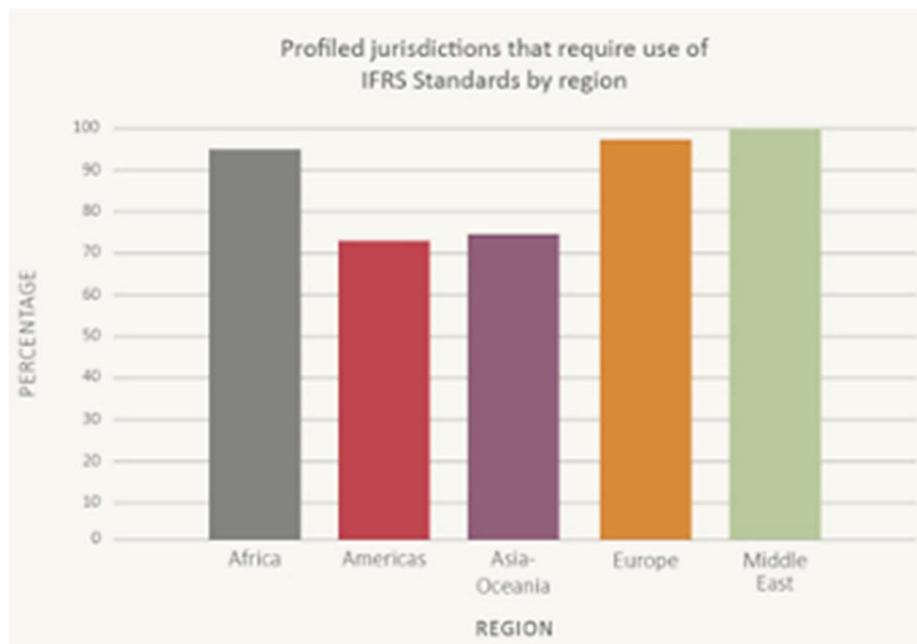


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Metode bidang edukasi akuntansi mengalami penyesuaian yang begitu berarti sebagai dampak dari era globalisasi. Meningkatnya integrasi ekonomi global menuntut adanya bahasa akuntansi yang universal dan dapat diterima secara internasional. Dengan demikian, penguasaan IFRS menjadi keharusan yang sangat penting bagi praktisi akuntansi global.



**Gambar 1. 1** Statistik Penggunaan Standar Akuntansi IFRS

Sumber: Situs *Website International Financial Reporting Standards* (2025)

Penggunaan IFRS dalam program studi akuntansi bukan hanya membantu mahasiswa mempersiapkan karir di pasar kerja internasional, melainkan juga

memperkuat posisi kompetitif perguruan tinggi. Lulusan yang memiliki pemahaman mendalam tentang IFRS akan lebih siap menghadapi tantangan profesi akuntansi di era modern yang semakin terintegrasi. Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi telah mendorong pembaruan *software* akuntansi ke dalam kurikulum perguruan tinggi sebagai tanggapan langsung terhadap tuntutan standarisasi global. Romney dan Steinbert mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai mekanisme yang mampu menghimpun, merekam, melakukan penyimpanan dan pengolahan data guna memproduksi data yang dibutuhkan untuk menentukan pilihan. Dalam hal ini, kemampuan mengoperasikan *software* akuntansi menjadi kompetensi yang tidak dapat diabaikan oleh mahasiswa akuntansi (Well, 2024).

Perkembangan teknologi dalam pengelolaan keuangan menciptakan tantangan baru bagi para akuntan serta calon akuntan. Guna memenuhi tantangan tersebut kampus dituntut menyediakan lulusan di bidang akuntansi yang mampu memanfaatkan teknologi guna mencapai pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien. Baru-baru ini ditemukan permasalahan terkait kurangnya penguasaan lulusan akuntansi dalam teknologi serta berbedanya kecepatan penyesuaian kurikulum kampus dengan perkembangan industri. Kampus cenderung memisahkan akuntansi dengan perkembangan teknologi sehingga menjadi salah satu penyumbang kurangnya kemampuan lulusan akuntansi yang ramah teknologi (Dewi et al., 2023).

