# BAB IIKAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## 2.1 Kajian Pustaka

### 2.1.1 Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi adalah proses modifikasi atau pengubahan bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi untuk mengurangi resiko terjadinya kegagalan sistem informasi. Pengembangan sistem informasi dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada (Lau, 2014).

Menurut Lajmudin (2005), pengembangan sistem dapat berarti penyusunan suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Sistem lama perlu memperbaiki atau diganti disebabkan karena adanya beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Adanya permasalahan-permasalahan yang timbul di sistem yang lama.
2. Ketidak beresan dalam sistem yang lama menyebabkan sistem yang lama tidak dapat beroprasi sesuai dengan yang diharapkan. Ketidak beresan ini dapat berupa:
* Kecurangan-kecurangan disengaja yang menyebabkan tidak amannya harta kekayaan perusahaan dan kebenaran dari data menjadi kurang terjamin.
* Kesalahan-kesalahan yang tidak sengaja yang juga dapat menyebabkan kebenaran dari data kurang terjamin.
* Tidak efisiennya oprasi.
* Tidak ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.
* Pertumbuhan organisasi.
1. Pertumbuhan organisasi yang menyebabkan harus disusunnya sistem yang baru. Pertumbuhan organisasi diantaranya adalah kebutuhan informasi yang semakin luas, volume pengolahan data semakin meningkat, perubahan prinsip akuntansi yang baru. Karena adanya perubahan ini, maka penyebab sistem yang lama tidak efektif lagi, sehingga sistem yang lama sudah tidak dapat memenuhi lagi semua kebutuhan informasi yang dibutuhkan manajemen.
2. Untuk meraih kesempatan-kesempatan. Teknologi informasi telah berkembang dengan cepat. Organisasi mulai merasakan bahwa teknologi informasi ini perlu digunakan untuk meningkatkan penyediaan informasi sehingga dapat mendukung dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen. Dalam keadaan pasar persaing, kecepatan informasi atau efesiensi waktu sangat menentukan berhasil atau tidaknya strategi dan rencana-rencana yang telah disusun untuk meraih kesempatan-kesempatan yang ada. Bila pesaing dapat memanfaatkan teknologi ini, maka kesempatan-kesempatan akan jatuh ke tangan pesaing. Kesempatan-kesempatan ini dapat berupa berulang-ulang, pelayanan yang meningkat kepada langganan dan lain sebagainya.
3. Adanya instruksi-instruksi atau desakan dari organisasi. Penyusunan sistem yang baru dapat juga terjadi karena adanya instruksi-instruksi dari pimpinan atau dari luar organisasi karena adanya permasalahan, kesempatan atau instruksi. Sistem yang baru yang perlu dikembangkan untuk memecahkan permasalahan yang timbul, meraih kesempatan yang diberikan dengan adanya sistem yang baru diharapkan terjadi peningkatan-peningkatan sebagai berikut:
4. Informasi

Peningkatan terhadap kualitas informasi yang disajikan.

1. Kinerja

Peningkatan tehadap kinerja sistem sehingga menjadi lebih efektif.

1. Efisiensi

Peningkatan terhadap efesiensi oprasi. Efesiensi berbeda dengan ekonomis, efesiensi berhubungan dengan bagaimana sumber daya tersebut digunakan dengan pemborosan yang paling minimum.

Menurut Lau (2014) pengembangan sistem informasi adalah proses modifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktivitas yang berkesinambunga. Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycles*).

Menurut McLeod (1995) dalam Lau (2014) mengelompokan SDLC kedalam lima fase yaitu: *planning phase, analys phase, design phase, implementation phase* dan *use phase.* Pendekatan dengan SDLC ini lazimnya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan adalah pengembangan suatu sistem.

Menurut Marshall B. Romney yang diterjemahkan Kikin Sakinah Nur Safira (2015:432-433) siklus hidup pengembangan sistem (*systems development life cycle-*SDLC) lima langkah yang ditunjukan dengan singkat dijelaskan :

1. Analisis Sistem
* Melakukan penyelidikan awal
* Melakukan survei sistem
* Melakukan studi kelayakan
* Menentukan kebutuhan informasi dan persyaratan sistem
* Memberi persyaratan sistem
1. Desain konseptual
* Mengidentifikasi dan mengevaluasi alternatif desain
* Mengembangkan spesifikasi desain
* Memberi persyaratan desain konseptual
1. Desain fisik
* Mendesain *output*
* Mendesain database
* Mendesain *input*
* Mengembangkan program
* Mengembangkan prosedur
* Mendesain pengendalian
* Memberikan sistem yang dikembangkan
1. Implementasi dan konfersi
* Mengembangkan sebuah rencana implementasi dan konfersi
* Memasang perangkat keras dan perangkat lunak
* Melatih personel
* Menguji sistem
* Melengkapi dokumentasi
* Mengubah dari sistem lama kesistem baru
* Memberikan sistem oprasional
1. Oprasi dan pemeliharaan
* Menyempurnakan dan melakukan tinjauan pascamplementasi
* Mengoprasikan sistem
* Memodifikasi sistem
* Melakukan pemeliharaan berlangsung
* Memberikan sistem yang diperbaiki

### 2.1.2 Pengguna Sistem Informasi

Pengguna sistem informasi akuntansi terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Sistem informasi akuntansi harus memberikan nilai atau manfaat bagi para penggunanya.

Menurut Azhar Susanto (2008:254) :

“Pengguna sistem informasi merupakan orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan”.

Menurut Jogiyanto (2007:19) :

“Penggunaan sistem informasi adalah Penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.”

Azhar Susanto (2013:254) menjelaskan mengenai para pengguna sistem informasi sebagai berikut:

“Para pengguna sistem informasi merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti oprator dan manajer (*end user*). Para pengguna akhir sistem informasi tersebut menentukan:

1. “Masalah yang harus dipecahkan
2. Kesempatan yang harus diambil
3. Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan
4. Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.”

