

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi di era digital saat ini sangatlah canggih dan pesat. Seiring perkembangan zaman, penerapan dari teknologi informasi menjadi sebuah dasar yang dapat menopang kegiatan dan aktivitas dari suatu usaha. Kehadiran teknologi informasi telah mengubah kondisi bisnis di seluruh dunia yang tentunya akan mengakibatkan munculnya berbagai tantangan yang menghadang bagi para pelaku bisnis. Saat ini perkembangan dunia bisnis menuntut adanya sebuah teknologi informasi yang efektif dan efisien yang tentu akan berguna ketika proses pengambilan keputusan, sehingga diperlukanlah sebuah sistem yang dapat memberikan informasi bagi pengguna yang membutuhkan secara cepat dengan hasil yang akurat yaitu dengan Sistem Informasi Akuntansi (Saraswati & Damayanthi, 2018).

Cara yang tepat untuk bersaing di era globalisasi saat ini dalam bidang usaha yaitu dengan mengoptimalkan fungsi bisnis melalui penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) agar proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif. SIA adalah kegiatan mengumpulkan, memproses dan menganalisis data informasi seperti catatan atau formulir yang berkenaan mengenai proses transaksi keuangan hingga menjadi sebuah laporan yang dapat bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan para pengguna informasi dalam proses pengambilan keputusan ketika mengembangkan bisnisnya.

Menurut (Muana & Wirawati, 2018) saat ini Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tumbuh menjadi sistem informasi berbasis komputer yang memberikan rasa puas kepada pengguna dikarenakan kemudahan akses yang disediakan sehingga dapat berguna ketika proses pengambilan keputusan. Perkembangan SIA dari manual hingga terkomputerisasi dengan menggunakan teknologi tentu didukung oleh perkembangan teknologi itu sendiri. Perkembangan inilah yang menyebabkan beberapa sektor usaha baik skala kecil hingga skala besar mulai beralih menerapkan teknologi berbasis komputer dalam aktivitas operasionalnya dengan harapan dapat memberikan dampak positif bagi keberlangsungan bisnisnya (Saraswati & Damayanthi, 2018). Dampak positif yang bisa dirasakan misalnya dalam segi kecepatan, keakuratan serta penghematan penyimpanan pengarsipan sehingga data dapat dengan mudah diakses kapan dan dimana saja (Kartika, Afriani & Sihabudin, 2021).

Usaha-usaha baru yang banyak bermunculan saat ini telah menandakan perekonomian suatu negara sangat berkembang dengan pesat (R. Kartika et al., 2021). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bentuk usaha yang memegang peran serta kontribusi terbesar di Indonesia dan merupakan faktor penggerak perekonomian selepas berlangsungnya krisis ekonomi. Gresik yang dijuluki sebagai Kota Industri merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur serta merupakan salah satu penyangga utama Kota Surabaya yang termasuk dalam kawasan Gerbangkertosusila. Saat ini Kabupaten Gresik telah menjadi salah satu tujuan wisata bagi wisatawan domestik maupun regional. Sektor UMKM merupakan bentuk usaha yang menerima dampak dari pengembangan wisata yang

ada di Kabupaten Gresik. Salah satu subsektor yang berkembang cukup pesat adalah sentra kuliner dimana bisnis ini sebagian besar tentu dijalankan oleh UMKM.

Berkembangnya bisnis kuliner di Kabupaten Gresik bukan tanpa alasan, salah satu faktor yang mendorong berkembangnya bisnis kuliner di Kabupaten Gresik ialah semakin melonjaknya jumlah wisatawan dan pendatang dari berbagai daerah yang mana mereka tidak hanya datang untuk tujuan wisata maupun pribadi saja, namun kebanyakan dari mereka juga ingin mengetahui lebih banyak mengenai kuliner lokal khas Kabupaten Gresik hasil dari inovasi para pelaku UMKM industri kuliner (Rochdianingrum, 2020).

Tujuan pengusaha ketika mendirikan sebuah usaha adalah ingin mendapatkan laba atau keuntungan, sehingga untuk mendapatkan keuntungan tersebut maka harus terjadi proses penjualan kepada pihak luar yang bertujuan untuk mempertahankan keberlangsungan suatu usaha. Naik turunnya transaksi penjualan yang dilakukan tentu akan berpengaruh terhadap penerimaan kas yang berhubungan langsung dengan pendapatan perusahaan. Penjualan tunai oleh suatu usaha dilakukan dengan mewajibkan pembeli untuk membayar harga barang atau jasa terlebih dahulu sebelum barang atau jasa tersebut diserahkan kepada pembeli, setelah uang hasil penjualan diterima oleh bagian kasir maka barang akan diserahkan kepada pembeli. Sistem akuntansi penjualan tunai merupakan salah satu bagian terpenting dalam sistem akuntansi yang berperan dalam menentukan penyajian informasi (Hartono, 2018).

Seiring berkembangnya teknologi, tentu hal ini akan berdampak pada proses pencatatan sistem penjualan dan pencatatan laporan keuangan. Kemajuan teknologi membuat sektor bisnis tidak ingin ketinggalan untuk terus beradaptasi dan bersaing. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing yang tinggi di bidang usaha bagi para pelaku UMKM khususnya toko, restoran dan perusahaan ritel adalah dengan menerapkan sistem manajemen penjualan yang baik dengan bantuan sistem kasir yang kerap dikenal dengan *Point Of Sales* (POS) (R. Kartika et al., 2021). Agar pencatatan transaksi atas penjualan menjadi lebih terstruktur dan akurat sehingga dapat menghasilkan output berupa laporan keuangan yang baik, maka sebaiknya diperlukan peran kasir yang bertugas untuk menerima dan membayarkan uang atas segala transaksi yang terjadi dalam proses bisnis (Budiharto & Andayani, 2022).

Saat ini telah banyak aplikasi akuntansi bermunculan yang bisa diakses secara umum via microsoft excel dan ada pula yang dirancang secara khusus untuk mengolah aplikasi *Point Of Sales* seperti Qasir, Zahir, Kasir Pintar, Si Apik, BukuWarung, dll. Aplikasi Qasir adalah satu aplikasi *Point Of Sales* yang berdiri sejak tahun 2005 yang kerap dikenal dan diterapkan oleh banyak usaha bisnis dalam menunjang transaksi penjualan. Hingga tahun 2021, aplikasi Qasir terus bertahan bahkan jumlah penggunaanya terus meningkat mencapai angka lebih dari 500.000 pengguna (R. Kartika et al., 2021).

Manfaat dari aplikasi kasir bagi para pelaku bisnis tentu sangat banyak dan beragam. Keberadaan aplikasi kasir dirasa dapat memangkas waktu saat melakukan pencatatan suatu transaksi serta dapat meminimalisir bentuk kecurangan yang dapat

merugikan bisnis yang sedang dijalankan tersebut. Perhitungan dan pencatatan atas segala transaksi yang berlangsung juga akan menjadi lebih terarah karena terdapat fitur-fitur yang dapat menyederhanakan proses tersebut. Tentunya dengan manfaat yang dapat dirasakan dari penggunaan aplikasi kasir ini, pengusaha menjadi tertarik untuk berpindah dan menggantikan posisi *cash register manual* menjadi aplikasi kasir (Budiharto & Andayani, 2022).

Ketertarikan pelaku usaha untuk berpindah dari *cash register manual* ke aplikasi kasir dengan bantuan *smartphone*, PC ataupun laptop bukan tanpa alasan. Beberapa kelemahan dari *cash register manual* yang disampaikan (Ginanti & Evayani, 2016) yaitu tingkat keamanan dalam sistem pencatatan manual masih tergolong rendah yang tentu akan berisiko hilang atau rusak sehingga informasi penting yang diperlukan mungkin tidak akan terbaca. Selain tingkat keamanan, validitas informasi yang nanti akan disajikan dalam informasi keuangan juga akan berisiko ketika terjadi kesalahan dalam pencatatan atau perhitungan akibat dari *human error*.

Kelemahan atas pencatatan yang dilakukan secara manual rupanya dirasakan oleh Koki Restaurant Sanur dalam penelitian (Sari, Estiyanti & Ardyanti, 2019). Saat itu, sistem pencatatan dan perhitungan atas transaksi yang berlangsung pada Koki Restaurant Sanur masih berjalan secara manual. Dalam proses tersebut, banyak sekali ditemukan beberapa kesalahan dan kekeliruan dalam pencatatan ketika membuat nota kwitansi, pembukuan hingga penyusunan laporan. Sehingga dengan segala pertimbangan, maka dikembangkanlah sebuah sistem informasi penjualan yaitu aplikasi kasir berbasis website yang akan mempermudah pekerjaan.

Dampak positif setelah menerapkan aplikasi kasir juga dirasakan oleh pelaku bisnis Ricebox Chivers Indonesia yang bergerak dalam bidang kuliner makanan dan minuman seperti yang dijelaskan (Murti, Wismarini, Supriyanto & Redjeki, 2022) dalam penelitiannya. Jika sebelumnya pengelolaan transaksi pelanggan masih berjalan secara manual, kini seiring berkembangnya teknologi aplikasi kasir menjadi pilihan alternatif yang praktis. Dahulu ketika menerapkan proses pencatatan manual, pemilik usaha memakan cukup banyak waktu untuk memeriksa data keuangan tiap harinya. Namun ketika beralih menggunakan aplikasi kasir, pencatatan dan perhitungan menjadi lebih praktis karena adanya fitur layanan yang terintegrasi. Bentuk usaha lain yang menerima dampak positif setelah menggunakan aplikasi kasir ialah UD Tebar Gembira yang merupakan UMKM di bidang penjualan minuman herbal. Pemilik UD Tebar Gembira sebagai pengguna aplikasi kasir merasakan kemudahan dalam melakukan pengisian ulang stok barang karena dapat langsung memantau jumlah persediaan barang yang sudah dicatat dalam sistem (Raihan & Hidayatullah, 2022).

Pemanfaatan atas hadirnya aplikasi kasir juga dirasakan oleh Kedai Sari Kopi Banjarbaru dalam penelitian (Hafidh, Izatul Y.A & Arminarahma, 2021). Selama ini transaksi yang berjalan masih menggunakan sistem manual sehingga sangat rentan terjadi *human error* karena tidak terkoneksi langsung ke dalam aplikasi dan kemungkinan dapat menyebabkan risiko kecurangan karena seluruh rangkaian pencatatan dan perhitungan dapat dimanipulasi. Namun setelah Kedai Sari Kopi Banjarbaru menerapkan sistem mesin kasir atau dikenal dengan *Point of Sale* (POS), terjadi peningkatan dari segi administrasi yang lebih terpadu sehingga

dapat meningkatkan pelayanan dalam penjualan. Aplikasi yang diterapkan oleh Kedai Sari Kopi juga menghasilkan report penjualan yang berfungsi sebagai nota pembelian. Seluruh transaksi dan administrasi tersimpan dengan baik di sebuah sistem sehingga hasil output yang dikeluarkan terkoordinasi dengan baik yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kedepannya bagi Kedai Sari Kopi Banjarbaru.

Namun tidak dapat dipungkiri, sebaik dan secanggih apapun sistem yang dijalankan tentu terdapat beberapa kendala yang mungkin akan dihadapi. Banyak dari pelaku UMKM masih menerapkan proses transaksi secara manual yang sebenarnya mereka sangat membutuhkan aplikasi kasir agar tetap dapat bertahan ditengah badai krisis yang melanda. Namun menurut pandangan mereka pemasangan dan penggunaan aplikasi kasir sendiri tergolong sulit yang mana membutuhkan ahli dalam bidangnya, memakan biaya yang cukup banyak, serta membutuhkan sebuah *server* dan *database* sendiri sehingga hal ini dirasa cukup menyulitkan bagi usaha-usaha kecil (Guntara, 2022).

Kendala dan hambatan ketika menerapkan aplikasi kasir dirasakan oleh koperasi Primkop Kartika Ardagusema dalam penelitian (Rosmayati & Maulana, 2022). Dalam menjalankan aktivitasnya, koperasi Primkop Kartika Ardagusema telah menggunakan aplikasi kasir pada transaksi pembayaran. Namun selama ini ternyata terdapat permasalahan yang cukup sering dialami ketika menerapkan aplikasi kasir, salah satunya adalah *device* dan aplikasi yang memakai versi lama sehingga sering mengalami keterlambatan dalam pemrosesan data. Selain itu ketika kasir melakukan input verifikasi pembayaran, aplikasi sering tiba-tiba menjadi error

serta jaringan yang cukup sering mengalami gangguan sehingga transaksi pun menjadi terhambat karena tidak dapat menginput data. Hal yang sama juga dipaparkan (Abiwardani, Hanggara & Prakoso, 2020) dimana para karyawan usaha laundry mengeluhkan mengenai tampilan alur data dari Smartlink yang dirasa cukup rumit karena harus dilakukan secara terpisah tiap halaman. Potensi permasalahan yang kerap terjadi adalah karena mayoritas pengguna mengakses aplikasi tersebut melalui perangkat *smartphone*, yang seperti kita ketahui *smartphone* sendiri memiliki ukuran layar yang kecil sehingga fitur dan layanan yang disediakan sangat terbatas.