Perancangan Sistem Informasi Akuntansi biasanya mengaplikasikan *software* tertentu untuk mengoptimalkan akurasi, efisiensi, dan ketepatan

waktu dalam menghasilkan informasi. Variasi *software* akuntansi beragam pilihan di pasar memungkinkan perusahaan menyesuaikan solusi dengan kebutuhan bisnis seperti *Zahir Accounting*, *Accurate Accounting*, MYOB (*Mind Your Own Business*), dan *Sleekr Accounting*. Efektivitas *software* dan sistem informasi yang diterapkan mampu menjadi indikator pencapaian organisasi dengan menunjukkan besarnya laba bersih yang diperoleh oleh investasi tersebut. Teori *Information Systems Success Model* menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna ditetapkan oleh sejumlah dimensi, antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (Ningtiyas & Indrayani, 2022).



**Lebih dari 2.071+ klien telah terbantu.**

**Gambar 1. 2 Statistik Penggunaan Zahir Accounting Enterprise**

Sumber: PT Zahir Internasional (2024)

Saat ini tersedia banyak aplikasi komputer akuntansi yang digunakan baik oleh lembaga-lembaga pendidikan maupun industri. *Software* akuntansi yang paling banyak digunakan baik oleh industri maupun lembaga pendidikan diantaranya *Zahir Accounting*. *Zahir Accounting* memiliki program CSR yang

menyasar lembaga-lembaga pendidikan dengan tujuan memfasilitasi siswa atau mahasiswa pada lembaga pendidikan tersebut untuk dapat mempelajari pencatatan dengan *software Zahir Accounting*. Program ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga-lembaga pendidikan dalam usaha menghasilkan lulusan akuntansi yang akrab dengan teknologi (Dewi & Novi, 2023).

*Zahir Accounting Enterprise* telah membuktikan posisinya sebagai salah satu *software* akuntansi populer di Indonesia dengan pencapaian yang relevan dalam industri ini. Dengan pengalaman lebih dari 28 tahun, *platform* ini telah berhasil mencapai lebih dari 200 ribu pengguna aktif dan telah memproses lebih dari 140 ribu transaksi *invoice* setiap bulannya. *Software Zahir Accounting Enterprise* menjadikannya objek penelitian yang sangat relevan dalam hubungan pendidikan akuntansi di Indonesia, khususnya di UPN "Veteran" Jawa Timur. Keberhasilan ini mencerminkan jumlah kepercayaan dari berbagai sektor pengguna, mulai dari UKM, perusahaan menengah, korporasi, hingga kalangan profesional seperti konsultan keuangan dan akuntan publik, serta sektor pendidikan termasuk di Program Studi Akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur (PT Zahir Internasional, 2024).

**Tabel 1. 1 Penilaian terhadap penggunaan Aplikasi Akuntansi**

<b>Kategori</b>	<b>Zahir</b>	<b>MYOB</b>	<b>Jurnal</b>
Mudah dioperasikan di berbagai perangkat	3,00	2,81	2,98
Fitur-fitur yang mudah dipahami	2,73	2,73	3,06
Prosedur pengoperasian yang mudah	2,93	2,68	2,77
Akurasi penyajian informasi	2,97	2,69	2,98
Informasi Pendukung yang mudah dipahami	3,12	2,69	3,10

Sumber: Hermawan & Fitria Ningsih (2023)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa setiap *software* akuntansi memiliki keunggulan dan kelemahan pada aspek-aspek tertentu. *Zahir Accounting Enterprise* memperoleh evaluasi positif dalam hal "kemudahan pengoperasian di berbagai perangkat" dan "penyajian informasi pendukung yang mudah dipahami," yang mengindikasikan kemudahan penggunaan lintas perangkat serta presentasi informasi yang efektif. Jurnal mendapat penilaian baik pada aspek "fitur-fitur yang mudah dipahami," yang menunjukkan kesederhanaan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Di sisi lain, MYOB memperoleh skor yang relatif rendah pada beberapa kategori, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek kemudahan pengoperasian (Hermawan & Fitria Ningsih, 2023).

