BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Sistem Informasi

Ada berbagai definisi sistem yang dikemukakan oleh para penulis buku ajar yang berhubungan dengan sistem informasi. Berdasarkan beberapa definisi sistem yang dikemukakan, dapat dibagi kedalam dua kelompok. Kelompok pertama lebih menekankan pada elemen-elemen dalam sistem, yang dapat berupa sub sistem. Kelompok kedua lebih menekankan pada prosedur atau urutan-urutan operasi dalam sistem. Kedua kelompok definisi ini benar dan tidak bertentangan, yang bertentangan adalah cara pendekatannya.

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata, dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Informasi yang telah diuraikan diatas diperoleh dari sistem informasi *(Information System)*. Nash dan Robert (1984) dalam Indarti (2004) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai suatu kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur, dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi tertentu, memberi sinyal pada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar untuk pengambilan keputusan yang cerdik.

Kebutuhan akan sistem sangat penting bagi perusahaan-perusahaan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi berupa laporan keuangan yang dihasilkan melalui proses komputer jelas lebih cepat jika dibandingkan dengan informasi yang dikerjakan secara manual. Informasi yang lebih cepat mempunyai nilai yang lebih baik dari pada informasi yang terlambat diperoleh.

Informasi dikatakan bernilai jika informasi tersebut menambah pengetahuan pembuat keputusan tentang keputusannya di masa lalu, sekarang dan juga di masa yang akan datang. Informasi yang dihasilkan oleh sistem harus menambah keyakinan para pemakai informasi mengenai probabilitas terealisasinya suatu harapan dalam kondisi

ketidakpastian, disamping itu informasi juga harus dapat mengubah perilaku atau keputusan para pemakai informasi. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila informasi tersebut memenuhi kriteria: 1) akurat: yaitu suatu sistem informasi berhubungan dengan pengukuran terhadap ketepatan dan kebenaran, 2) tepat waktu: yaitu tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan adalah sebelum informasi tersebut kehilangan kekuatan untuk mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan, 3) kebenaran: informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data harus mempunyai kebenaran sesuai dengan perhitungan-perhitungan yang ada dalam proses pengolahan informasi tersebut, 4) lengkap: informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan hanya sebagian akan mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan oleh pemakai informasi atau dalam menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuanya untuk mengontrol atau memecahkan masalah dengan baik, 5) relevan: kemampuan informasi untuk membantu pemakai dalam membedakan beberapa alternatif keputusan sehingga pemakai dapat dengan mudah menentukan pilihan, dan 6) dapat dipercaya, informasi yang disajikan

harus mengandung unsur-unsur dimana informasi disajikan apa adanya, mempuyai nilai materialitas.

Melalui sebuah sistem informasi, baik itu informasi akuntansi maupun informasi manajemen data diolah dan digolongkan serta digabungkan dengan informasi lain yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Sebuah sistem informasi tidak akan jauh dari teknologi utamanya dengan produknya yang sangat membantu kehidupan manusia dewasa ini yaitu komputer, hal ini oleh Mcleod, (1998) dalam Lau, (2004) dikatakan sebagai *end-user computing* dimana adanya kecenderungan dari pemakai *(user)* untuk melakukan pengembangan sistem informasi berbasis komputer dalam organisasi.

Kriteria-kriteria tersebut sangat menentukan keputusan yang diambil, apabila informasi tersebut kurang bernilai, maka dapat berakibat fatal bagi para pengambil keputusan. Informasi akan bermanfaat jika informasi tersebut berhubungan dengan keputusan-keputusan yang menjadi sasaran informasi. Jika informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh pemakai dan informasi akan bermanfaat jika pemakai informasi mempercayai informasi itu sendiri.