Permasalahan atas penerapan aplikasi kasir juga dirasakan oleh Central Fashion Store yang merupakan perusahaan ritel di bidang penjualan pakaian, aksesoris, dan alas kaki dari anak-anak hingga dewasa. Dalam mengoperasikan aplikasi kasir SEVENTHsoft, banyak sekali terjadi kendala yang berpotensi merugikan berbagai pihak. Kendala yang cukup sering terjadi adalah komputer yang tidak merespon, barcode tidak terdaftar, harus memindai barcode berulang kali, salah memasukkan nominal, struk pembelian tidak tercetak, koneksi jaringan mesin EDC bermasalah, hingga mesin EDC rusak dan selisih uang tunai (Soesanto, Tatyana & Anggraeni H., 2022).

Dapat disimpulkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna ketika menerapkan teknologi adalah kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan dan kualitas informasi. Kemudahan penggunaan merujuk kepada keyakinan bahwa sistem yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar ketika menggunakannya (Mahemba & Respati, 2018). Dalam penelitian (Artina,

2021) dan (Meileny & Wijaksana, 2020) menguraikan bahwa faktor kemudahan terhadap tingkat kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Sedangkan menurut (Prasetia & Suwitho, 2022) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara faktor kemudahan dengan tingkat kepuasan pengguna.

Kemanfaatan penggunaan teknologi diharapkan dapat membantu menyediakan segala informasi dengan cepat, tepat dan efektif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pranata, 2019) faktor kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan (Angelica & Pratiwi, n.d.) dan (Ginting & Nugraha, 2019) menyatakan bahwa faktor kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kepercayaan diartikan sebagai keyakinan, kemampuan atau perasaan emosional seseorang ketika dapat memenuhi sebuah harapan. Menurut (Aufar & Soebiantoro, 2022) dan (Purba, Samsir & Arifin, 2020) menguraikan faktor kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Sedangkan menurut (Sari & Oswari, 2020) kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Kualitas informasi merujuk pada informasi tersebut apakah dapat diandalkan dan akurat ketika dijadikan dasar dalam mengambil keputusan. Menurut (Tulodo & Solichin, 2019) dan (Amarin & Wijaksana, 2021) menguraikan bahwa antara kualitas informasi dengan tingkat kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Sedangkan menurut (Wulandari, Rizal & Lusiana, 2021) menyatakan bahwa kualitas informasi dengan tingkat kepuasan tidak menimbulkan pengaruh yang signifikan.

Dari latar belakang serta fenomena yang telah dijelaskan, peneliti menganggap bahwa peralihan ketika menerapkan pencatatan dan perhitungan secara manual menjadi terkomputerisasi dengan bantuan aplikasi kasir akan memberikan penerimaan yang berbeda-beda terhadap tingkat kepuasan pengguna. Karena dibalik banyaknya manfaat dan dampak positif yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi kasir, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat pula kendala-kendala serta permasalahan yang harus dihadapi. Sehingga saat ini peneliti ingin meneliti apakah dari keempat variabel independen yang dipilih yaitu kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan dan kualitas informasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dengan menggunakan sampel data yaitu sektor UMKM pada bidang kuliner di Kabupaten Gresik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik?
2. Apakah kemanfaatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik?
3. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik?
4. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan-rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kemanfaatan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara faktor kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir pada UMKM sentra kuliner di Kabupaten Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan, sumber informasi dan literatur kepustakaan mengenai kepuasan pengguna aplikasi kasir sehingga mampu mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi kasir dengan kajian yang lebih mendalam.

- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pandangan penulis secara menyeluruh mengenai praktik ataupun teori ilmu pengetahuan di lapangan.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dari segi pengetahuan, wawasan, informasi serta pemikiran mengenai kepuasan pengguna aplikasi kasir di kalangan UMKM khususnya sentra kuliner yang saat ini berkembang cukup pesat agar lebih mengetahui dan mempelajari faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun sedemikian rupa untuk mempermudah penyusunan penulisan, adapun beberapa bab yang terlampir dalam penelitian ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah dan fenomena yang terjadi sebagai alasan untuk melakukan penelitian. Selain itu, terdapat perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjabarkan mengenai beberapa penelitian terdahulu yang terkait, telaah teori yang melatar belakangi penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukurannya, instrumen penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik responden, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hipotesis.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari pembahasan hipotesis, keterbatasan yang terjadi selama penelitian dan saran-saran untuk pengembangan penelitian.