BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem informasi mempunyai peranan yang stratejik dalam suatu organisasi, yaitu membantu dalam menyediakan informasi sebelum proses pengambilan keputusan. Karena mempunyai peranan stratejik, maka suatu organisasi perlu memikirkan bagaimana agar sistem informasi yang telah dan akan dibangun bisa mencapai kesuksesan. Kesuksesan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan organisasi, yang berarti sistem informasi tersebut harus dibutuhkan oleh para pengguna atau pekerja dilingkungan organisasi. Meskipun secara teknis sistem tersebut sempurna, tetapi belum bisa dikatakan sempurna jika pemakai sistem informasi tersebut tidak mampu untuk mengunakannya dengan sempurna.

Pada era globalisasi seperti saat ini, informasi merupakan sumber daya yang sangat penting bagi suatu organisasi. Informasi penting dibutuhkan oleh organisasi-organisasi modern adalah informasi yang bersifat strategik yaitu informasi yang berkaitan dengan organisasi dalam jangka waktu yang lama. Informasi membantu manajer dalam proses pengambilan keputusan yang logis

dan mengarah pada tindakan yang diinginkan oleh manajer tersebut. Organisasi yang dapat mengelola dan memanfaatkan informasi-informasi secara efektif akan memperoleh keuntungan-keuntungan kompetitif di pasar global, informasi tersebut adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Banyak perusahaan mengimplementasikan teknologi informasi yang modern dan canggih untuk mendukung sistem informasi mereka. Teknologi informasi memungkinkan suatu organisasi untuk memproses data dan menghasilkan informasi secara cepat dan akurat. Sementara itu bukti empiris menunjukkan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi untuk tujuan pembuatan keputusan dan operasi masih rendah (Johansen dan Swigart, dkk 1996 dalam Indarti, 2004).

Keberadaan sistem informasi akuntansi memiliki kedudukan yang penting karena merupakan sub sistem khusus dari sistem informasi manajemen yang tujuannya adalah menghimpun, memproses, dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan (Rumiyati, 2006 dalam Pratiakso, 2008). Hasil akhir proses akuntansi berupa laporan keuangan yang sangat berguna sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan. Jika suatu transaksi dimasukkan untuk diproses, maka komputer akan membawa transaksi tersebut keseluruh komponen sistem yang berhubungan secara otomatis. Komputer dapat memposting informasi yang

cepat sehingga setiap rekening akan selalu diperbarui. Informasi dapat disediakan sesuai dengan kebutuhan pemakai (Endro dkk, 2004 dalam Pratiakso, 2008).

Sistem informasi yang efektif dan efisien akan memungkinkan diambilnya keputusan ekonomi bagi pihak internal maupun eksternal. Mengingat keberadaan dan peran penting sistem informasi akuntansi, maka penting bagi perusahaan untuk setiap saat mengevaluasi kinerja sistem informasi akuntansi, jika mendapati bahwa sistem informasi akuntansi sudah tidak mampu lagi atau tidak responsif terhadap perkembangan persaingan dan lingkungan strategis maka sudah selayaknya dilakukan perancangan ulang (*redesain*) atau dilakukan pengembangan sistem informasi akuntansi. Pengembangan yang dimaksud sebagai proses desain fisik, desain data base, pengembangan program dan pengembangan prosedur (Ives dan Olsson, 1984 dalam Baridwan, 1994).

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktifitas yang berkesinambungan. (Burch, dkk., 1991 dalam Lau, 2004) menyatakan hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia. Pernyataan ini diperkuat oleh Baronas, dkk (1988) dalam Lau (2004) yang menyatakan bahwa apabila sistem mengalami

kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan sistem informasi itu untuk memenuhi harapan *stakeholder* yang meliputi: analisis sistem, pemakai akhir, sponsor dan pelangan. Mengurangi risiko kegagalan sistem informasi dibutuhkan kemampuan untuk memprediksi *outcome* dari upaya yang telah dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Prediksi pengembangan lebih awal ini dapat dibuat dalam tahap-tahap proyek pengembangan sistem informasi (Ginzberg, 1981 dalam Lau, 2004).

Ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan bisnis, untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.

Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif seperti saat ini. Tidak mengherankan jika keputusan atas investasi sistem informasi menjadi suatu hal yang penting dalam organisasi (Numaker Ralph, 1996; Reich dan Izak, 1996 dalam Wibowo dan Setyani, 2007) dan perhatian terhadap faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi menjadi suatu hal yang sangat penting. Berkembangnya literatur dalam sistem informasi akuntansi telah menciptakan hubungan antara karakteristik informasi dengan struktur

organisasi dan lingkungan organisasi (Gordon & Narayana, 1984 dalam Wibowo dan Setyani, 2007). Struktur organisasi menunjukkan distribusi kekuasaan dalam organisasi.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *costumer* (Szajna dan Scammell, 1993 dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998). Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistence to change*), karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku organisasional (Bodnar dan Hopwood 1995: 22 dalam Setianingsih dan Indriantoro,1998).