Adapun beberapa pengertian mengenai sistem informasi yaitu;

a) Menurut Bodnar dalam Jogiyanto (2000)

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari sumber daya-sumber daya manusia dan peralatan yang dirancang untuk merubah data ekonomi ke dalam informasi yang berguna.

b) Menurut Chusing dalam Jogianto (2000)

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan manusia dan sumber daya modal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapat dari pengumpulan data transaksi.

c) Menurut Wilkinson dalam Jogiyanto (2000)

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem informasi formal yang mengumpulkan, memproses dan menyimpan data serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan.

Kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dalam upaya menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak internal dan eksternal. Salah satu keluaran yang menghasilkan sistem informasi akuntansi adalah berupa informasi

mengenai laporan keuangan yang diproses dari data-data transaksi keuangan.

2. Pengembangan Sistem Informasi.

Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*Sistem Development Life Cycles).* Pendekatan dengan SDLC ini biasanya digunakan oleh Biro Sistem Informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem. Untuk lebih dapat memahami tahap-tahap dalam SDLC dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

TABEL 2.1
Tahap-Tahap dalam SDLC
(System Development Life Cycle)

General Phase	***Detail Phase***
Analysis	*Feasibility Assesment*
	Information Analyst
Design	*Sistem Design*
	Program Development
	Prosedur Development
Implementation	*Conversion*
	Operating & Maintenance
	Audit & Review

Sumber: Bodnar And Hopwood (1995) dalam Lau (2004), *Accounting Information System.*

a. Tahap analisis dan Perencanaan

Perencanaan merupakan kegiatan awal pengembangan sistem yang mempunyai tujuan memperoleh pemahaman mengenai sistem yang ada, mendefinisikan faktor-faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem. Pada tahap analisis dan perencanaan ini dibagi menjadi dua jenis aktifitas:

1) ***Feasibility Assesment.***

Pada tahap ini mendefinisikan dengan jelas apa yang harus dilakukan oleh sistem, output apa yang harus dihasilkan, input seperti apa yang harus diterima, bagaimana input data harus diperoleh, basis data seperti apa yang diperlukan, dan seberapa cepat output harus tersedia. Tujuan umum penilaian kelayakan ini adalah untuk menjawab seluruh pertanyaan kelayakan teknis, ekonomis dan operasional. Tahap ini akan menghasilkan dokumen proposal sistem yang berisi seluruh analisis yang telah dilakukan.

2) ***Information Analyst.***

Pada tahap ini dilakukan pendefinisian sistem secara rinci tentang apa saja yang diperlukan untuk penulisan komputer bagi sistem yamg akan dikembangkan, yang meliputi *logical flow*

diagram, data dictionaries, dan *user spesification.* Tahap *Information Analyst* ini menghasilkan dokumen kebutuhan sistem yang menyeluruh, yang berisi diagram kamus data dan spesifikasi pemakai.

b. Tahap Desain.

1) *System Designe*

Pada bagian ini melibatkan keputusan *hardware* dan *software* apa saja yang akan digunakan, mendesain isi dan struktur basis data, dan mendefinisikan modul (program) pengembangan sistem dan bagaimana hubungan antara modul yang satu dengan yang lain. Tahap ini akan menghasilkan dokumen yang menerangkan secara rinci sistem akan bekerja.

2) *Program Development.*

Program Development yaitu membuat program komputer dan mendesain rinci basis data dan file-file yang digunakan oleh sistem. Tahap ini akan disusun dokumen yang memuat deskripsi naratif mengenai program, bagan arus program, daftar sumber program, dan deskripsi jelas mengenai format data yang digunakan dan keluaran yang dihasilkan.

3) ***Procedure Development***

Merupakan tahap penyusunan kumpulan dokumen yang terorganisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi yang mencakup aplikasi-aplikasi tertentu dan instruksi operasi. Instruksi operasi merupakan pedoman menjalankan program bagi pemakai, personal operasi, komputer dan orang lainya, yang terlibat dalam operasi sistem.

c. **Tahap Implementasi.**

Pada tahap implementasi terdapat tiga jenis aktifitas;

1) ***Conversion.***

Dalam tahap implementasi, personal-personal operasi perlu dikoordinasikan, dilatih ulang, dan perubahan fisik yang berasal dari sistem yang baru juga perlu dibuat. Perubahan sistem baru, mencakup bentuk-bentuk pemotongan dan penggendalian aktifitas pemrosesan. Penjadwalan merupakan pertimbangan utama dalam tahap ini. Perubahan fisik yang utama mencakup penyiapan letak dan pengubahan file.