Penguasaan aspek konseptual dan praktik dalam mata kuliah akuntansi saja tidak dapat menjamin bahwa mahasiswa mampu mengoperasikan *software Zahir Accounting Enterprise* dengan baik. Teknologi yang diciptakan untuk mempermudah pencatatan keuangan seperti *software Zahir Accounting Enterprise* pun justru dapat menimbulkan tantangan bagi mahasiswa sebagai pengguna. Mahasiswa kerap merasa kurang percaya diri ketika harus mengoperasikan *software* akuntansi. Ketidakpercayaan diri ini dapat dipicu oleh faktor psikologis internal mahasiswa atau kompleksitas fitur-fitur yang tersedia dalam *software* akuntansi. Meskipun fitur-fitur *software* akuntansi dirancang untuk memudahkan pengguna, dalam implementasinya pengguna sering menghadapi kesulitan dalam memahami cara kerja fitur-fitur tersebut. Hambatan yang dialami mahasiswa dalam menggunakan *software Zahir*

*Accounting Enterprise* dapat berdampak pada tingkat penerimaan terhadap penggunaan *software* akuntansi tersebut (Dewi et al., 2023).

Model keberhasilan sistem informasi yang ditetapkan oleh Delone dan McLean dikatakan bahwa adanya hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penggunaan sistem harus terjadi terlebih dahulu sebelum munculnya kepuasan pengguna, dan pengalaman yang positif saat menggunakan sistem akan menyebabkan kepuasan pengguna meningkat. Jika kualitas sistem baik, maka akan memperkuat penggunaan sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna. Mengalami kenaikan penggunaan sistem informasi akuntansi, semakin meningkat manfaat yang didapat. Sehingga, sistem dianggap berhasil jika penggunaan sistem informasi akuntansi mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan sistem berjalan dengan baik. Selain itu, ada manfaat yang kembali dari pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang menekankan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini sangat relevan karena memberikan kerangka komprehensif untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi akuntansi dalam konteks pendidikan (Ningtiyas & Indrayani, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software Zahir Accounting Enterprise*. (Ningtiyas & Indrayani, 2022) menyatakan tingkat kepuasan pengguna bergantung pada kualitas sistem dan informasi yang disediakan dengan

memanfaatkan model Delone & McLean. Penelitian (Rahmawati et al., 2024) dan (Silalahi et al., 2024) menegaskan efisiensi dan efektivitas *software Zahir Accounting Enterprise* dalam mengurangi beban administratif, yang mencerminkan aspek kemudahan penggunaan. (Hermawan & Fitria Ningsih, 2023) menemukan penilaian positif terhadap kemudahan operasional *software Zahir Accounting Enterprise*, sementara (Rachmawati et al., 2021) menunjukkan peningkatan kepuasan setelah pelatihan pengguna. Penelitian yang dilakukan pula oleh (Pandansari et al., 2022) bahwa hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan variabel kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (H1 ditolak).

Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan fokus khusus pada mahasiswa akuntansi, mengintegrasikan kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan penggunaan sebagai determinan kepuasan pengguna. Belum ada penelitian spesifik yang mengeksplorasi pengalaman mahasiswa akuntansi sebagai pengguna *software Zahir Accounting Enterprise* dalam konteks pembelajaran. Mahasiswa memiliki karakteristik unik sebagai *digital natives* dengan ekspektasi dan pola penggunaan teknologi yang berbeda dari pengguna profesional. Generasi *digital natives* memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap teknologi, yaitu mengharapkan *interface* yang intuitif, responsif, dan dapat dipelajari secara mandiri tanpa memerlukan pelatihan intensif. Mereka juga cenderung memiliki toleransi yang rendah terhadap sistem yang kompleks dan tidak *user-friendly*, berbeda dengan pengguna profesional yang mungkin lebih sabar dalam mempelajari sistem kompleks karena tuntutan pekerjaan.

