

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan pada dunia bisnis meningkatkan persaingan yang terjadi antara perusahaan dalam menghasilkan produk-produk berkualitas dan metode dalam mendistribusikan produk-produknya. Setiap bisnis memiliki tujuan yang berbeda, tetapi memiliki tujuan utama yaitu mencari laba atau keuntungan. Hal ini menyebabkan setiap bisnis memiliki cara yang berbeda dalam memperoleh laba. Tujuan tersebut harus berjalan efektif sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat pada setiap bisnis.

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini semakin meningkat dan terus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan zaman. Sebelum ada teknologi canggih, banyak bisnis yang dijalankan secara tradisional ataupun manual terutama dalam siklus akuntansi. Dengan pemanfaatan teknologi yang semakin maju, ini juga bisa mempengaruhi penjualan barang untuk bisa dilakukan secara *online* tanpa harus pelanggan datang langsung ketempat penjualan barang dan pelanggan bisa langsung memilih dan membeli barang yang diinginkan. Sehingga pada proses penjualan barang tersebut dapat mempermudah pelanggan dan dapat mengurangi kesalahan yang bisa dilakukan. Keadaan selama ini yang masih konvensional sehingga membuat customer kesulitan dalam pembelian barang karena harus keluar rumah untuk bisa membeli barang yang diinginkan. Untuk itulah diperlukan suatu sistem informasi penjualan barang secara online berbasis Web untuk bisa menunjang penjualan barang menjadi lebih baik lagi baik dari segi pemasaran dan juga segi penjualannya.

Seiring dengan perkembangan zaman, pengguna bisnis online semakin meningkat. Menurut databoks pada tanggal 31 januari 2023 *E-commerce* shopee mendapat kunjungan paling tinggi yaitu sekitar 190.000.000 kali kunjungan. Berikut data kunjungan menurut databoks.

Tabel 1.1.

Data Kunjungan *E-commerce*

| Nama <i>E-commerce</i> | Jumlah Kunjungan |
|-------------------------------|-------------------------|
| Shopee | 191.000.000 |
| Tokopedia | 145.000.000 |
| Lazada | 90.000.000 |
| Blibli | 40.000.000 |
| Bukalapak | 25.000.000 |

Sumber: Databoks (2023)

Dengan meningkatnya pengguna *E-commerce* maka para pengusaha *online* harus memperhatikan segala aspek yang terdapat pada situs *online* tersebut. Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan bagi para pengguna usaha *online*. Dimana perangkat lunak, pengguna, jaringan dan alat komunikasi menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Pengguna *E-commerce* yang meningkat, tentu saja banyak permasalahan-permasalahan yang ditemukan. Salah satu permasalahan utama yang sering ditemukan pada *E-commerce* adalah mengenai keamanan dalam bertransaksi. Dalam kasus *E-commerce* sering kali terjadi kasus penipuan dan transaksi palsu yang dapat merugikan konsumen. Menurut Idntimes pada tahun 2021 terjadi kasus peretasan pada *E-commerce* sebanyak 13 juta akun pengguna Bukalapak. Dalam kasus ini akun pengguna Bukalapak diretas oleh hacker asal Pakistan. Intan Wibisono selaku Kepala Komunikasi Korporat Bukalapak memberikan keterangan resmi. Bukalapak memang mengonfirmasi ada upaya peretasan di situsnya. Namun, dia mengklaim tidak ada data penting dan informasi pribadi yang berhasil didapatkan, seperti user password ataupun data finansial.

Kasus lainnya terjadi pada *E-commerce* Lazada, tercatat 1,1 juta data pengguna supermarket *online RedMart* milik Lazada diretas. Banyak informasi pribadi yang diperjualbelikan, seperti nama, nomor telepon, e-mail, alamat, password, hingga nomor kartu kredit pengguna *RedMart*. Pihak Lazada membenarkan upaya pencurian data pengguna. Lazada menyatakan data-data tersebut dicuri dari database *RedMart* yang dihosting oleh penyedia layanan pihak ketiga. Meskipun demikian, Lazada mengklaim data yang dicuri peretas adalah data kadaluarsa. Selain itu Pada Juli 2020, Lembaga Riset Siber Indonesia Communication and Information System Security Research Center

(CISSReC) menemukan bahwa ada orang yang membeli data 91 juta pengguna akun *e-commerce* Tokopedia yang bocor beberapa pada Mei 2020 dan mengedarkan tautan unduhannya melalui Facebook.