2) ***Operating & Maintenance***

Merupakan tahap penyusunan skedul operasi yang berhubungan dengan pemrosesan data perusahaan serta

pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem ini nantinya juga akan mengikuti aliran SDLC (*Sistem Development Life Cycles*), dapat merupakan perbaikan dari sistem yang lama dan dapat pula berupa sistem yang baru.

3) ***Audit & Review***

Menspesifikasikan hakekat setiap audit yang akan dilakukan untuk mengevaluasi operasi sistem serta mengumpulkan dan menelaah tanggapan-tanggapan pemakai dalam sistem setelah dioperasikan.

3. Partisipasi Pemakai Sistem Informasi.

Partisipasi pemakai diperlukan dalam pengembangan sistem informasi telah diakui secara luas dalam literatur. Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktifitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick, 1994 dalam Lau, 2004). Keduanya membedakan *user involvement* dengan *user participation. User participation* sebaiknya lebih digunakan bila berkaitan dengan perilaku dan aktifitas pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

Pengukuran perilaku pemakai dan aktifitas harus dipertimbangkan sebagai pengukur *user participation*, bukan *user involvement* (Barki dan

Hartwick, 1994 dalam Lau, 2004). Davis dan Norton Indriantoro, (1993) dalan Lau, (2004) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai " *a set of favorable or unfavorable feeling with which employees view their work".* Atas dasar definisi ini Chandrarin dan Indriantoro (1997) menganalogkan kepuasan kerja dengan kepuasan pemakai. Selanjutnya kepuasan pemakai didefinisikan sebagai pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi ysng diberikanya selama pengembangan sistem. Ives dkk., (1983) dalam Lau, (2004) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

Partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata bagi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan, sampai pada tahap implementasi sistem informasi. Menurut Mumford, (1974) dalam Lau, dkk (2004) ada tiga jenis partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dibedakan berdasarkan tingkat pengaruh dan kontrol yang diberikan atau disampaikan oleh pemakai, yaitu;

a. Partisipasi Konsultatif

Partisipasi konsultatif adalah pemakai diajak atau berkonsultasi dengan para pengembang dalam penerapan desain sistem informasi akuntansi, dan keputusan akhir atas desain sistem berada pada wewenang dewan pengembang.

b. Partisipasi Representatif

Partisipasi representatif adalah bentuk partisipasi yang dilakukan dengan dibentuknya tim pengembang yang melibatkan pemakai sistem untuk ikut serta terlibat dalam tim pengembang mewakili departemen yang dipimpinnya. Tim ini akan bersama-sama bertanggung jawab mendesain dan mengelola proyek pengembangan sistem.

c. Partisipasi Konsensus

Partisipasi konsensus adalah pendekatan demokratis, maksudnya pemakai akan dilibatkan dalam setiap proses pengembangan sistem informasi akuntansi. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan

pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994 dalam Lau, 2004). Partisipasi dalam pemakai sistem informasi diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan ahirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

4. Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai ini mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem (Ives dkk, 1983 dalam Lau, 2004). Kepuasan pemakai dalam Restuningdiah dan Indriantoro (2000) didefinisikan sebagai sejauh mana pemakai percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya serta kualitas keputusan sebagai suatu tujuan penting sistem informasi akuntansi dalam mendukung pembuatan keputusan.