Gap ini penting karena pemahaman tentang karakteristik unik mahasiswa akan membantu perguruan tinggi dan pengembang *software* merancang pendekatan pembelajaran dan *interface* yang lebih sesuai dengan kebutuhan generasi digital.

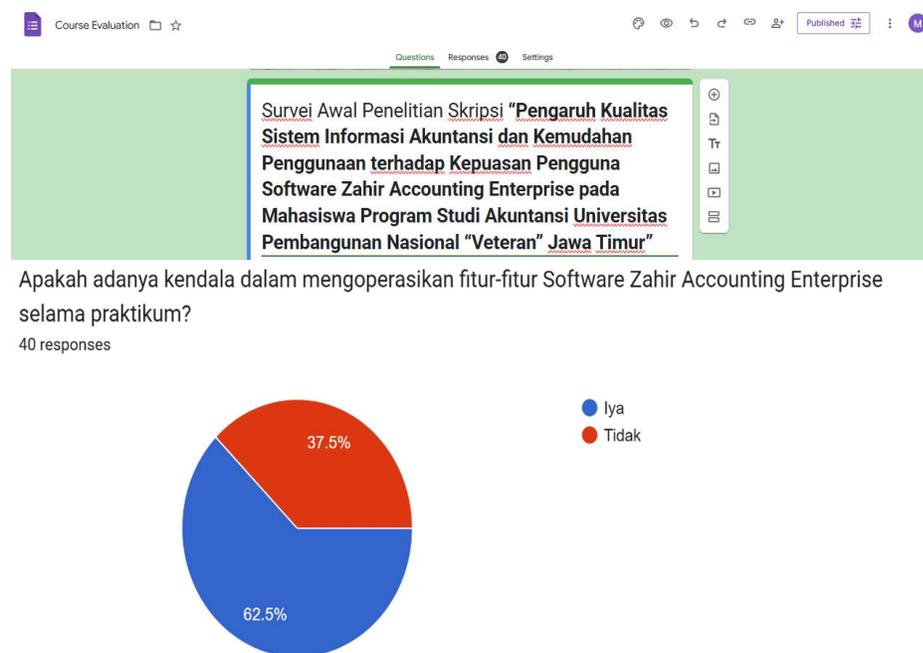
Kualitas sistem berarti tingkat baik buruk dari gabungan *hardware* dan *software* yang terintegrasi dalam sistem informasi. Bertujuan untuk menyoroti bagaimana sistem itu berjalan. Kualitas sistem juga menunjukkan apa yang diharapkan dari kinerja sistem tersebut. Untuk mengetahui bagaimana baik buruknya kualitas sistem informasi, diperlukan beberapa indikator. Indikator-indikator itu berupa pertanyaan-pertanyaan kualitas sistem yang bisa diukur dengan standar tertentu (Ningtiyas & Indrayani, 2022).

*Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), seperti yang dijelaskan oleh Davis adalah sejauh mana seseorang menganggap pemanfaatan teknologi informasi itu sederhana dan tidak memerlukan banyak usaha dari pihak merek. Ide ini mencakup kemampuan penggunaan untuk dengan mudah menggunakan sistem untuk tujuan yang dimaksudkan dan kejelasan tujuan penggunaan teknologi informasi (Khairina et al., 2024).

