

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara perusahaan beroperasi, terutama dalam pengelolaan informasi dan data. Di era digital ini, perusahaan dituntut untuk memanfaatkan sistem informasi yang efisien dan efektif guna mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan produktivitas. Salah satu elemen penting dalam sistem informasi adalah *software* akuntansi yang berfungsi untuk mengelola data keuangan dengan lebih terstruktur dan akurat. Pergeseran dari penggunaan *software* akuntansi tradisional ke solusi berbasis *cloud* seperti *Accurate Online* menjadi pilihan strategis bagi banyak perusahaan, termasuk Koperasi Keluarga Besar PT Semen Padang KKSP PT Semen Padang.

KKSP PT Semen Padang merupakan bagian dari industri semen yang memiliki karakteristik kompleks dalam pengelolaan data keuangan. Dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional, perusahaan ini melakukan peralihan dari *software* akuntansi Zahir ke *Accurate Online*. Meskipun perubahan ini menjanjikan berbagai keuntungan seperti aksesibilitas dan integrasi data yang lebih baik, evaluasi terhadap kepuasan pengguna tetap perlu dilakukan secara mendalam untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem baru tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di lingkungan KKSP PT Semen Padang, ditemukan adanya fenomena yang menunjukkan beragam tanggapan pengguna terhadap penerapan *Accurate Online* setelah bertransmigrasi dari *software* zahir. Sebagian karyawan menyatakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap sistem ini, terutama karena kemampuannya dalam menyederhanakan proses akuntansi, mempercepat penyajian laporan keuangan, serta mendukung efektivitas kolaborasi antar divisi. Namun demikian, masih terdapat pengguna yang menghadapi kendala dalam proses adaptasi, seperti tingkat kompleksitas antarmuka, serta ketidaknyamanan akibat perubahan alur kerja yang signifikan. Variasi tanggapan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi *Accurate Online* sebagai *software* yang baru tidak hanya bergantung

pada keunggulan teknis sistem, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu diperlukan suatu pendekatan komprehensif untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh pengguna.

Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dipilih sebagai kerangka evaluasi karena telah banyak digunakan dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berbasis komputer. *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS) berfokus sebagai kerangka evaluasi dengan mempertimbangkan beberapa aspek kunci. Pertama, aspek kelengkapan dan relevansi informasi (*content*) yang disediakan oleh sistem. Kedua, tingkat keakuratan data (*accuracy*) yang dihasilkan oleh *software*. Ketiga, desain tampilan dan kemudahan navigasi antar muka (*format*). Keempat, kemudahan penggunaan (*ease of use*) sistem secara keseluruhan. Kelima, ketepatan waktu (*timeliness*) dalam penyajian informasi. Untuk memperoleh analisis yang lebih holistik, penelitian ini juga mempertimbangkan faktor rentang usia pengguna yang dapat mempengaruhi adaptasi teknologi. Selain itu, tingkat adaptasi pengguna terhadap sistem baru juga menjadi pertimbangan penting dalam mengukur penerimaan teknologi ini di lingkungan kerja. Namun, mengingat dinamika perubahan teknologi yang semakin cepat, dimensi EUCS saja dianggap belum cukup untuk menggambarkan keberhasilan implementasi sistem berbasis *cloud*. Faktor adaptasi pengguna menjadi krusial karena keberhasilan teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kemampuan individu untuk menerima dan menyesuaikan diri terhadap perubahan. Demikian pula, kepuasan pengguna secara menyeluruh perlu dievaluasi untuk melihat sejauh mana penggunaan sistem berdampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi.

Penelitian ini menjadi penting karena masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait evaluasi implementasi *software* akuntansi berbasis *cloud* di sektor industri, khususnya di lingkungan Koperasi Keluarga Besar PT Semen Padang. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan pengguna berdasarkan kualitas sistem dan informasi, tanpa memperhatikan faktor adaptasi pengguna yang berpotensi memengaruhi keberhasilan implementasi. Oleh karena

itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi KKSP PT Semen Padang dalam meningkatkan efektivitas penerapan Accurate Online melalui rekomendasi strategis, serta memberikan kontribusi akademik berupa pengayaan literatur mengenai evaluasi sistem informasi berbasis cloud dengan mempertimbangkan faktor adaptasi dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, pertanyaan penelitian yang akan diajukan adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Software* akuntansi Zahir di KKSP PT Semen Padang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *software* akuntansi *Accurate Online* di KKSP PT Semen Padang?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan *Software* akuntansi *Accurate Online* dibandingkan dengan *Software* akuntansi sebelumnya (Zahir)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Software* akuntansi zahir di KKSP PT Semen Padang
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Software* akuntansi *Accurate Online* setelah bertransmigrasi dari *Software* zahir di KKSP PT Semen Padang.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan *Software* akuntansi *Accurate Online* dibandingkan dengan *Software* akuntansi sebelumnya (Zahir).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (KKSP PT.Semen Padang)
 - a. Memberikan evaluasi komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi *Software Accurate Online*, yang dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan sistem informasi akuntansi perusahaan.

- b. Menyajikan rekomendasi berbasis data untuk penyempurnaan program pelatihan dan pendampingan teknis, khususnya dalam membantu pengguna mengatasi tantangan adaptasi terhadap sistem baru.
- c. Mengidentifikasi area-area perbaikan sistem yang spesifik guna meningkatkan efisiensi operasional, termasuk optimalisasi fitur-fitur yang paling sering digunakan dan penyederhanaan alur kerja.

2. Bagi Pengguna (Karyawan KKSP)

- a. Memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan Accurate Online, khususnya terkait kemudahan navigasi dan penyajian informasi.
- b. Mendorong peningkatan produktivitas kerja melalui pemahaman yang lebih baik tentang pemanfaatan fitur-fitur Accurate Online yang sesuai dengan kebutuhan operasional sehari-hari.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti

- a. Menyumbangkan pengembangan model evaluasi EUCS dalam konteks implementasi Software akuntansi berbasis cloud di industri manufaktur.
- b. Memberikan referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor penerimaan teknologi informasi di lingkungan kerja, termasuk aspek adaptasi pengguna dan pengaruh karakteristik demografis.
- c. Memperkaya literatur tentang best practices dalam manajemen perubahan sistem informasi akuntansi di organisasi skala menengah hingga besar.