5. Faktor-Faktor Kontijensi

Teori kontijensi berpendapat bahwa desain dan penggunaan sistem pengendalian adalah kontijen dalam kontek *setting* organisasional. Hal ini berarti teori kontijensi itu sendiri tidak mempunyai *content* tertentu, melainkan hanyalah sebuah kerangka untuk pengaturan pengetahuan dalam bidang tertentu. Maka bila kita akan bertumpu pada teori kontijensi sebagai dasar untuk pengembangan toeri yang berkaitan dengan pengaruh partisipasi pemakai pada keberhasilan sistem, kita harus bertumpu pada teori kontijensi yang dibuat dari area disiplin ilmu yang lain, juga dari penelitian sebelumnya dalam sistem informasi, (Tait dan Vassey, 1988 dalam Lau ,2004).

Teori kontijensi timbul untuk merespon pendekatan universalistik yang berpendapat bahwa aplikasi desain pengendalian optimal untuk semua perubahan dalam semua kondisi. Jadi teori kontijensi timbul untuk merespon universalistik, yang dalam hal ini menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, di mana dalam kenyataannya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dimoderasi oleh beberapa faktor kontijensi.

Temuan para peneliti terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai. Dari sekian banyak faktor kontijensi, diangkat empat faktor kontijensi dalam penelitian ini, yang akan diuraikan sebagai berikut:

a) Komunikasi Pemakai-Pengembang

Persepsi setiap pihak analisis sistem, manajer, pemakai atas dasar sistem yang akan dikembangkan dipengaruhi oleh fungsinya masing-masing. Setiap fungsi dapat memandang proyek pengembangan sistem informasi dari sudut masing-masing. Oleh karena itu dibutuhkan rantai persepsi yang lengkap. Komunikasi yang tersamar akan mendorong timbulnya perbedaan persepsi atas sistem yang akan dikembangkan. Pemecahan masalah komunikasi ini adalah dengan melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem.

Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamanya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang ditransformasikan ke dalam sistem informasi yang akan dikembangkan.

b) Kompleksitas Sistem

Pada awalnya kompleksitas sistem berada dalam pengembang sistem (*Developer*) dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang berada dilingkungan bisnis. Kompleksitas sistem muncul dari ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan teknologi platform yang mendukung *automation of billing*, teknik desain dan bahasa komputer yang digunakan, metodologi pengembangan yang akan dilakukan, dan sebagainya (McKeen dkk, 1994 dalam Wibowo dan Setyani, 2007).

c) Kebermanfaatan Persepsian

Teknologi merupakan sarana pendukung bagi kemajuan sistem informasi. Sementara kemajuan dalam *hardware* dan *software* terus berlangsung, masalah dalam penggunaan sistem informasi masih saja ada (Johansen & Swigart, 1996; Moore, 1991; Norman, 1993; Weiner, 1993, Vankaseth dan Morris, 2000 dalam Indarti 2004).

Penggunaan yang rendah terhadap sistem informasi telah dianggap sebagai salah satu penyebab apa yang dinamakan sebagai *productivity paradox*, yaitu rendahnya *return* yang diperoleh dari

investasi teknologi informasi, sementara investasi dibidang teknologi informasi memerlukan sumber daya yang besar (Landauer, 1995; Sichel, 1997 dalam Indarti 2004).

d) Kemudahan Persepsian dalam Pemakaian

Theory of Reasoned Action (TRA) menyatakan bahwa perilaku, dalam hal ini adalah penggunaan sistem informasi ditentukan oleh persepsi individu dan sikap menuju perilaku, misalnya tekanan sosial/norma sosial. Sikap pemakai sistem bersamaan dengan norma sosial dan faktor situasional lainnya memotivasi untuk memanfaatkan teknologi/sistem informasi dan pada akhirnya meningkatkan pemanfaatan sistem, informasi tersebut. Implikasi pemanfaatan teknologi/sistem informasi yang meningkatkan tersebut akan membawa ke kinerja individu yang positif.

e) Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak memiliki peran yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi sistem informasi (Setyaningsih dan Indriantoro, 1998). Dukungan tersebut penting tidak hanya untuk alokasi sumberdaya yang diperlukan untuk pengembangan tersebut, namun yang terpenting adalah memberikan

strong signal bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting (Muntoro, 1994 dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998).

Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai. Oleh karena itu partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari manajemen puncak. Sehinga dengan adanya partisipasi ini kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan akan lebih besar.

B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Partisipasi Pemakai

McKeen dkk, (1994) dalam Lau, (2004) melakukan penelitian terhadap 151 responden dari delapan perusahaan besar, dengan bermacam derajat partisipasi dari pemakai akhir (*end user*), temuannya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro, (1997) terhadap 135

responden manajer tingkat menengah dari berbagai jenis perusahaan baik jasa, manufaktur, maupun perusahaan dagang yang berlokasi di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan temuan yang sama dengan McKeen dkk, (1994) dalam Chandrarin dan Indriantoro, (1997), bahwa partisipasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Restuningdiah melakukan penelitian terhadap 102 manajer divisi atau departemen pada berbagai jenis perusahaan yang berlokasi di wilayah Indonesia hasil temuannya mendukung para peneliti terdahulu, yaitu partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan kemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Purnamasari (2000) dalam Wibowo dan Setyani (2007) mendukung hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh McKeen dkk, (1994) yang menyatakan bahwa kepuasan pemakai sistem informasi dipengaruhi oleh partisipasi pemakai. Semakin tinggi tingkat partisipasi pemakai maka tingkat kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan semakin besar (Lau, 2004). Dengan ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi pemakai merasa lebih puas atas hasil dari pengembangan sistem informasi yang dihasilkan oleh pengembang informasi tersebut.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Lau, 2004) terhadap 100 responden mendapatkan hasil bahwa tingkat partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuaan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi tingkat partisipasi pemakai maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi tersebut, karena dengan berpartisipasi pemakai dapat mengungkapkan antara harapan dan hasil yang diperoleh selama proses pengembangan sistem informasi. Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan ahirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H_1: Terdapat pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

2. Komunikasi Pemakai-pengembang

DeBrander dan Their (1984) dalam Lau (2004) menyimpulkan bahwa adanya hubungan signifikan antara komunikasi yang efektif dengan kesuksesan pengembangan sistem. Setyaningsih dan Indriantoro (1998) menyimpulkan komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai. Komunikasi pemakai-pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai.

Persepsi setiap pihak–analisis sistem, manajer pemakai atas dasar sistem yang akan dikembangkan dipengaruhi oleh fungsinya masing-masing. Setiap fungsi dapat memandang proyek pengembangan sistem dari sudut masing-masing, oleh karena itu dibutuhkan rantai komunikasi yang lengkap. Komunikasi yang tersamar akan mendorong timbulnya perbedaan persepsi atas sistem yang dikembangkan.

Pemecahan masalah komunikasi ini adalah dengan melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem informasi. Dalam situasi pemakai-pengembang berkomunikasi secara efektif, akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi (Verrijinstuart dan Azenhofer, 1998, McKeen, 1994 dalam Lau, 2004). Komunikasi pemakai-pengembang mempunyai pengaruh positif

signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi (Lau, 2004). Semakin tinggi tingkat komunikasi pemakai-pengembang dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai merasa semakin puas terhadap hasil pengembangan sistem informasi yang ada.

Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamanya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang ditransformasikan ke dalam sistem informasi yang akan dikembangkan, yang pada ahirnya akan mendorong pemakai untuk berpartisipasi selama proses pengembangan sistem informasi hal tersebut membawa kepuasan bagi pemakai karena ide-ide dan saranya telah ditampung oleh pengembang sistem informasi sehinga sistem yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pemakai sistem informasi tersebut.

H_2: Komunikasi pemakai–pengembang memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

3. Kompleksitas Sistem

Dari hasil penelitian di Indonesia menunjukkan kompleksitas sistem merupakan moderator semu, Chandrarin dan Indriantoro (1997), Restuningdiah dan Indriantoro (2000) menyimpulkan kompleksitas sistem merupakan moderat semu. Kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Restuningdiah (1999).

