

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini dunia bisnis sedang diramaikan dengan banyaknya perusahaan yang saling berkompetisi untuk merebut pasar untuk menarik minat para konsumen, maka persaingan adalah suatu yang tidak dapat terelakkan lagi. Hal ini diperburuk dengan kondisi perekonomian Indonesia yang tidak menentu. Untuk menghadapi hal-hal yang sedang terjadi maka perusahaan harus mampu memberikan suatu keunggulan atau nilai lebih pada organisasi, dengan memperhatikan faktor biaya, mutu dan kecepatan proses sistem informasinya. Manajemen juga harus mampu mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi setiap permasalahan yang muncul sehingga dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar yang sangat ketat. Namun seiring dengan Era Reformasi telah muncul suatu undang-undang yang mengatur tentang larangan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat yaitu (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999). Sistem informasi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan dapat memberikan informasi yang berkualitas serta bermanfaat bagi pihak manajemen khususnya pengguna sistem informasi.

Suatu keberhasilan sistem informasi dalam menjalankan kinerjanya tergantung dari kepuasan pengguna sistem informasi dan perancangan sistem dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Menurut Doll dan Torkzadeh

(1988:154) “Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dapat dikatakan telah tercapai jika sistem informasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sistem informasi dan mampu meningkatkan kinerja mereka secara optimal dan mampu mencapai tujuan”.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi di Indonesia yang melayani masyarakat dengan jasa perlindungan asuransi yang lebih memahami dan menentramkan yaitu perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera bekerja dengan menunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan niat baik bagi kepentingan seluruh nasabah. Kepercayaan nasabah senantiasa dipelihara dengan baik berdasarkan kode etik yang berlaku dalam industri asuransi jiwa. Dengan ini landasan ini Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera menjadikan semua peserta sebagai satu keluarga besar yang akan saling melindungi dan secara bersama menanggung resiko keuangan dari musibah yang mungkin terjadi. Sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912 saat ini adalah web *INLINE (Integrated Life Insurance System)*. *INLINE* merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses mulai dari setoran premi asuransi, *new* bisnis (polis baru), pinjaman, pemeliharaan, klaim asuransi, data produk dan dokumen dalam melayani nasabah.

Suatu hal yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi web *INLINE (Integrated Life Insurance System)* adalah kompleksitas *INLINE* yang menyebabkan sistem sulit digunakan serta memiliki permasalahan-permasalahan seperti pada AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Soreang antara lain adanya permasalahan jaringan yang menyebabkan *server* mati atau pada kecepatan jaringan yang lambat dalam memproses *software* web *INLINE* sehingga dalam merespon sistem dalam menghasilkan informasi pun agak terganggu. Dan pada setiap kantor cabang AJB Bumiputera mengalami perbedaan kecepatan jaringan sehingga beberapa kantor cabang mengalami permasalahan dalam kecepatan jaringan dalam menggunakan web *INLINE (Integrated Life Insurance System)*. Sumber: (Kantor cabang AJB Bumiputera 1912).

Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket *software* akuntansi adalah tidak kompetibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian,1996) dan Lucas, Walton dan Ginzberg 1998). Ketidaksesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang merubah proses bisnisnya agar sesuai aplikasi *software* akuntansi , menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software* , masalah *interface* dalam sistem , dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat menurunnya tingkat kepuasan pemakai.

Jika kita telaah fenomena diatas, pengembangan sistem informasi harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna sistem informasi dalam rangka membangun suatu sistem informasi yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna sistem informasi dan meningkatkan kinerja secara lebih optimal .

Pengertian Asuransi menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1992, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih , dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab dalam hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung , yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti , atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal dan hidupnya seorang yang dipertanggungkan.

Seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis terjadi adanya perluasan fungsi sistem informasi, dalam bisnis global menuntut diperbesarnya, cakupan model kesuksesan sistem informasi yang di ajukan Delone dan Mclean (1992). Pitt et al menawarkan suatu model yang diperbaharui dengan menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi. Menurut Mulyadi (1999:120) Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Tetapi tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis hanya meneliti kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah kualitas *software* web yang digunakan , dilihat dari persepsi pemakai. Kepuasan pengguna *software* dalam penelitian ini merupakan suatu tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SISTEM INFORMASI SOFTWARE WEB INLINE (*INTEGRATED LIFE INSURANCE SYSTEM*)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa identifikasi masalah diantaranya yaitu :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung?
2. Berapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung?
3. Berapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?

4. Berapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna software web INLINE pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data , menganalisis , mengetahui dan menjelaskan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada perusahaan yang bergerak di bidang asuransi AJB Bumiputera di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?

3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna software pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?
4. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna software pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung ?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memperluas ilmu penelitian, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Bagi Penulis

Dapat menjelaskan mengapa faktor kualitas sistem informasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam dari teori

yang telah diperoleh dengan kenyataan yang terjadi , dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sarjana Ekonomi program studi Akuntansi.

b. Kegunaan Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sumbangan penelitian dalam menilai dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan , mempertahankan , serta mengembangkan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

c. Kegunaan Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada perusahaan yang bergerak di bidang asuransi yaitu AJB Bumiputera 1912 di Bandung. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Juni sampai dengan selesai.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan akan diuraikan setiap bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan.

Bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi acuan utama dalam penelitian serta diuraikan hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan dibentuknya hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Selain itu terdapat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang teknik memperoleh data dan teknik pengukuran variabel-variabel lainnya.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas pengujian hipotesis berdasarkan atas data yang diperoleh serta hasil pengujian hipotesis. Pembahasan bab ini terdiri dari mendeskripsikan objek penelitian, analisis data interpretasi hasil.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan dari penelitian serta implikasi penelitian.