Permasalahan lainnya yang ditemui pada *E-commerce*, saat melakukan transaksi jual beli secara *online* adalah barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan. Untuk menghindari risiko ini, penting bagi konsumen untuk memilih toko *online* terpercaya agar pesanan yang diterima dari kelebihan dan kekurangan *electronic markets* (ems) sesuai dengan yang diinginkan. Dalam kasus ini bisa terjadi karena dua faktor yaitu kurang ketelitian konsumen saat berbelanja dan toko *online* yang tidak terpercaya.

Dalam *E-commerce*, tersedia banyak sekali jasa pengiriman seperti J&T, JNE, Sicepat, Wahana, Antaraja dan masih banyak lagi jasa kirim yang disediakan. Namun dalam hal ini kerap kali terjadi permasalahan saat berbelanja *online* yaitu seperti paket rusak saat pengiriman, kehilangan barang, barang pesanan yang ditukar, bahkan banyak kasus barang tidak sampai ke konsumen namun dalam status pengiriman paket telah diterima. Hal ini tentu menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh konsumen dalam menentukan jasa kirim.

Selain banyaknya pilihan pada jasa kirim, *E-commerce* juga menyediakan berbagai macam cara atau metode pembayaran dalam berbelanja. Pembayaran di *E-commerce* dapat dilakukan dengan cara transfer melalui semua bank, pembayaran dengan kartu kredit, pembayaran *cash on delivery* (cod), bahkan sekarang *E-commerce* menyediakan pembayaran kredit dengan cicilan perbulan. Dalam kasus ini, pembayaran dengan sistem cod kerap kali menjadi permasalahan yang banyak ditemui. Misalnya, banyak kasus dimana konsumen tidak mau membayar barang pesanan karena merasa tidak melakukan pemesanan sehingga barang tersebut harus dikembalikan ke penjual. Adapun kasus lain yaitu konsumen tidak mau membayar barang pesanan akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan sedangkan barang telah dibuka lalu menyalahkan pihak kurir yang dianggap teledor pada saat pengiriman. Namun hal ini sebelumnya sudah diperingatkan untuk melakukan pembayaran sebelum membuka barang, tapi banyak sekali konsumen yang tidak mengerti sehingga hal tersebut bisa merugikan penjual bahkan tidak sedikit kurir yang merasa rugi.

Penerapan sistem informasi akuntansi pada bisnis *online* dapat memberikan informasi sebagai hasil pengolahan transaksi rutin atas transaksi akuntansi, seperti penjualan online dan pencatatan persediaan. Sistem informasi akuntansi pada penjualan *online* yang diterapkan suatu perusahaan merupakan penunjang yang penting bagi keberhasilan perusahaan dalam proses penjualan *online*. Dengan perusahaan menerapkan sistem yang tepat, maka perusahaan dapat mengeliminasi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan penjualan, kehilangan persediaan barang, dan memantau barang yang *best seller* sehingga dapat mempengaruhi peningkatan bisnis *online* perusahaan.

Menurut Romney dan Steinbert (2019) sistem informasi akuntansi terintegrasi dari komponen *hardware*, *software*, *brainware*, dan infrastruktur teknologi informasi termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan. Komponen-komponen tersebut secara bersama-sama memungkinkan SIA dapat mengubah data menjadi informasi yang berkualitas.

Kualitas sistem informasi tersebut dapat diukur berdasarkan keamanan sistem yang dapat memproses data secara akurat dan lengkap (Romney dan Steinbert,2019). Keamanan merupakan faktor yang penting dalam sistem informasi akuntansi dan harus diperhatikan pada setiap penjualan *online* untuk mengatasi kasus penipuan yang sering terjadi pada setiap penjualan *online*. Pada komponen keamanan dapat dinilai berdasarkan kepercayaan pengguna informasi serta kepuasan pelanggan dalam bertransaksi *online* dan memberikan kepercayaan mengenai pencegahan penipuan dalam transaksi maupun sistem yang berbasis informasi, dimana sistem informasi tersebut tidak memiliki arti fisik.

Kualitas sistem informasi tersebut dapat diukur berdasarkan fleksibilitas sistem yang dapat mengakomodasi operasi atau perubahan yang wajar (Romney dan Steinbert,2019). Fleksibilitas pada sistem informasi sangat penting bagi pelanggan, dimana pelanggan dapat dengan mudah mengakses terkait data barang, stok persediaan, waktu pengiriman, daftar harga barang dan daftar barang *best seller*.