Kepuasan adalah cara pengguna merasa terpenuhi kebutuhannya melalui produk atau jasa tertentu, karena mampu memenuhi keinginan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk merasa puas, seseorang membutuhkan pengalaman menggunakan produk atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna bisa diketahui melalui cara mengulang penggunaan produk atau jasa itu serta hasil dari survei yang dilakukan terhadap pengguna. Kepuasan pengguna memiliki

peran yang sangat penting agar pengguna merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh sistem dan memberikan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna. Kepuasan pengguna *software Zahir Accounting Enterprise* meningkat, maka manfaat yang dirasakan juga akan meningkat, yaitu lebih efektif dan efisien (Ningtiyas & Indrayani, 2022).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan pendapat dari 40 orang mahasiswa yang sudah mengambil mata kuliah Praktikum Akuntansi Terpadu (PAT) dapat diketahui bahwa:



**Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei Evaluasi Penggunaan *Zahir Accounting***

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

Hasil pra survei ini menunjukkan di angka 62,5% bahwa mayoritas mahasiswa masih menghadapi tantangan dalam mengoperasikan fitur-fitur *software Zahir Accounting Enterprise* selama praktikum. Persentase yang relatif tinggi dari mahasiswa yang mengalami kesulitan menunjukkan adanya

kebutuhan untuk evaluasi lebih lanjut terhadap antarmuka pengguna, kompleksitas fitur, dan mungkin ketersediaan pelatihan yang memadai dalam penggunaan *software* tersebut. Menurut (Dewi & Almaya, 2023) teknologi dibuat agar pekerjaan lebih mudah dilakukan, sehingga cara penggunaannya yang sederhana harus menjadi hal yang utama dipertimbangkan. Sekalipun teknologi yang digunakan sangat maju namun pencipta teknologi seharusnya dirancang dengan memperhatikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, fungsi dan kegunaan teknologi tersebut juga harus jelas, sehingga setiap pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih tepat sasaran dan tidak membuang-buang waktu atau tenaga.

Hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi strategis bagi universitas dalam meningkatkan kualitas pembelajaran berbasis teknologi dan menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan industri. Tingkat kepuasan pengguna bergantung pada kualitas sistem dan informasi yang disediakan, informasi yang relevan untuk lembaga pendidikan tinggi dalam merancang kurikulum akuntansi yang lebih baik.

Berdasarkan deskripsi situasi yang sudah dipaparkan, peneliti melaksanakan studi guna menelusuri lebih dalam sejauh mana berbagai faktor memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam pemanfaatan perangkat lunak akuntansi. Mengingat fenomena tersebut, peneliti termotivasi untuk melaksanakan studi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *Software* Zahir**

***Accounting Enterprise* pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur".**

**1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan konteks sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah yang dibuat untuk kajian ini, seperti:

1. Apakah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menimbulkan efek terhadap Kepuasan Pengguna *Software Zahir Accounting Enterprise* pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *Software Zahir Accounting Enterprise* pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur?

**1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan studi yang hendak diraih sesuai masalah yang diidentifikasi yaitu, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna *Software Zahir Accounting Enterprise* pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *Software Zahir Accounting Enterprise* pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Merujuk pada arah yang ingin dicapai dalam penelitian, diharapkan temuan dari studi ini berpotensi memberikan berbagai manfaat antara lain:

##### 1. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sudi ini mampu memberikan informasi berharga mengenai efektivitas penggunaan *Software Zahir Accounting Enterprise* dalam proses pembelajaran akuntansi. Hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi untuk pengembangan metode pembelajaran praktikum akuntansi yang lebih efektif menggunakan *software* akuntansi.

###### b. Bagi Mahasiswa Program Studi Akuntansi

Kajian ini mampu membantu mahasiswa mengoptimalkan penggunaan *software* untuk meningkatkan kompetensi dalam praktik akuntansi. Di samping itu, temuan kajian ini mampu menyajikan deskripsi yang lebih jelas tentang pentingnya penguasaan *software* akuntansi untuk karir mahasiswa di masa depan.

##### 2. Manfaat Akademis

Penelitian ini memperkaya literatur tentang keterhubungan pada kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna pada lingkup dunia Pendidikan tinggi. Hasil kajian ini memiliki potensi untuk menjadi referensi pengembangan model evaluasi sistem informasi akuntansi yang lebih menyeluruh, khususnya dalam lingkungan akademis.