Dalam Jogiyanto (2007:41) terdapat pengukuran–pengukuran dari penggunaan sistem yaitu terdiri dari:

1. “Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan

2. Kerutinan penggunaan

3. Sifat dari penggunaan:

a. Digunakan untuk maksud yang diinginkan

b. Ketepatan penggunaan

c. Tipe informasi”

Adapun penjelasan mengenai pengukuran di atas adalah:

1. Banyaknya penggunaan/durasi penggunaan

Untuk mengukur banyaknya penggunaan sistem dalam waktu tertentu atau lama tidaknya menggunakannya sistem yang disediakan.

2. Kerutinan penggunaan

Untuk mengetahui seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi yang disediakan.

3. Sifat dari penggunaan

a. Digunakan untuk maksud yang diinginkan

Untuk mengetahui apakah sistem yang sedang digunakan memang benar sesuai dengan yang pengguna harapkan.

b. Ketepatan penggunaan

Suatu sistem harus digunakan oleh *user* yang berwenang sesuai dengan otoritas yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga *user* tidak melanggar batasan akses yang ditetapkan.

c. Tipe informasi

Apakah sistem menyediakan informasi yang berkualitas artinya informasi membantu dalam memecahkan masalah, terformat dan akurat.

Menurut Mardi (2011:11) menyebutkan pihak-pihak yang memanfaatkan sistem informasi akuntansi perusahaan antara lain sebagai berikut:

1. “Pihak internal perusahaan. Kelompok ini terdiri para manajer yang dalam kapasitasnya di perusahaan memerlukan informasi sesuai bentuk tugas dan tanggung jawabnya, mereka membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dihasilkan oleh SIA. Apabila informasi yang mereka peroleh dapat menujang tugasnya, maka kinerja perusahaan akan meningkat.
2. Pihak Eksternal. Kelompok ini adalah pihak-pihak di luar perusahaan memiliki kepentingan dengan perkembagan perusahaan, posisi mereka adakalanya menentukan terhadap eksistensi perusahaan ke depan. Mereka memerlukan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi, mereka berada di luar perusahaan, seperti pemegang saham, kreditor, dan masyarakat umum.”

### 2.1.3 Partisipasi Pengguna Sistem Informasi

#### 2.1.3.1 Pengertian Partisipasi Pengguna Sistem Informasi

Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi. Semakin tinggi partisipasi pengguna dalam sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem infomasi, para pengguna menjadi fokus penting berkaitan dengan keefektifan sistem informasi, karena mereka banyak memahami permasalahan di lapangan. Oleh sebab itu, sepeti perubahan sistem sebagai hasil pengembangan harus mempertimbangkan persoalan-persoalan di lapangan. Keberhasilan pengembangan sistem tidak hanya ditentukan kecanggihan sistem tersebut, tetapi juga ditentukan kesesuaiannya dengan lingkungan pengguna sistem tersebut (Komara, 2005).

 Walaupun secara teknis sistem tersebut baik, belum tentu dikatakan berhasil juga pengguna sistem informasi resisten dengan sistem tersebut. Dengan partisipasi pengguna diharapkan dapat mengurangi derajat resistensi para pengguna dan lebih mengakomondasi hal-hal di lapangan yang hanya diketahui oleh para pengguna tersebut. Oleh karena itu, apabila pengguna merasa turut berpartisipasi di dalamnya diharapkan akan membantu proses pengembangan sistem informasi (Lau, 2014).

Partisipasi pengguna dalam setiap tahapan proses pengembangan sistem informasi, pengguna dapat menyampaikan keinginan-keinginan mereka terhadap sistem yang ada. Demikian pula, melalui partisipasi pengguna dapat memperoleh manfaat dari pengembangan sistem informasi tersebut, dengan harapan pengguna merasa puas tehadap hasil pengembangan sistem informasi (Lau, 2014).

Bakri dan Hartwik (1994) dalam Pankowska (2012) medefinisikan *user participation* sebagai:

“... *the* *assignments, activities and behaviours that users and their representatives perform during the system development process. User involvement refers to the subjective psychological state reflecting the importance and personal.*”

Dalam Elfreda Aplonia Lau (2004), partisipasi pengguna didefinisikan sebagai berikut:

“Partisipasi pengguna digunakan untuk menujukan investasi personal yang nyata pengguna dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Adanya partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan penerapan sistem oleh pengguna yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemauan sistem, memberi sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perencanaan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pengguna terhadap infomasi yang dikembangkan.”

Pengertian partisipasi pengguna menurut Azhar Susanto (2008:300), yaitu:

“Partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan *user* dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya”

Dalam Acep Komara (2005) definisi Partisipasi atau keterlibatan pengguna sebagai berikut:

“Partisipasi atau keterlibatan pemakai/pengguna merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota oleh kelompok pemakai/pengguna target.”

Menurut Barki dan Hartwick dalam Lau (2014) partisipasi pengguna yang dimaksud adalah:

“Intervensi personal yang nyata atau aktivitas pengguna (*user*) dalam pengembangan sistem informasi mulai dari tahapan perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi. Partisipasi pengguna adalah prilaku, persyaratan, dan aktivitas yang dilakukan pengguna selama proses pengembangan sistem informasi.”

Partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pengembangan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga , waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan (I Nyoman Sumaryadi, 2010:46).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi pengguna digunakan untuk menujukan investasi personal yang nyata dalam pengembangan sistem informasi mulai dari perencanaan sampai implementasi.

Menurut James A. Hall yang diterjemahkan Dewi Fitriasari dan Deny Kuary

Arnos (2007:265) partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok:

 1. “Profesional sistem

 2. Pengguna akhir

 3. Pemegang kepentingan”

Adapun penjelasan dari partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem yaitu:

1. Profesional sistem adalah analisis sistem,desainer sistem, dan pemrogram. Orang-orang ini adalah yang membangun sistem mereka mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah dari sistem yang ada saat ini, menganalisis fakta-fakta tersebut, dan merumuskan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil dari usaha mereka adalah sistem yang baru.
2. Pengguna akhir (*and user*) adalah orang-orang yang akan menggunakan sistem yang dibangun. Ada banyak pengguna di berbagai tingkat di perusahaan, termasuk manajer, staf operasional, akuntan, dan auditor internal. Dibeberapa perusahaan, sulit untuk menemukan orang yang tidak menjadi pengguna. Selama pengembangan sistem, para professional sistem bekerja sama dengan pengguna utama untuk memperoleh pemahaman dari masalah pengguna dan pernyataan yang jelas dari kebutuhan mereka.
3. Pemegang kepentingan adalah individu yang berada di dalam atau di luar perusahaan yang berhubungan dengan sistem tersebut, tetapi bukan fmerupakan pengguna akhir. Ini mencakup akuntan, auditor internal, auditor eksternal, dan komisi pengarah internal yang mengawasi pengembangan sistem.

#### 2.1.3.2 Peranan Partisipasi Pengguna

Berikut ini alasan pentingnya partisipasi pengguna dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi menurut Leela Darmodaran (1983) dalam Azhar Susanto (2008:300-301) adalah:

1. “Kebutuhan pengguna
2. Pengetahuan akan kondisi lokal
3. Keengganan untuk berubah
4. Pengguna merasa teracam
5. Meningkatkan alam demokrasi.”

Lebih lengkap pentingnya keterlibatan pengguna dalam perencanaan dan pengembangan sistem tersebut dapat dijelaskan sebagai beriku:

1. Kebutuhan Pengguna

Sistem informasi dikembangkan bukan untuk membuat sistem, tetapi untuk pemakai agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus bisa menyerap kebutuhan pengguna dan yang tahu kebutuhan pengguna adalah pengguna itu sendiri, sehingga keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

1. Pengetahuan Akan Kondisi

Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi tersebut diterapkan perlu dimiliki oleh perancangan sistem informasi dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancangan sistem harus meminta bantuan pengguna yang lebih memahami lingkungan.

1. Keengganan untuk Berubah

Sering kali pengguna merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat digunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi bila pengguna terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

1. Pengguna Merasa Terancam

Banyak pemakai menganggap bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja akan mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuan yang dimilikinya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi merupakan salah satu cara menghindari dari dampak penerapan sistem infomasi dengan komputer.

1. Meningkatkan Alam Demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa pengguna dapat terlibat secara langsung dalam pengambilan keputusan yang mungkin berdampak terhadap mereka.

Menurut Azhar Susanto (2008:301) tidak semua keterlibatan *user* membawa keberhasilan, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan diantaranya:

* Tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki *user* sehingga tidak tersedia membuat keputusan atau memberi padangannya, karena *user* kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya.
* Kurang pengalaman dalam menentukan keputusan karena kultur lingkungan yang tidak baik mendukung dan kurangnya dukungan dari organisasi dalam partisipasi untuk mengambil keputusan.
* Pengambilan keputusan terbatas pada tahapan-tahapan yang memungkinkan *user* atau karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan.
* Kurang kesempatan untuk melakukan uji coba dan kurangnya kesempatan untuk belajar, hal ini muncul karena ketakutan akan tingginya biaya yang perlu dikeluarkan untuk kegiatan tersebut.

Agar keterlibatan *user* dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi menjadi efektif perlu persiapan dan perencanaan dalam penyusunan struktur organisasi dan satu prosedur yang mendukung proses pengembangan sistem informasi akuntansi. Dukungan *user* harus dimulai dari awal proses. Keterlibatannya dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi akan terus berlanjut pada setiap tahap siklus pengembangan sistem informasi. Langkah-langkah dukungan *user* ini biasanya disusun dalam perencanaan yang terintegrasi dengan sistem informasi.

 Menurut Azhar Susanto (2008:367) teknik pada umumnya berhubungan dengan data dan prosesnya, tetapi dalam kaitannya dengan pengembangan sistem informasi, teknik *Joint Application Development* adalah suatu teknik baru yang berhubungan dengan manusia. JAD adalah suatu kerja sama yang terstruktur antara pengguna sistem informasi, manajer dan ahli sistem informasi untuk menentukan dan menjabarkan permintaan pengguna, teknik-teknik yang dibutuhkan dan unsur rancangan eksternal (*input, output,* dan tampilan). Tujuan dari JAD adalah memberikan kesempatan kepada pengguna dan manajemen untuk berpartisipasi secara luas dan siklus pengembangan sistem informasi.

Dalam hal ini partisipasi penggunaan sistem informasi seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2008:368) dapat dilihat dari:

1. Hubungan
* Ikut serta berpartisipasi dalam pengembangan sistem
* Meningkatkan hubungan antara *user,* manajemen dan ahli sistem informasi
1. Wawasan
* Memperluas wawasan *user* dan manajemen dalam bidang *computer*
* Memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi
* Ikut menyumbangkan pikiran dan tenaga
1. Tanggung jawab
* Meringankan beban tanggung jawab *user* bila terjadi konflik
* Meringankan beban tanggung jawab manajemen bila terjadi konflik
* Merasa memiliki dan turut memelihara atas sistem yang dibangun
* Merasa memiliki dan turut menjaga atas sistem yang dibangun
* Ikut serta memelihara dan menjalankan sistem yang dibangun
1. Waktu
* JAD umumnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem infomasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara, melalui satu pola kerja yang lebih terstruktur.
1. Keinginen *user*
* Melalui penentuan keinginan user yang lebih tepat dan penentuan prioritas utama, maka penggunaan JAD ini akan menghemat biaya.
1. Nilai kepuasan, Kepercayaan dan Dukungan
* Menghasilakan sistem informasi yang bernilai
* Memberika kepuasan *user* dan manajemen
* JAD seringkali menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi *user* maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan *user* dan manajemen terhadap projek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.
1. Biaya
* Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi umumnya.

Menurut Sundariningrum dalam Sugiah (2001:38) mengklasifikasikan partisipasi menjadi 2 (dua) berdasarkan cara keterlibatannya, yaitu:

1. Partisipasi Langsung

Partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan menentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan yang lain atau terhadap ucapannya.

1. Partisipasi tidak Langsung

Partisipasi yang terjadi apabila individu mendelegasikan hak partisipasinya.

#### 2.1.3.3 Kriteria Partisipasi Pengguna

Menurut Azhar Susanto (2008:301) beberapa hal harus diperhatikan agar dukungan *user* menjadi efektif, yaitu :

1. Mempromosikan komunikasi dua arah

2. Menyediakan jaringan kerja yang terintegrasi

3. Mengenali kemajemukan *user*

4. Memiliki kapabilitas yang dinamis

5. Mudah menangani keinginan *user*

6. Mudah mengenali kebutuhan *user*

 7. sumber daya yang memadai seperti keuangan, waktu, usaha dan tenaga ahli.

#### 2.1.3.4 Manfaat Partisipasi Pengguna

Menurut Soegiharto (2001) diungkapkan bahwa partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem diprediksi akan mengembangkan/memperbaiki kualitas sistem dengan:

1. Memberikan penelitian yang lebih akurat dan lengkap terhadap syarat informasi pemakai
2. Memberikan keahlian tentang ornagisasi dimana sistem tersebut didukung, keahlian biasanya tidak terdapat dalam kelompok sistem informasi
3. Menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima atau tidak penting
4. Meningkatkan pemahaman pemakai akan sistem yang ada.

### 2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

#### 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Salah satu tolah ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah dengan adanya kepuasan dari para pengguna sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai prilaku dimana seorang pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berulang-ulang karena ia telah merasakan adanya manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut (Utami, 2009).

 Menurut Jogiyanto (2007:23) pengertian kepuasan pemakai/pengguna adalah sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Dalam Putu Astri Lestari (2010) pengertian kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna sistem diindikasi bahwa sistem mampu melengkapi kebutuhan informasi-informasi dengan benar dan cepat serta cukup untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan pengguna sistem.”

Dalam Sugiarto Prajitno (2006) pengertian kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna yaitu seberapa jauh pengguna merasa puas dan percaya pada sistem informasi akuntansi yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya, serta kesesuaian antara yang diharapkan dengan yang diperoleh”.

 Doll Torkzadeh dalam Setianingsih dan Wiwik Utami (2009) yang mendefinisikan kepuasan pemakai/pengguna sebagai berikut:

“*End-user satisfactionis affective attitude towards a specific computer application by who interacts with the application directly*.”

Definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sikap efektif terhadap sebuah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi berikut.

Dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto (2008) mendefinisikan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kepuasan pengguna terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.”

 Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon atas sikap para pengguna untuk unpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap pengguna terhadap sistem infomasi merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

#### 2.1.4.2 Dampak Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Menurut Galletta dan Lederer dalam Pepie Dyptyana (2010) menyatakan dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi yaitu:

1. “Pemenuhan tujuan departemen sistem informasi manajemen
2. Kualitas kehidupan kerja pengguna
3. Usaha perluasan dari pengguna sistem yang dilakukan untuk suatu tujuan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.”

Dampak dari kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang *user*, tujuan utama dari departemen sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam mengakses infomasi. Dari sudut pandang departemen sistem informasi, tujuan tersebut juga termasuk hasil-hasil yang diperoleh seperti meningkatkan gajih karyawan departemen sistem informasi, anggaran personal yang lebih besar, penambahan peralatan, meningkatkan interaksi dengan anggota-anggota dari area fungsional organisasi lainnya. Peningkatan interaksi dapat memberikan pertimbangan dalam meningkatkan pertimbangan sistem perusahaan.
2. Kepuasan pengguna sistem informasi juga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Ketidak puasan pengguna dapat mengakibatkan adanya hubungan kerja dengan staf departemen sistem informasi menjadi tidak menyenangkan. Bukti dalam literatur prilaku organisasi menunjukan bahwa pentingnya hubungan kerja dalam mempengaruhi sikap dari para karyawan. Sebagai contoh, kepuasan kerja dihubungkan dengan prilaku yang tampak seperti tingkat kehadiran, keterlibatan, dan kedisiplinan kerja. Dengan demikian meningkatkan suasana kerja yang hidup dapat bernilai bagi karyawan perusahaan untuk bekerja secara optimal.
3. Peningkatan pengguna sistem informasi yang dilakukan secara sengaja untuk suatu tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Definisi klasik Allport tentang sikap (*attitude*) memberikan suatu dasar secara teoritis mengenai hubungan antara sikap (kepuasan) dan prilaku (pengguna), dimana sikap merupakan suatu kesiapan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk dilakukan suatu tindakan. DeSanctis mendukung teori ini dengan menujukan bahwa motivasi berinteraksi dengan faktor pribadi dalam menentukan penggunaan suatu sistem. Selanjutnya dukungan lain secara empiris berdasar dari studi mengenai *Theory Of Reasoned Action* oleh Ajzan dan Fishbein yang menyatakan bahwa perasaan dan kepercayaan (kepuasan) mengarah pada suatu prilaku yang nantinya berpengaruh terhadap tindakan yang akan dilakukan (pengguna).

#### 2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi memainkan peranan penting dalam mendukung keberhasilan sistem informasi. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara lebih objektif mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi (Utami, 2009).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi menurut Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) antara lain:

1. “Kualita Layanan
2. Kualitas Sistem Informasi
3. Kualitas Informasi.”

Ketiga faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah sejauhmana presepsi pemakai paket program aplikasi akuntansi atas kualitas layanan yang diberikan oleh vendor atau penyedia paket program aplikasi akuntansi.

1. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLeen, 1992 dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, 2009). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis, *et al.,* 1989 dan Chin dan Todd, 1995 sebagai *preceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai, *et al*., 2002 dalam Istianingsih dan Wiwik Utami, 2009).

#### 2.1.4.4 Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur melalui pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi. Doll Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) menyatakan bahwa terdapat lima dari pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi, antara lain sebagai berikut:

1. “Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Format (*Format*)
4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use)*
5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*).”

Pengukuran-pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Isi (*Content*)

*Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. *Content* juga mengukur apakah sistem menghasikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diperlukan adanya keamanan sistem agar informasi yang dihasilkan dapat terbebas dari berbagai gangguan.

1. Akurasi (*Accuracy*)

*Accuracy* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan dari sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

1. Format (*Format*)

Format mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari antar sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat dipengaruhi terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

1. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use)*

*Ease of use* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna *user friendly* menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

1. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

*Timeliness* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti sistem setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

### 2.1.5 Dukungan Manajemen Puncak

#### 2.1.5.1 Pengertian Dukungan Manajemen Puncak

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 manajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru (Fetri, 2009).

Terdapat beberapa definisi dukungan manajemen puncak menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:

 Menurut Malayu (2011:45) definisi manajamen puncak adalah:

“Manajamen puncak adalah mimpinan tinggi dari suatu perusahaan yang termasuk dalam golongan ini adalah direktur utama (Dirut), dan dewan komisaris (*board of director*). Corak kegiatan manajamen puncak adalah pimpinan organisasi, menentukan tujuan dan kebijakan pokok (*basic policy*).”

Menutur Ismail Solihin (2009:11) mendefinisikan manajer puncak sebagai berikut:

“Manajer level atas (*top level managers*) atau dikenal juga sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen. Manajer level atas sering disebut dengan manajer strategis yang fokus pada permasalahan jangka panjang dan menekankan pada kelangsungan hidup, pertumbuhan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan.”

Menurut Deni Dermawan dan Kunkun (2013:95) menjabarka manajemen puncak sebagai berikut:

“Manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis.”

 Menutur Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi dan Dwiranda (2013) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut:

“Dukungan manajemen puncak adalah kegiatan yang berdampak, mengarah dan menjaga prilaku manusia yang ditunjukan oleh direktur, presiden, kepada divisi dan sebagainya dalam organisasi.”

 Menurut Chen dan Paulraj dalam Jeplin Jiwa Husada Taringan (2010) mendefinisikan dukungan manajemen puncak sebagai berikut :

“Berkomitmen pada waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung supplier agar terjadi kemitraan pada jangka panjang dan perusahaan juga dapat berlangsung berproses secara stabil. Salah satu yang penting bagi manajemen puncak adalah harus pada selalu mengembangkan dan menciptakan satu nilai bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi.”

 Jadi kesimpulan yang didapat dari definisi di atas dukungan yang diberikan manajemen puncak kepada sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang penting dalam mencapai kesuksesan sistem informasi yang berkaitan dengan aktivitas. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pimpinan dapat berupa dukungan pimpinan kepada bawahan. Bila manajemen puncak memberikan dukungan penuh dalam pengembangan sistem informasi dan dukungan tersebut dapat diterima oleh pengguna informasi, maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna informasi tersebut.

#### 2.1.5.2 Fungsi Dasar Manajemen Puncak

Di dalam suatu organisasi diperlukannya terknologi informasi agar dapat mengelola informasi menjadi suatu asset bagi manajemen puncak di dalam pengembangan bisnis perusahaan menjadi sangat vital dewasa ini. Banyak contoh bahwa beberapa perusahaan-perusahaan besar dan asing yang mengelola bisnis perusahaan dengan didukung oleh pemanfaatan TI yang tepat guna telah memperoleh keuntungan secara kompetitif dalam persaingan global.

Oleh karena itu dengan perkembangan perusahaan yang sedemikian pesat maka banyak dibutuhkan tenaga senior TI yang dapat menjadi pendamping bagi manajemen puncak atau senior untuk mengelola aliran informasi yang dibantu oleh sistem ERP dengan suatu metode dan efektifitas yang lebih tinggi. Peranan tenaga TI sering disebut dengan CIO (*Chef Information Officer*), dimana tiga fungsi dasar utama yang harus dimiliki oleh seseorang CIO yang handal di dalam mengelola TI dan Sistem ERP yang ada di perusahaan. Iwan Kurniawan Widjaya (2012:34) menyebutkan tiga fungsi dasar tersebut meliputi:

1. *Executive Attitudes*
2. *Application Portfolio*
3. *Dominant Suppliers*

Adapun penjelasan tiga fungsi dasar yang harus dimiliki CIO yaitu:

1. *Executive attitudes* merupakan fungsi dan juga kemampuan yang harus dimiliki di dalam memegang peranan CIO dalam hal kemampuan manajemen senior dijenjang direksi. Kemampuan memahami kondisi bisnis dan berkomunikasi dengan senior manajemen dibagian lain di dalam pemanfaatan informasi dan mengelola informasi agar dapat membantu proses bisnis.
2. *Application Porfolio* sangatlah penting. Kemampuan ini meliputi daya analisa dan kemampuan teknis dari sistem aplikasi. Strategi perencanaan dan pengelolaan aplikasi yang meliputi prioritas, tahapan dan pemahaman teknologi terbaru yang tepat guna memegang kunci utama. Sisi efisiensi, efektifitas, kehandalan dari aplikasi yang ada maupun yang akan diusulkan untuk diganti menjadi kerangka dasar di dalam fungsi dan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang CIO.
3. *Dominant supplier*, yaitu tingkat hubungan dan sinergi yang harus dibangun bersama partner atau pemasok dari sisi aplikasi sistem ERP, dan fasilitas komunikasi TI yang akan mendukung proyek ERP yang akan dijalankan maupun untuk pengembangan dimasa depan perusahaan dengan tidak melupakan sisi kesinambungan dan keselarasan dengan kemampuan perusahaan di dalam membantu kinerja keuangan dan operasional.

CIO sebagai peran posisi eksekutif di perusahaan, seorang CIO harus mampu memegang peranan penting di dalam pengendalian dan mengkoordinasikan setiap potensi dan keunggulan dari teknologi informasi bagi perusahaan yang dalam hal ini strategi, kebijakan, dan sasaran. Menurut Iwan Kurniawan Widjaya (2012:35) untuk merumuskan strategi, seorang CIO harus menerapkan konsep-konsep kunci yang harus dijadikan pegangan di dalam merumuskan strategi yang meliputi :

1. “*Distinctive Competence*
2. *Comperative Adventage*
3. *Synergy*
4. *Environmental Scanning*
5. *Resource Allocations.”*

Adapun penjelasan konsep-konsep dalam merumuskan strategi di atas adalah sebagai berikut:

1. *Distinctive Competence*

Dengan merancang apa yang dikerjakan paling baik oleh organisasi dan apa yang menjadi kemampuan atau atribut yang khusus atau unik serta merencanakan apa yang harus dilakukan dengan kemampuan internal yang ada.

1. *Comperative Adventage*

Memilih peluang-peluang untuk perbaikan di dalam organisasi sehingga organisasi dapat unggul dan mendapatkan tempat kompetensi uniknya dan memberikan keuntungan bersaing organisasi. Tanpa keuntungan kompetitif, tidak akan ada kemampuan untuk memperoleh untung bagi organisasi atau perusahaan.

1. *Synergy*

Dalam bentuk operasional, sinergi terjadi ketika terdapat pemanfaatan yang lebih tinggi dari sarana dan personalia. Sinergi manajemen terjadi jika kemampuan dan keterampilan CIO dapat digunakan untuk memecahkan masalah dan mengembangkan strategi yang lebih baik atau lebih menyeluruh dari pada yang mampu mereka lakukan secara sendiri-sendiri.

1. *Environmental Scanning*

Dalam pemikiran secara strategis, manajemen melibatkan penelitian. Seorang CIO harus melibatkan penelitian terhadap lingkungan internal dan eksternal perusahaan untuk memastikan bahwa kesadaran penuh diperoleh tentang kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman yang mungkin dihadapi.

1. *Resource Allocations*

Memahami kebutuhan sumberdaya dari strategi dan memastikan bahwa sumberdaya disediakan dan penggunaannya dioptimalkan.

#### 2.1.5.3 Peranan Manajer Puncak

Suatu peranan dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu. Peranan timbul karena seorang manajer memahami bahwa ia bekerja tidak bekerja sendirian. Manajer mempunyai lingkungan yang setiap saat ia perlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka ragam dan masing-masing manajer mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakikatnya tidak ada perbedaan. Baik manajer tingkat atas, tengah atau bawah akan mempunyai jenis peranan yang sama.

Ada empat peranan manajemen yang harus dilaksanakan oleh manajer jika organisasi yang dipimpinnya bisa berjalan secara efektif. Menurut Amirullah (2015:14) diantaranya:

 “ 1. Peranan hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)

1. Peran Informasional
2. Peran Memutuskan (pembuat keputusan)”

Adapun penjelasan peranan manajer puncak di atas adalah sebagai berikut:

1. Peranan hubungan antar pribadi (*Interpersonal Role*)

Manajer dituntut untuk melaksanakan tugas-tugas yang melibatkan semua karyawan yang ada di dalam dan di luar organisasi dan tugas-tugas lain yang sifatnya simbolis Manajer juga berperan sebagai pemelihara suatu jaringan hubungan luar yang berkembang dan memberikan dukungan dan informasi.

1. Peran Informasional

Semua manajer sampai tahap tertentu, memiliki peran-peran informasional yaitu menerima, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi. Manajer memantau perkembangan-perkembangan dari lingkungan yang ada di luar organisasi dengan membaca organisasi baik dari surat kabar atau pun media elektronik. Manajer juga bertindak sebagai saluran informasi bagi anggota-anggota organisasi.

1. Peran Memutuskan (pembuat keputusan)

Peranan ini membuat manajer harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang dipimpinnya. Proses pembuata strategi ini secara sederhana dinamakan sebagai suatu proses yang menjadikan keputusan-keputusan organisasi dibuat secara signifikan dan berhubungan. Dengan kata lain manajer itu terlibat secara subtansial di dalam setiap pembuat keputusan organisasinya.

Adapun peranan manajer puncak menurut Iwan Kurniawan Widjaya (2012:49) diantanya :

 1) “Mengelola sumber daya informasi sebagai asset vital perusahaan.

2) Membangun sistem agar dapat memberikan keuntungan kompetitif di pasar global.

1. Mengelola dan meningkatkan kinerja distribusi dari sumber daya dan informasi.
2. Mengelola para pemakai TI di perusahaan.
3. Berperan sebagai katalisator perubahan manajemen dan manajemen resiko.”

#### 2.1.5.4 Tugas Utama Manajemen Puncak

Keberadaan *Chief Information Officer* (CIO) untuk perusahaan yang sangat mengguntungkan aktivitas bisnisnya sehari-hari pada sistem informasi merupakan suatu keharusan. Hal ini cukup beralasan mengingat harus adanya orang yang mewakili sistem informasi dalam jajaran manajemen puncak. Tanpa adanya perwakilan tersebut, mustahil pencapaian fungsi strategis sistem informasi akan tercapai. Dan tanpa adanaya fungsi strategis dari sistem informasi, perusahaan yang bersangkutan akan mengalami permasalahan yang sangat serius (Indrajit, 2000:187).

Menurut Richardus Eko Indrajit (2000:187) secara prinsip, ada lima tugas utama yang diemban oleh seorang CIO yang harus bertanggung jawab kepada pimpinan perusahaan CEO (*Chief Executive Officer*) atau Presiden Direktur.

Tugas tersebut antara lain:

1. “Memahami bisnis
2. Membangun citra divisi
3. Meningkatkan mutu pengguna teknologi
4. Merencanakan visi teknoligi informasi
5. Pengembangan sistem informasi.”

Dari tugas-tugas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memahami bisnis

Tugas utama dan utama yang merupakan tanggung jawab eksekutif lain dalam jajaran direksi adalah mempelajari dan memahami secara menyeluruh dan mendetail bisnis yang digeluti perusahaan. Persaingan yang begitu cepat dan lingkungan bisnis yang sangat dinamis mengharuskna eksekutif perusahaan untuk selalu memantau dan mempelajari aspek-aspek di luar perusahaan secara intens dan terus menerus.

1. Membangun cintra divisi

Tugas kedua yang jadi tanggung jawab seorang CIO adalah membangun kreadibilitas direktorat sistem informasi yang dipimpinnya. Hal ini sangat penting mengingat banyak sekali karyawan yang menilai bahwa penggunaan sistem informasi secara strategis merupakan ciri perusahaan di masa mendatang, bukan saat ini. Namun, walau bagaimanapun juga, direktorat sistem informasi yang ada harus dapat membuktikan bahwa aktivitas-aktivitas yang dilakukan saat ini adalah merupakan jalan atau jembatan menuju masa depan. Divisi sistem informasi harus memiliki citra yang baik dimata fungsi-fungsi lain dalam perusahaan. Strategi yang paling efektif adalah dengan cara membantu para SDM di dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya melalui pendayagunaan teknoligi informasi, karena hal inilah yang merupakan misi utama dari keberadaan sistem informasi di perusahaan.

1. Meningkatkan mutu pengguna teknologi

Melihat bahwa keberadaan teknologi informasi ditunjukan untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM, seorang CIO memiliki tugas untuk memasyarakatkan teknologi informasi agar dipergunakan secara aktif untuk para karyawan perusahaan. Selain pemberi program-program pelatihan yang bersifat edukatif, diperlukan suatu strategi untuk membuat karyawan tertarik belajar lebih jauh dan memanfaatkan teknologi yang ada. Tujuannya adalah agar para karyawan akrab dengan komputer, sehingga selain dapat meningkatkan kualitas kerja mereka, inovasi-inovasi baru berupa ide-ide pengembangan di masa mendatang akan turut berpengaruh pada pengembangan sistem informasi di perusahaan.

1. Mencanangkan visi teknologi informasi

Tugas selanjutnya bagi seorang CIO adalah untuk menentukan visi perusahaan melalui pemanfaatan sistem informasi di masa mendatang. Seorang eksekutif senior yang baik, adalah yang selalu bersifat proaktif. Membangun perusahaan mecanangkan visinya di masa mendatang adalah salah satu contoh sikap proaktif yang harus dimasyarakatkan dikalangan perusahaan. Visi pemanfaatan sistem informasi merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan dari visi perusahaan secara umum.

1. Pengembangan sistem informasi

Misi terakhir dari seorang CIO tentu saja membuat sumua hal yang ada di atas menjadi nyata, yaitu merencanakan dan mengembangkan arsitektur sistem informasi perusahaan, yang terjadi dari komponen-komponen seperti *software, hardware, barainware,* proses dan prosedur, infrastruktur, standar dan sebagainya. Secara berkesinambungan, seorang CIO harus dapat mendayagunakan sistem informasi yang dimiliki perusahaan saat ini secara optimal, sejalan dengan rencana pengembangan di masa mendatang.

#### 2.1.5.5 Tanggung Jawab Manajemen Puncak

 Setiap perusahaan yang ada di industri-industri berbeda memiliki keragaman karakter yang membuat tanggung jawab direktur secara spesifik berbeda-beda. Namun, banyak pihak yang sepakat untuk menjalankan posisi ini seorang dituntut untuk memiliki kecakapan dan wawasan yang beragam. Karena itulah sering kali untuk menduduki posisi manajemen puncak seseorang dituntut untuk memiliki pengalaman-pengalaman panjang. Apabila diringkas, maka tanggung jawab direktur utama dan para direktur lainnya sering menjadi dua hal yang pokok, yaitu (Wheelen dan Hunger dalam M.Taufik Amir, 2012:23):

1. Pemimpin pelaksanaan misi dan memberikan visi strategis

Pemimpin pelaksanaan misi disini maksudnya adalah bahwa direktur utama mengarahkan semua aktivitas agar perusahaan mencapai tujuannya. Ciri strategis yang bersifat menyeluruh sangat jelas, sedangkan yang dimaksud dengan visi strategis adalah gambaran terbaik tentang seperti apa seharusnya wujud perusahaan. Inilah yang sering diwujudkan dalam pernyataan visi dan misi perusahaan, dimana harapan seluruh karyawan merasa menjadi bagian dari visi misi tersebut.

1. Mengelola proses perencanaan strategis

Manajemen puncak mempunyai peran penting dalam menyukseskan proses perencanaan strategis. Banyak sekali terjadi, rencana strategis yang sudah dibicarakan dalam rapat-rapat perencanaan, dan dirumuskan untuk dilaksanakan, tidak memperoleh hasil yang memadai, karena lemahnya pengelolaan manajemen puncak. Salah satu penyebab utamanya adalah karena perencanaan strategis tidak muncul dari unit-unit bisnis atau divisi-visi dalam perusahaan. Pendekatan ini dikenal dengan pendekatan *botton-up*, jadi tidak *top-down*, dimana rencana semua dirumuskan oleh manajemen puncak, sehingga pihak-pihak unit bisnis atau divisi sekedar melaksakan saja. Kecuali, bila kondisi bisnisnya memungkinkan tingkat turbolensinya sangat tinggi, penuh ketidak pastian.

#### 2.1.5.6 Bentuk Dukungan Manajemen Puncak

Adanya bentuk Dukungan Manajemen Puncak menurut Lee & Kim dalam Acep Komara (2005) adalah sebagai berikut:

1. “Pemahaman dan pengetahuan manajemen puncak terhadap sistem komputer :
* Kemampuan manajemen menggunakan komputer
1. Tingkat minat dan dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi :
* Harapan terhadap pengguna sistem informasi
* Aktifitas dalam perencanaan oprasi sistem informasi
* Pelatihan terhadap kinerja sistem informasi
1. Ranting pemakaian sistem informasi dari departemen pemakai:
* Ranting pemakai sistem.”

#### 2.1.5.7 Pengukuran Dukungan Manajemen Puncak

Menurut penelitian yang dilakukan Sum, Ang dan Yeo dalam Titis Restu Winahyu (2005), tolak ukur dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

1. “Komitmen pada proyek
2. Penyedia sumber daya yang diperlukan
3. Menunjukan suatu sikap kepemimpinan.”

Adapun penjelasan dukungan manajemen puncak mencakup tiga segi yaitu:

1. Komitmen pada proyek

Komitmen pada proyek melibatkan secara aktif pihak dari manajemen puncak. Manajemen puncak akan memberikan dukungan serta gagasan yang lebih baik untuk membantu memecahkan masalah terhadap suatu permasalahan yang terjadi dalam proyek pengembangan dalam sistem informasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

1. Penyedia sumber daya yang diperlukan

Kesediaan sumber daya yang diperlukan merupakan suatu indikasi dukungan manajemen puncak terhadap proyek pengembangan sistem informasi. Implementasi bisa gagal jika sebagian dari sumber daya kritis (seperti karyawan, dana dan alat-alat) tidak tersedia. Manajemen puncak harus dapat menciptakan suatu kesadaran bahwa keberhasilan implementasi pengembangan sistem informasi akan dapat meningkatkan efektivitas perusahaan.

1. Menunjukan suatu sikap kepemimpinan

Manajemen puncak harus mampu menunjukkan suatu sikap kepemimpinan. Seorang pemimpin memegang peran penting karena keberadaannya dapat menentukkan kemajuan perusahaan. Artinya kepemimpinan adalah kemampuan untuk menjabarkan visi dan misi dengan jelas, mengkomunikasikannya dan mengarahkan karyawan/pegawai untuk merealisasikan visi dan misi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan sinyal yang kuat bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan suatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan akan berpengaruh pula pada kepuasan pengguna (Lau 2004).

**2.1.6 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu menunjukan bahwa banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Hasil Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Penelitian | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil Penelitian |
| Elfreda Aplonia Lau(2000) | Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel | Membahas partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. | * Peneliti melakukan penelitian pada perusahaan besar berorientasi laba (*profit oriented*) BUMN di wilayah Indonesia sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
* Variabel moderating yang digunakan berbeda. Penulis menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.
 | Hasil penelitian menunjukan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hasil penelitian juga menunjukan bahwa kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai quarsi moderator hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. |
| Elfreda Aplonia Lau(2004) | Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating | Membahas partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, variabel moderating (dukungan manajemen puncak). | * Peneliti melakukan penelitian pada perusahaan besar manufaktur, dagang dan jasa yang ada di wilayah NTT sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
* Variabel moderating yang digunakan berbeda, penulis hanya menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.
 | Hasil penelitian menunjukan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hasil penelitian juga menunjukan bahwa dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai quarsi moderator hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. |
| Elfreda Aplonia Lau (2014) | Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Faktor Kontinjensi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemakai  | Membahas partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, faktor kontinjensi (dukungan manajemen puncak). | * Peneliti melakukan penelitian pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
* Variabel moderating yang digunakan berbeda. Penulis hanya menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.
 | Hasil penelitian menunjukan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi namun dari lima faktor kontinjensi yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, hanya dukungan manajemen puncak tidak dimoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi . Hasil penelitian juga menunjukan kepuasan pemakai sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemakai. |
| Nasrizal, Vince Ratnawati dan Dwi Rossatifa (2009) | Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dan Dimoderasi oleh Dukungan Manajemen Puncak, Kompleksitas Tugas, Pengaruh Pemakai dan Pendidikan & Pelatihan Pemakai | Membahas partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, variabel moderating (dukungan manajemen puncak). | * Peneliti melakukan penelitian pada perusahaan besar di wilayah Provinsi Riau sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
* Variabel moderating yang digunakan berbeda. Penulis menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.
 | Hasil menunjukkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Koefisien regresi variabel *moderating* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Selanjutnya kompleksitas tugas tidak memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Artinya variabel kompleksitas tugas bukan merupakan variabel *moderating,* pengaruh pemakai tidak memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Artinya variabel pengaruh pemakai bukan variabel *moderating*, pendidikan dan pelatihan pemakai memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Koefisien regresi variabel *moderating* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. |
| Heru Kurnianto Tjahjono dan Herland (2008) | Pengaruh Partisipasi dan Ketidakpastian Tugas dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen pada Kinerja Sistem Informasi  | Membahas partisipasi pemakai | * Peneliti melakukan penelitian pada PTS lingkungan kopertis wilayah V- DIY sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
* Variabel moderating yang digunakan berbeda. Penulis menggunakan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating.
 | Secara umum partisipasi pemakai dalam ketidakpastian tugas berpengaruh pada kinerja sistem informasi, meskipun secara parsial partisipasi tidak berpengaruh pada kinerja sistem informasi. |
| ***n***Haryanto danBaskoro Puji Raharjo(2007) | Asosiasi Partisipasi pemakai dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi | Membahas partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai  | * Peneliti melakukan penelitian pada  *FEB UNDIP*  Semarang sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
 | penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis informasi website (SIMA Web) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. |
| ***P***Prio Hari Adi (2006) | Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna | Membahas partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna | * Peneliti melakukan penelitian pada  *FEB UNDIP*  Semarang sedangkan penulis pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung.
 | penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna atas sistem yang dikembangkan. |