# BAB IPENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat, hal tersebut telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerapan sistem informasi akuntansi di dalam suatu perusahaan. Sistem informasi akuntansi memberikan kesempatan bagi pembisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan mencapai keunggulan kompetitif. Sistem informasi akuntansi yang efektif sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan (Iranto, dkk., 2012).

Sistem informasi akuntansi (SIA) dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Perkembangan teknologi informasi telah banyak membantu tercapainya efektifitas suatu sistem informasi akuntansi. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis (Iranto, dkk., 2012).

Sistem informasi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan dapat memberikan informasi yang berkualitas serta bermanfaat bagi pihak manajemen khususnya pengguna sistem informasi. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem (DeLone dan Raymond dalam Acep Komara, 2005).

Terdapat beberapa cara dalam memandang keberhasilan penerapan sistem. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni: penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Tai dan Vessey dalam Acep Komara, 2005).

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, *et al.,* 2003 dalam Lau, 2004).

Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai prilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Sedangkan pengguna sistem merupakan sikap terhadap sistem yang digunakan, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem telah menimbulkan prilaku dalam pengembangan sistem informasi (Fendini, dkk., 2013).

Prilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhueuse, 1995 dalam Lau, 2004).

Kepuasan pengguna mengungkapkan keselarasan antara harapan pengguna dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan partisipasinya yang diberikannya selama pengembangan sistem (Ives, *at al.*, 1983 dalam Lau, 2014). Menurut Tjiptono (2003) dalam Lau (2014) kepuasan mendorong timbulnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai.

Sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada penggunaan, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan dengan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pengguna, maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan sistem. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang atas sebuah sistem informasi dengan hasil yang diperolehnya, karena pengguna turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan menunjukan kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009:78).

Fenomena yang sering muncul saat ini yaitu banyaknya penggunaan sistem informasi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi yang telah dikembangkan ataupun telah diterapkan oleh perusahaan tersebut, sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi tersebut justru menghambat aktivitas oprasional pengguna sistem informasi.

Berikut contoh kongkrit yang terjadi di PT. Pos Indonesia di Republika Online PT. Pos Indonesia memiliki layanan multimedia yang kurang begitu efisien dan memakan waktu dalam proses pelaksanaannya, terutama pada produk pelayanan surat menyurat konvensional dimana layanan multimedia menawarkan pelayanan yang lebih praktis dan efisien. Sehingga PT. Pos Indonesia mengalami penurunan jumlah konsumen. Konsumen lebih tertarik pada pelayanan multimedia karena dapat lebih menghemat waktu dan konsumen tidak perlu meragukan pesan yang akan disampaikannya tidak diterima oleh orang yang setuju. Konsumen bisa menyampaikan pesan mereka melalui *e-mail* atau surat elektronik yang lebih mudah dilakukan dimanapun. Proses surat-menyurat konvensional yang dilakukan di PT. Pos Indonesia bukan jaminan surat konsumen dapat diterima dengan baik meskipun konsumen sudah menitipkan surat tersebut kepada petugas yang bersangkutan. Dalam hal ini pengguna sistem yang ada di PT. Pos Indonesia mengharapkan kepuasan atas sistem yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (Di akses pada 18 Mei 2014, 12:09 WIB, http://www.nasional.republika.co.id).

Fenomena kedua berbagai masalah berkaitan dengan ketidak puasan pengguna muncul sebagai dampak adanya penyesuaian atas sistem informasi baru yang diterapkan misalnya kegagalan penerapan sistem informasi seperti yang terjadi pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Kegagalan penerapan *Integrated Operating Control System* (IOCS) maskapai penerbangan Garuda Indonesia berakibat kepada kekacauan jadwal penerbangan sehingga 26 jadwal keberangkatan dibatalkan dan perusahaan menderita kerugian hingga 2,5 miliar Rupiah (Di akses pada 31 Desember 2014, 09:45 WIB, <http://www.kompas.co.id>).

Fenomena ketiga berbagai masalah ketidakpuasan pengguna masih muncul sebagai dampak adanya penyesuaian atas sistem yang baru diterapkan misalnya kegagalan dalam mengelola sistem pembelian tiket kereta api secara *online*  yang tidak dapat mengatasi kesalahan data yang muncul akibat pembatalan pembelia tiket, pembayaran tanpa konfirmasi ulang atau ketidakpastian pembelian dalam pemesanan tiket sudah dibayar atau belum dibayar, keharusan pembeli tiket mencetak tiket *online* mereka di stasiun awal tujuan pemberangkatan selanjutnya. Maka dapat dilihat bahwa ketidak sempurnaan sistem tersebut yaitu sistem tidak bekerja secara otomatis sehingga pengguna sistem diharuska untuk selalu mengecek ketersediaan tiket dengan cara selalu konfirmasi kode tiket yang dibeli pembeli tiket secara langsung. Dan pembelian tiket secara *online* seharusnya tidak perlu mencetak ulang tiket mereka, karena seharusnya sudah tersedia layanan pengecekan tiket untuk tiket *online* (Di akses pada 02 Juni 2015, 11:45 WIB, <http://www.kompas.co.id>).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, dapat ditelaah bahwa ketidak sesuaian sistem informasi dengan luasnya kegiatan atau ketidaksesuaian antara sistem informasi akuntansi dengan proses bisnis dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna sehingga membuat para pengguna merasa tidak puas. Selain itu, penerapan sistem informasi yang baru masih memperoleh hasil yang kurang efektif yang menyebabkan ketidakpuasan bagi para pengguna sehingga menimbulkan berbagai kerugian yang harus dialami oleh perusahaan. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut (penelitian janson, 1996; licas, *et al*., 1998 dalam Istianingsih, 2008).

Adapun indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya adalah: Persepsi Kualitas Pelayanan (Agung Utama, 2008), Partisipasi Pemakai (Lau, 2004), Akurasi, Ketepatan Waktu, Relevansi Informasi (Zunaidi, dkk., 2011) dan Kualitas Informasi, Informasi, Rerceived Usefulness (Salam, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Restuningdiah (2000) dalam Lau (2014) memasuki dua faktor kontinjensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Hasil pengujian terhadap dua faktor kontinjensi yang ada menunjukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif sebagai *moderating variable* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi, namun komunikasi pemakai-pengembangan tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dengan kepuasa pemakai, melainkan berpengaruh langsung (sebagai *independent predictor* tersendiri) terhadap kepuasan pemakai, hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh McKeen, *et al.,* (1994) dalam Restuningdiah (2000) dalam Lau (2014). Penelitian ini juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain tingkat respon yang rendah, yang mungkin dapat mengurangi kemampuan generasi hasil penelitian serta dalam kuesioner tidak ditanyakan apakah perusahaan yang diambil sebagai sampel tersebut benar-benar mengembangkan sistem informasi berbasis komputer sendiri ataukah hanya membeli sistem informasi yang sudah jadi, sehingga menungkinkan adanya bias dalam jawaban responden yang tidak mengembangkan sistem informasi berbabis komputer sendiri.

Dalam pengembangan sistem informasi, faktor pendukung keberhasilan pengembangan sistem informasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar terhindar dari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang dikembangkan (*resistance to change*). Menutur Szajna dan Scammel (1993) dalam Lau (2004) keberhasilan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara analis sistem, pemakai, sponsor dan *customer*. Untuk menghindari adanya (*resistance to change*)*,* maka diperlukan adanya partisipasi pengguna (Saleem, 1996 dalam Lau, 2014). Keberhasilan pengembangan sistem informasi dalam perusahaan sangat tergantung pada peranan manusia, karena peranan teknologi dalam sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga manusia (Lau, 2004). Oleh karena itu, proses pengembangan sistem informasi adalah perusahaan harus lebih jauh memperhatikan partisipasi manusia sebagai pengguna (Lau, 2004).

Menurut Ginzberg (1981) dalam Lau (2014) bahwa dengan adanya partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi akan memberika dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Adanya partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pengguna, yaitu dengan mengembangkan harapan realistis terhadap kamampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan masalah konflik seputur masalah perencanaan sistem. Melalui partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi, pengguna dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Menurut Ginzberg (1981) dalam Purnawati (2015) keterlibatan pengguna dapat mengungkapkan keinginan-keinginan yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan-keinginan pengguna tersebut dapat menjelaskan masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan hal yang cukup baik bagi keberhasilan sistem informasi. Harapan dari keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pengguna dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Disertakan pula faktor kontinjensi seperti dukungan manajemen puncak dengan pertimbangan bahwa manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahapan siklus pengembangan sistem (*System development cycle*) yang meliputi perencanaan, perancangan dan implementasi. Dukungan manajemen puncak juga meliputi jaminan pendanaan dan penentuan prioritas pengembangan sistem. Dukungan manajemen puncak sangat berperan dalam mengsosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan berpengaruh pada kepuasan pengguna (Lau, 2014).

Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarah dan menjaga prilaku manusia yang ditujukan oleh, direktur presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi. Dukungan manajemen puncak sangat penting implementasi suatu sistem, terutama dalam situasi inovasi dikarnakan adanya manajer terkait sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila menajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru (Fetri, 2009).

Menurut Ikhsan (2005:7) dalam Fatimah (2013) Dukungan manajemen puncak merupakan suatu faktor penting yang menentukan efektifitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi. Beberapa alasan mengapa keterlibatan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi merupakan hal yang penting, yaitu:

1. Pengembangan sistem merupakan bagian yang terintegrasi dengan perencanaan perusahaan. Manajemen puncak mengetahui rencana perusahaan, sehingga sistem yang akan dikembangkan seharusnya sesuai dengan rencana perusahaan dan dengan demikian, sistem yang baru akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan.
2. Manajemen puncak merupakan fokus utama dalam proyek pengembangan sistem.
3. Manajemen puncak menjalin penekanan tujuan perusahaan dari pada teknisnya.
4. Pemilihan sistem yang dikembangkan didasarkan kepada kemungkinan manfaat yang diperoleh, dan manajemen puncak mampu untuk menginterpretasikan hal tersebut.
5. Keterlibatan manajemen puncak akan memberikan kegunaan dan pembuatan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan sistem.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Lau, Elfreda Aplonia (2004) yang meneliti mengenai “Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating” namun peneliti hanya mengambil Satu Variabel Moderating yaitu: Dukungan Manajemen Puncak. Pengembangan dari penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian yaitu: PT. POS Indonesia (Persero) Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Dukungan Manajemen Puncak Sebagai Variabel Moderating (Survei pada PT. POS (Persero) di Kota Bandung”**

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka beberapa pokok masalah yang akan diteliti, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi pada PT. POS (Persero) Bandung.
2. Bagaimana kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.
3. Bagaimana dukungan manajemen puncak pada PT. POS (Persero) Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.
5. Seberapa besar dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Apakah partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna dan apakah dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi pada PT. POS (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui dukungan manajemen puncak pada PT. POS (Persero) Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.
5. Untuk mengetahui dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. POS (Persero) Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademik

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Akademik

Menjadi dokumen ilmiah yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan untuk pengembangan ilmu sistem informasi akuntansi (SIA).

1. Bagi Penelitian Lain

Bagi pihak yang lain yang berminat dengan masalahan partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating, peneliti ini menjadi bahan masukan bagi penelitian dan pengembangan selanjutnya.

1. Bagi Pembaca

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu sistem informasi akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literatur-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

### Kegunaan Praktis/Empiris

1. Bagi Pihak Perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pemikiran dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi, kepuasan pengguna dan dukungan manajemen puncak yang berguna bagi perusahaan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan.

1. Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan, serta dijadikan sebagai bahan perbandingan penelitian bagi penelitian yang memiliki objek penelitia yang sama.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberika gambaran tentang aplikasi ilmu teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya tentang seberapa besar partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dengan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. POS (Persero) yang beralamat di Jalan Cilaki No. 73 Bandung 40115A dan untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti maka penulis akan melaksanakan penelitian pada tanggal 29 september 2016 sampai dengan 10 oktober 2016.