalam menerapkan sistem informasi dalam suatu organisasi yaitu pada keberhasilan implementasi sistem pada organisasi tersebut, tetapi tidak pada keberhasilan sistem informasi pada organisasi atau perusahaan tersebut. Itu bergantung pada sistem pada sendiri, tetapi kesuksesan dapat dicapai dengan pemahaman dan manfaat menggunakannya. Konsumen informasi merasa puas

untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya secara cepat, tepat dan akurat.

Menurut Montazemi dan Istianingsih (dalam jurnal Widodo et al., 2017) mengatakan bahwa, menerapkan sistem aplikasi dalam perusahaan. Perusahaan akan mencapai keberhasilan implementasi sistem aplikasi tersebut. Sistem aplikasi sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi sistem aplikasi berdasarkan kepuasan pengguna. Pengambilan informasi yang berkualitas juga membutuhkan 'sistem aplikasi yang baik yang dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna. Aplikasi yang baik diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Secara umum wujud yang terjadi pada kualitas informasi terhadap kinerja keuangan yang tidak stabil dengan penggunaan sistem internal yang dilakukan disana. Kinerja Organisasi Perum Pegadaian Cabang Jombang masih kurang stabil dikarenakan salah satu proses transaksi yang terkomputerisasi semua data hanya dapat dikelola oleh Cabang Jombang beberapa Outlet yang menangani Cabang jombang sebagai berikut: Peterongan Mojoagung Ploso Perak Gudo Cukir Dan Ngoro dan semua transaksi pengeluaran di perusahaan tersebut menggunakan STRIVE dimana semua pengeluaran yang ada di perum tersebut hanya perum jombang saja yang dapat menerima dan semua pengeluaran tersebut harus di setujui terlebih dahulu oleh Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Jombang.

Perum Pegadaian Cabang Jombang salah satu cabang termuda di Indonesia (baru berdiri tahun 2009) sehingga diharapkan hasil analisis dapat berpengaruh

pada pendapatan harga emas dan inflasi akan dapat memberikan dan manfaat dalam hal penerapan yang lebih baik dan terarah. Pegadaian ialah, anak perusahaan Bank Rakyat Indonesia dan beroperasi di tiga segmen bisnis: Pembiayaan Emas dan layanan lainnya.

Pemberi pinjaman berharap dapat memberikan pinjaman dengan syarat yang tidak sulit bagi masyarakat umum dengan memberikan jaminan yang mudah kepada masyarakat luas, terutama kelas bisnis menengah ke bawah yang membutuhkan kredit dalam jumlah besar dalam kehidupan sehari-harinya. Perlu untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari Anda. Salah satu lembaga pemberi pinjaman nonbank yang dapat membantu masyarakat dengan mudah mendapatkan pinjaman adalah PT. Pegadaian (PERSERO) cabang jombang.

PT. PEGADAIAN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau lembaga pemberi pinjaman yang dikelola oleh pemerintah, kegiatan utamanya adalah penyaluran pinjaman kepada masyarakat umum. Dana pinjaman diangkut atau tersedia dengan cara yang mudah, cepat dan aman.

Menurut Heizer dan Render (dalam jurnal Ellyusman, 2017) mengatakan bahwa, kualitas ialah seperangkat fitur maupun karakteristik produk ataupun layanan yang dapat terpenuhi kebutuhan yang jelas. Kualitas jatuh ke dalam beberapa kategori. Artinya, kualitas berbasis pengguna. Semakin tinggi kualitasnya, semakin baik kinerja, fitur, dan peningkatan lainnya (yang bisa memakan biaya). Untuk manajer produksi, kualitas basisnya manufaktur. Singkatnya, kualitas berarti memenuhi standar dan mendapatkan produk dengan

benar sejak awal. Pendekatan ketiga adalah kualitas berbasis produk, yang kami anggap kualitas sebagai variabel yang akurat dan dapat diukur.

Menurut Jogiyanto (dalam jurnal Mubaraq & Trihatmoko, 2020) mengatakan bahwa, Kualitas Sistem Informasi didasarkan pada Sistem Informasi Informasi berbasis aplikasi yang digunakan untuk mempromosikan data transaksi. Kualitas Informasi dari sistem informasi yang digunakan.

Menurut Atkinson et.al dan Hansen dan mowen (dalam jurnal Kurniawati, 2012) menyatakan bahwa, mutu data yang di butuhkan oleh pihak manajemen selaku pihak intern industri yakni data akuntansi manajemen yang bisa menunjang manajemen di dalam pengambilan keputusan bisnis secara efisien, kurangi ketidakpastian serta kurangi efek dalam memilih alternatif yang dihadapinya. Data akuntansi manajemen ialah data yang berguna untuk para manajer buat pengambilan keputusan dalam rangka menggapai tujuan- tujuan organisasi.

Menurut Medina *et.al* (Dalam Jurnal Bagus et al., 2018) menyatakan bahwa, Kepuasan yaitu tingkat kepercayaan pengguna yaitu sistem informasi tersedia untuk melayani informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna ialah suatu yang dapat mengukur keberhasilan suatu system informasi.

Menurut Fadillah (dalam Jurnal Rafendra & Meirina, 2019) menyatakan bahwa Kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor input dan proses manajemen dalam organisasi, sehingga upaya peningkatan kinerja organisasi

erat kaitannya dengan peningkatan kualitas faktor input dan kualitas manajemen di dalam organisasi.

Dalam hal ini diharapkan agar perusahaan tersebut lebih meningkatkan lagi kinerja organisasi dan kepuasan perusahaan tersebut. yang mana bila konsumen merasa nyaman dan percaya diri dari kinerja organisasi tersebut dan kualitas sistem mereka maka konsumen akan melakukan gadai barang mereka secara berulang, sehingga makin meningkatkan lagi kinerja organisasi dan membuat para pengguna merasakan senang terhadap kinerja organisasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis mengangkat judul penelitian yaitu; **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi,dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Organisasi Pada PT.Pegadaiaan Cabang Jombang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kinerja Organisasi
2. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian (Teoretis dan Praktis)

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kurikulum ekonomi yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dapat menjadikan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.
- b. Memberikan ide gagasan ilmiah dalam ilmu ekonomi yaitu membuat inovasi penggunaan metode eksperimen.
- c. Sebagai pedoman dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan materi yang sama serta dapat menjadi bahan kajian bagi mahasiswa.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Dapat menambahkan wawasan dan pengalaman langsung tentang gimana kualitas informasi terhadap kinerja kerja keuangan dengan kepuasan penggunaan sistem informasi.

- b. Bagi perusahaan

Menambahkan dan meningkatkannya kualitas sistem yang akan menambah kinerja perusahaan semakin baik.