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg 1981; Szajna dan Scammell, dkk 1993 dalam Setianingsih dan Indriantoro 1998). Sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang akan dikembangkan.

Harapan dari berpartisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah pemakai (*user*) dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan. Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang sangat menarik bagi beberapa peneliti, karena penelitian antara yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten.

Beberapa peneliti mengunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Ada banyak faktor-faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada lima faktor kontijensi yaitu komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas sistem, kebermanfaatan persepsian, kemudahan persepsian dalam pemakaian dan dukungan manajemen puncak.

Salah satu faktor yang banyak diteliti sebelumnya adalah partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dapat memberikan efektifitas dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai dan kualitas jasa sistem informasi. Suatu sistem informasi akan efektif apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi

pemakai (Wibowo& Setyani, 2007: Chandrarin& Indriantoro, 1997). Efektifitas sistem informasi merupakan sesuatu yang multidimensional termasuk pengukuran menggunakan kepuasan pemakai sebagai indikator (Pitt., dkk 1995 dalam Wibowo dan Setyani 2007).

Hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai ternyata konsisten positif (Chandrarin dan Indriantoro 1997). Setianingsih dan Indriantoro (1998) dalam Lau (2004), menyimpulkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan Mc Lean (1991), McKeen *et al.* (1994) Choe (1996), dalam Chandrarin dan Indriantoro (1997). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemudahan persepsian dalam pemakaian, kompleksitas sistem didukung sebagai variabel moderat, sedangkan partisipasi pemakai berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai.

Partisipasi pemakai berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemakai Restuningdiah dan Indriantoro (2000). Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Doll dan Torkzadeh (1989)), Kappelman dan Mc Lean (1991), McKeen dkk.(1994) Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), sedangkan kompleksita sistem dan pengaruh pemakai secara signifikan sebagai variabel moderator semu, hal ini konsisten dengan McKeen dkk (1994). Pengaruh pemakai sebagai variabel moderat semu dan

konsisten dengan penelitian Robey dan Farrow (1982) tetapi tidak mendukung penemuan McKeen dkk (1994) dalam Wibowo dan Setyani (2004).

Berdasarkan hal diatas maka peneliti ingin meneliti kembali "PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DENGAN LIMA VARIABEL MODERATING".

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lau pada tahun 2004. Perbedaaan dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel moderating dan sampel. Sampel dari penelitian terdahulu adalah manajer-manajer pada perusahaan-perusahaan di NTT, sedangkan untuk penelitian ini peneliti mengunakan sampel staf keuangan pada Perguruan Tinggi Muhammadiyah sebagai pemakai Sistem Informasi. Perguruan Tinggi tersebut adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Akhmad Dahlan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Universitas Muhammadiyah Magelang, Variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah Dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai, sedangkan variabel moderating yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas sistem, kebermanfaatan persepsian, kemudahan persepsian dan ukungan manajemen puncak.

B. Rumusan Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

2. Apakah komunikasi pemakai-pengembang, memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

3. Apakah kompleksitas sistem memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

4. Apakah kebermanfaatan persepsian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

5. Apakah kemudahan persepsian dalam pemakaian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

6. Apakah dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris apakah terdapat pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi.
2. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris apakah komunikasi pemakai-pengembang, memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
3. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris apakah kompleksitas sistem memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
4. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris apakah kebermanfaatan persepsian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

5. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris apakah kemudahan persepsian dalam pemakaian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi
6. Penelitian ini inggin membuktikan secara empiris apakah dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya dalam bidang sistem informasi akuntansi dimasa yang akan datang.
2. Juga diharapkan dapat digunakan sebagai input bagi pengambilan keputusan (*decision maker*) untuk menelaah lebih lanjut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi akuntansi.
3. Memberikan masukan bagi para pengembang sistem informasi tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektifitas

pengembangan sistem informasi dan dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dimasa yang akan datang

4. Penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian selanjutnya, sebagai masukan dan menjadikan pertimbangan dalam pengembangan materi pembelajaran karena disamping perlunya penguasaan teknologi informasi, tetapi juga perlu pemahaman mengenai perilaku orang-orang yang menjalankan sistem sebagai konsumen sistem informasi akuntansi.