Pada saat kompleksitas sistem rendah, maka kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi secara teknik dapat dikurangi, begitu juga sebaliknya, pada saat kompleksitas sistem tinggi, maka kejadian yang terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk dapat mencapai keberhasilan sistem yang sedang/ akan dikembangkan yang pada ahirnya akan membawa ke kepuasan pemakai yang semakin tinggi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lau, 2004) menyatakan kompleksitas sistem sebagai variabel yang memoderasi pangaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Atas temuan-temuan tersebut maka peneliti ingin menguji kembali dengan rumusan hipotesis sebagai berikut.

H_3: Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi

4. Kebermanfaatan Persepsian

Perceived Usefulness (Kebermanfaatan Persepsian) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Davis (1989) dalam Indarti, (2004) melakukan penelitian dengan mengembangkan dan memvalidasi skala baru untuk dua konstruk yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use,* yang dihipotesiskan menjadi faktor penentu utama dalam penerimaan teknologi informasi.

Pengukuran ini juga digunakan oleh para peneliti lain yang berminat dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi, (Adams, dkk, 1992 dalam Indarti, 2004). Semakin mudah suatu sistem untuk digunakan maka pemakai informasi juga akan merasa bahwa informasi tersebut semakin bermanfaat bagi pemakai informasi dalam proses pengambilan keputusan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indarti, 2004) menyatakan bahwa semikin bermanfaat suatu sistem

informasi maka pemakai merasa semakin puas terhadap sistem yang dihasilkan.

Kebermanfaatan dalam pemakaian sistem informasi ini akan menyebabkan pemakai merasa karena sistem informasi yang dihasilkan oleh pengembang tersebut bermanfaat bagi pemakai dalam pengambilan keputusan. Semakin pemakai merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat maka hal ini akan mendorong pemakai untuk berpartisipasi terhadap pengembagan sistem informasi untuk dapat mengambil manfaat dari setiap apa yang sedang dan akan dikembangkan oleh pengembang sistem informasi tersebut. Adanya partisipasi pemakai selama proses pengembangan sistem informasi akan memberikan manfaat kepada pemakai bahwa sistem yang dihasilkan dapat membantu pemakai dalam menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih baik sehingga akan meningkatkan kepuasan pemakai terhadap sistem yang dihasilkan.

Atas dasar temuan-temuan tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H_4: Kebermanfaatan persepsian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi

5. Kemudahan Persepsian dalam Pemakaian

Beberapa penelitian longitudinal terbaru yang dilakukan oleh Taylor, dan Todd (1995), Szajna, (1996) dan Vankatesh dan Davis, (2000) dalam Indarti, (2004), semuanya menunjukkan hasil yang sama yaitu *perceived usefulness* tetap merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap kemauan *user* untuk menggunakan sistem informasi. Akan tetapi, Vankatesh dan Davis (2000) dalam Indarti (2004) menyatakan bahwa pengaruh langsung *perceived ease of use* terhadap kemauan menggunakan sistem tetap penting meskipun pengaruh secara tidak langsung. Semakin mudah digunakan suatu sistem informasi maka akan meningkatkan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pemakai sistem informasi. Implikasi dari pemanfaatan sistem informasi yang meningkat tersebut akan membawa ke kinerja individu kearah yang positif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indarti, 2004) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan suatu sistem maka semakian tinggi tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem yang dihasilkan tersebut.

Sistem informasi yang mudah dalam pengoperasianya akan mendorong pemakai untuk memakai sistem informasi tersebut dalam proses pengambilan keputusan organisasi, sehinga pemakai merasa puas

dengan sistem yang dikembangkan oleh organisasi tempat pemakai bekerja.

Kemudahan persepsian dalam pemakaian suatu sistem bersifat personal dimana dengan berpartisipasi seseorang akan lebih merasa bahwa sistem yang dihasilkan dapat memberi kemudahan pemakai dalam bekerja atau dalam proses pengambilan keputusan. Pada saat seseorang mendapatkan kemudahan maka orang tersebut akan merasa puas dengan hasil sistem yang dikembangkan.