Kualitas sistem informasi tersebut dapat diukur berdasarkan kemudahan penggunaan informasi yang disediakan sehinggalah dapat membantu dalam pengambilan keputusan (Romney dan Steinbert,2019). Kemudahan adalah faktor yang sangat penting

bagi para pelanggan, dimana setiap transaksi yang mudah dan didukung teknologi dapat membantu pelanggan dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan *online*. Dalam penerapan sistem informasi akuntansi di dalam penjualan online dan didukung teknologi dapat membantu pelanggan membuat keputusan dalam melakukan pembelian.

Berkaitan dengan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terkait kemudahan, keamanan dan fleksibilitas pada penjualan online di *E-commerce*, pelaku usaha *online* perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian para konsumen. Hal ini karena kemudahan, keamanan dan fleksibilitas sangat penting untuk menilai keputusan para konsumen.

Adapun penelitian terdahulu sudah banyak membahas mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap keputusan pembelian. Salah satu penelitian yang sudah dilakukan oleh Edwin Hadi Setiawan (2017) meneliti tentang Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Resiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan, dan resiko kinerja berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian *online*, semakin tinggi tingkat kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi maka semakin tinggi tingkat pembelian secara *online*. Fitria Ningrum(2017) meneliti tentang sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam pengambilan keputusan pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi, dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian belanja online di media instagram berpengaruh positif. Muhammad Galuh Rizky Putra (2018) meneliti tentang pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap keputusan pembelian online. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda diatas menginterpretasikan masing-masing variabel adalah sistem informasi akuntansi berpengaruh negatif, sedangkan keamanan dan kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *online* pada tingkat alfa 5%.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti dalam beberapa tahun terakhir, terdapat kesimpulan yang sama terkait pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap keputusan pembelian yaitu berpengaruh positif. Namun penelitian terkait kualitas sistem informasi akuntansi terhadap keputusan

pembelian hanya membahas mengenai keamanan dan kemudahan sistem. Oleh karena itu untuk memberikan gambaran yang akurat dan lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian tersebut maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memperkuat temuan-temuan sebelumnya atau menguji hipotesis baru yang mungkin muncul.

Penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi penjualan *online* di *E-commerce* Shopee terhadap keputusan pembelian dapat memberikan manfaat bagi para pengusaha *online*. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada Shopee, pengusaha *online* dapat meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan objek penelitian atau variabel yang berbeda. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan *Online* di *E-commerce* Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Di Kabupaten Bekasi Periode Januari 2023”**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya keamanan sistem pada *E-commerce* dan sering terjadi pencurian data.
2. Banyak fitur baru sehingga membuat pengguna menjadi bingung saat berbelanja.
3. Banyak kasus barang yang diterima tidak sesuai akibat kurangnya informasi.
4. Kasus barang hilang dan barang rusak saat dikirim oleh jasa ekspedisi.
5. Tersedia banyak jasa kirim membuat konsumen bingung dalam menentukan pilihan.
6. Banyaknya metode pembayaran yang disediakan tetapi keamanan transaksi sangat minim.
7. Informasi produk yang tidak akurat.

1.3 Batasan masalah

Hasil identifikasi masalah mengenai kualitas sistem informasi akuntansi pada penjualan *online* dan keputusan pembelian, penulis membatasi masalah agar lebih terperinci dan jelas, maka penulis memberikan batasan masalah hanya pada pengaruh

kualitas sistem informasi akuntansi terkait kemudahan, fleksibilitas dan keamanan penjualan *online diE-commerce* Shopee terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi periode januari 2023.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi?
2. Apakah secara parsial fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi?
3. Apakah secara parsial keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi?
4. Apakah secara simultan kemudahan, fleksibilitas, keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi
2. Untuk mengetahui apakah fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi
3. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi
4. Untuk mengetahui apakah kemudahan, fleksibilitas, keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada masyarakat di Kabupaten Bekasi

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dikemudian hari bagi semua pihak yang dapat digolongkan seperti:

1. Bagi Penulis

Penulis memperoleh manfaat guna menambah pengetahuan dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi pada penjualan *online* terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya terkait kualitas sistem informasi akuntansi pada penjualan *online* dan keputusan pembelian

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi pada penjualan *online* dan keputusan pembelian.

4. Bagi pengusaha *Online*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pelaku usaha online tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap keputusan pembelian.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, penjualan online serta keputusan pembelian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisa data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian serta saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini.