

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tujuan utama dari setiap perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah menghasilkan laba semaksimal mungkin dan berusaha untuk tetap bertahan dalam lingkungan bisnis yang diwarnai persaingan, perubahan, dan ketidakpastian. Salah satu sumber daya yang sangat berharga dan merupakan hal terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan adalah informasi. Informasi yang tepat, akurat, dan relevan merupakan faktor penting bagi pihak manajemen perusahaan, karena dengan adanya informasi yang lengkap maka ketidakpastian terhadap tindakan yang akan diambil oleh perusahaan dapat dikurangi dan pihak manajemen dapat mengambil keputusan yang baik demi kelancaran kegiatan perusahaan.

Menurut Romney dan Steinbart (2006) sistem informasi akuntansi adalah serangkaian dari satu atau lebih komponen yang saling berelasi dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan, yang terdiri dari perilaku, serangkaian prosedur, dan teknologi informasi. Informasi yang berguna adalah informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan valid sehingga dalam pembuatan keputusan, pemakai informasi akan puas. Mengingat sangat pentingnya informasi bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan dan ketidakpastian dalam menjalankan bisnis, maka perusahaan

selalu berusaha menciptakan sistem baru atau mengembangkan sistem yang sudah berjalan dengan teknologi berbasis komputer.

Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Kompleksitas sistem bukanlah merupakan jaminan perbaikan kinerja, bahkan bisa jadi kontraproduktif bila dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang dikuasai perusahaan. Guimaraes (2003) menegaskan bahwa sistem informasi harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat berdampak terhadap sektor kegiatan bisnis. Beberapa perkiraan mengindikasikan bahwa, sejak tahun 1980-an sekitar 50% modal baru para investor diinvestasikan untuk pengembangan teknologi informasi (Venkatesh, *et. al.*, 2003).

Tidak sedikit perusahaan yang melakukan implementasi teknologi informasi hanya sebatas mengikuti tren tanpa memahami tujuan dari implementasi tersebut sehingga menyebabkan kegagalan dalam implementasinya. Namun tidak sedikit pula perusahaan yang mampu merasakan manfaat melalui penerapan teknologi informasi sebagai penunjang bisnis mereka. Pada dasarnya sistem informasi diimplementasikan dengan biaya yang sangat besar, namun masalah yang

timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap sistem informasi secara kontinyu. Rendahnya penggunaan sistem informasi diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan return yang rendah (Venkatesh dan Davis, 2000). *Productivity paradox* ini menandakan bahwa sistem informasi dalam perusahaan tidak efektif. Banyak faktor yang mengakibatkan sistem informasi tidak efektif, diantaranya berasal dari pengguna (*user*) maupun sistem informasi itu sendiri.

Pada maskapai penerbangan PT Garuda Indonesia bulan November 2010, melakukan migrasi sistem berbasis teknologi informasi untuk memantau pergerakan pesawat, awak kabin, penjadwalan yang pada awalnya sistem informasi tersebut masih berdiri sendiri atau belum terintegrasi. Sistem tersebut kemudian dicoba untuk diintegrasikan dalam sistem kendali terpadu (*integrated operational control system/IOCS*). Implementasi yang dilakukan pada tanggal 18 November 2010 berjalan lancar. Tetapi pada tanggal 19 November 2010, mulai muncul permasalahan. Tanggal 20 November 2010, masalah yang muncul semakin banyak dan akhirnya pada tanggal 21 November 2010, sistem PT Garuda Indonesia mengalami kelumpuhan total karena informasi data yang kacau. (<http://yusakwibowo.blogspot.com/2011/03/pergantian-sistem-informasi-garuda-yang.html>, diambil pada tanggal 07 Juli 2013).

Atas kejadian tersebut, pihak PT Garuda Indonesia, menurunkan tim investigasi untuk mengetahui faktor penyebabnya. Pujobroto selaku *Vice President Corporate Communication* Garuda, menyatakan pihaknya sudah mengecek sistem teknologi informasi, tetapi tidak ditemukan masalah dengan perangkat lunak yang dimiliki maskapainya. Setelah ditelusuri gangguan teknis terjadi pada jaringan komunikasi Telkom yang digunakan PT Garuda Indonesia, yaitu koneksi dari *coreswitch* ke arah Terminal 2 Cengkareng putus di salah satu IP *Backhaul*-nya di Metro E Telkom.

(http://www.inaca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=204%3Axiamen-airlines-mf-will-join-sky-team-by-end-2012&catid=34%3Ahome&Itemid=1&lang=en, diambil pada tanggal 14 Juli 13).

Menurut Staples dan Seddon (2004) dalam Ekawati (2004) salah satu tujuan utama penelitian di bidang teknologi informasi adalah membantu tingkat pemakai akhir dan organisasi agar dapat memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Di dalam riset sistem informasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem merupakan indikator yang sering digunakan sebagai pengganti (*surrogate*) untuk mengukur efektifitas atau keberhasilan kinerja suatu sistem informasi.

Dalam pengembangan sistem informasi, faktor pendukung keberhasilan pengembangan sistem informasi menjadi hal sangat penting untuk diperhatikan agar terhindar dari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang dikembangkan (*resistance to change*). Menurut Szajna dan

Scammel, 1993, dalam Ratna, Rosalia (2005), 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 pemakai (Saleem, 1996, dalam Lindianasari, 2001). Keberhasilan pengembangan sistem informasi dalam perusahaan sangat tergantung pada peranan manusia, karena peranan teknologi dalam sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga manusia (Setianingsih dan Indriantoro, 1997). Oleh karena itu, proses pengembangan sistem informasi dalam perusahaan harus lebih jauh memperhatikan partisipasi manusia sebagai pemakainya.

Menurut Ginzberg, 1981, dalam Restuningdiah dan Indriantoro (2000), keterlibatan pemakai dapat mengungkapkan keinginan-keinginan yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan hal yang cukup baik bagi keberhasilan sistem informasi. Harapan dari keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pemakai dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Hubungan antara keterlibatan pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, menjadi perhatian bagi beberapa peneliti, karena hasil dari penelitian yang satu dengan penelitian yang lain

hasilnya tidak konsisten. Ketidakkonsistenan ini sering kali disebabkan karena penggunaan dasar teori atau metode penelitian yang keliru. Ives dan Olson dalam Setianingsih dan Indriantoro (1997), melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian hasilnya negatif (tidak signifikan) dan sisanya, satu penelitian hasilnya *mixed*. Hasil yang tidak jelas (*equivocal*) ini disebabkan karena terbatasnya teori dan tidak lengkapnya metodologi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Restuningdiah dan Indriantoro (2000), memasukkan tiga faktor kontijensi yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating dalam hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif partisipasi pemakai terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh McKeen *et. al.*, 1994.

Menurut Tjhai Fung Jen (2002) dalam Luciana dan Irmaya (2007) menunjukkan semakin tinggi tingkat formalisasi yang diterapkan perusahaan dalam proses pengembangan sistem informasi, tingkat kepuasan pemakai akan naik, tetapi pemakaian sistem akan menurun. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pemakai pada perusahaan yang departemen sistem informasinya berada di departemen

lainnya, akan lebih tinggi daripada perusahaan yang departemen sistem informasinya terpisah dan berdiri sendiri.

Sedangkan hasil penelitian Luciana dan Irmaya (2007) menunjukkan bahwa kemampuan teknik personal tidak berpengaruh pada kepuasan dan pemakaian, hal ini konsisten dengan penelitian Soegiharto (2001) dan Thjai Fung Jen (2002), ukuran organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian, hal ini konsisten dengan penelitian Tjhai Fung Jen (2002), dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian, formalisasi pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian, program pendidikan dan pelatihan dan keberadaan dewan pengarah, data tidak dapat diolah, dikarenakan tidak ada perbedaan jawaban pada hasil kuisioner, hal ini disebabkan jawaban pada pertanyaan ada tidaknya program pelatihan dan pendidikan dan ada tidaknya dewan pengarah sistem informasi menunjukkan bahwa keseluruhan responden menjawab bahwa terdapat program pelatihan dan pendidikan di tempat responden bekerja dan terdapat dewan pengarah sistem informasi di tempat responden bekerja. Faktor selanjutnya lokasi departemen sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan pemakaian, hal ini konsisten dengan penelitian Soegiharto (2001).

Menurut Tjhai Fung Jen (2002) dalam Luciana dan Irmaya (2007) diperoleh hasil, bahwa perusahaan yang melakukan program pelatihan dan pendidikan pemakai terdapat perbedaan yang signifikan dengan kepuasan

pengguna tetapi tidak terbukti adanya perbedaan dengan penggunaan sistem. Nelson dan Cheney, 1987 dalam Acep Komara (2005) mengutarakan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai akan meningkatkan kemampuan personal, dan kemampuan personal ini berkorelasi positif dengan penggunaan sumber daya komputer.

Kelebihan atau kekurangan dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat dari kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan pemakaiannya dari Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri. Soegiharto (2001) dan Tjhai Fung Jen (2002) dalam Almilia dan Brilliantien (2007) mengemukakan bahwa ada delapan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, yaitu : keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi dan lokasi departemen sistem informasi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung. Alasan penulis mengambil PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung sebagai sampel penelitian, karena di dunia otomotif, pelayanan merupakan hal paling penting karena langsung berhubungan dengan *customer*. Selain itu, sistem informasi yang akurat memudahkan bagi pihak manajemen untuk mengambil keputusan demi

kelangsungan hidup perusahaan. Maka dalam penulisan skripsi ini diambil judul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Keahlian Pemakai Sistem Informasi, dan Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Survey pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa tinggi tingkat Partisipasi Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
2. Seberapa tinggi tingkat Keahlian Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
3. Bagaimana Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
4. Seberapa tinggi tingkat Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
5. Seberapa tinggi tingkat pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Keahlian Pemakai Sistem Informasi, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi secara simultan pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.

6. a. Seberapa tinggi tingkat pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
- b. Seberapa tinggi tingkat pengaruh Keahlian Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
- c. Seberapa tinggi tingkat pengaruh Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat Partisipasi Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat Keahlian Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.

4. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi, Keahlian Pemakai Sistem Informasi, Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi secara simultan pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
6. a. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pengaruh Partisipasi Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
b. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pengaruh Keahlian Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.
c. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pengaruh Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Astra International, Tbk Daihatsu Sales Operation Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi 2 aspek, yaitu :

1. Aspek teoritis

- a. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh partisipasi pemakai sistem informasi, keahlian pemakai sistem informasi, pelatihan dan pendidikan sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- b. Menambah wawasan mengenai pengaruh partisipasi pemakai sistem informasi, keahlian pemakai sistem informasi, pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

2. Aspek praktis

a. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan, dan pemahaman bagi penulis mengenai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, seperti partisipasi pemakai sistem informasi, keahlian pemakai sistem informasi dan pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi.

b. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan yang diteliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi yang berguna tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang bidang kajian yang serupa, terutama yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi akuntansi.