Atas dasar temuan-temuan tersebut maka peneliti inggin menguji kembali dengan hipotesis sebagai berikut:.

H_5: Kemudahan persepsian dalam pemakaian memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

6. Dukungan Manajemen Puncak

Manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*System Development life Circle*) yang meliputi perencanaan, perancangan dan implementasi. Cerullo, (1980) seperti yang dikutip Choe, (1996) dalam Wibowo dan Setyani (2007) menjelaskan bahwa hubungan manajemen puncak meliputi penyusunan

sasaran dan tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi. Choe (1996) dalam Wibowo dan Setyani (2007) dalam penelitiannya menyimpulkan terdapat hubungan signifikan dan positif antara dukungan manajemen puncak dengan kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi.

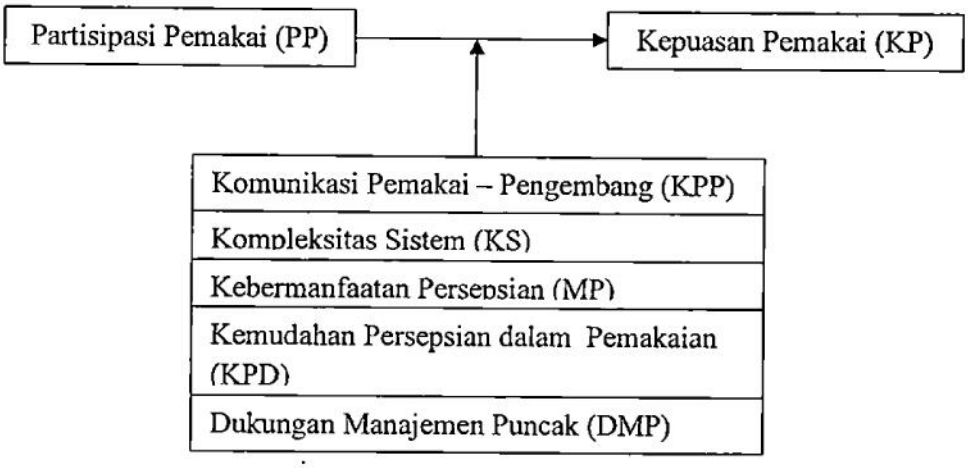
Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak dengan kepuasan pemakai sistem informasi (Choe, 1996 dalam Setyaningsih dan Indriantoro, 1998). Sementara Vanlommel dan DeBranbander (1975) dalam Setyaningsih dan Indriantoro (1998) mengemukakan bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Sesuai dengan pernyataan tersebut (Kim dan Lee, 1986 dalam Setyaningsih dan Indriantoro, 1998) meneliti dukungan manajemen puncak sebagai variabel *moderating* dalam hubungan antara partisipai pemakai dengan kesuksesan sistem informasi. Penelitian dilakukan atas 134 pemakai sistem informasi dari 32 perusahaan yang berlokasi di Korea. Hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berhubungan secara signifikan dengan kesuksesan sistem informasi dimana ada dukungan manajemen puncak yang kuat dalam setiap pegembangan sistem informasi

Disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderat semu (Setyaningsih dan Indriantoro, 1998). Dukungan manajemen puncak menjadi faktor penting dalam investasi teknologi informasi dan turut mempengaruhi tingkat kesuksesan pengembangan sistem informasi dan perancangan sistem informasi (Szajna dan Schammell dkk, 1993 dalam Wibowo dan Setyani, 2007).

Dengan demikian dapat diduga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak memoderasi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Manajemen puncak memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem yang dihasilkan, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lau, 2004) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat dukungan manajemen puncak maka hal ini akan mendorong pemakai untuk berpartisipasi yang pada ahirnya akan meningkatkan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dihasilkan:

H_6: Dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1

Model Penelitian