

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini sistem informasi akuntansi sudah banyak diterapkan dengan menggunakan komputer. Hal ini dapat membantu pemakai laporan keuangan untuk menganalisis laporan keuangan setiap saat. Sistem informasi akuntansi menggunakan komputer digunakan pada berbagai sektor, salah satunya pada sektor pemerintahan. Pemerintah daerah menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keuangan daerah kepada *stakeholder*. Estiaji (2014) menjelaskan bahwa daerah berkewajiban menyampaikan laporan keuangan dalam sistem informasi keuangan daerah yang meliputi laporan realisasi anggaran, neraca, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Maka pemerintah daerah perlu adanya sistem informasi keuangan daerah.

Pemerintah daerah harus menyajikan informasi keuangan yang akurat sehingga pemerintah daerah harus memiliki sistem informasi yang terpercaya. Sistem informasi tersebut dapat membantu pemerintah daerah dalam mengelola keuangan daerah, maka dibutuhkan rancangan implementasi sistem. Estiaji (2014) menyatakan pemerintah daerah saat ini sedang mengimplementasikan rancangan sistem informasi keuangan daerah. Penerapan sistem informasi keuangan daerah pada pemerintah berfokus pada efisiensi dan efektivitas penggunaan dana yang telah dianggarkan. Efektivitas penggunaan anggaran sangat diperlukan untuk

mengetahui anggaran yang dilaksanakan, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan penganggaran untuk merencanakan kegiatan berikutnya.

Berdasarkan PP RI Nomor 56 tahun 2005 tentang sistem informasi keuangan daerah, untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik. Pemerintah perlu mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja.

Permendagri No. 59 tahun 2007 sebagai pedoman pengelolaan keuangan daerah diterbitkan dalam rangka memenuhi aspirasi daerah dan permasalahan teknis dalam pengelolaan keuangan daerah. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan pemerintah daerah di kota Madiun saat ini adalah Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKUDA) dengan tujuan untuk percepatan transfer data serta efisiensi penghimpunan data keuangan daerah. Penerapan sistem informasi keuangan daerah dapat membantu manajemen memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Maka SIKUDA merupakan alat untuk pencapaian tujuan pemerintah dalam memberikan informasi keuangan.

Sistem informasi menjadi alat bantu bagi pengguna dalam melaksanakan tugas dan informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan dapat memberi kepuasan kepada pengguna. Kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem

informasi dan bagian dari kinerja sistem informasi akuntansi. Pengguna yang puas terhadap sistem informasi tersebut akan memiliki kinerja yang lebih baik maka sistem tersebut dikatakan sukses. Namun, reaksi setiap pengguna sistem informasi beranekaragam diantaranya menerima maupun menolak sistem. Sistem informasi terkomputerisasi dapat menghasilkan informasi yang tidak sesuai dan kesulitan teknis yang mengganggu dalam penggunaan sistem dan dapat menurunkan kepuasan pengguna.

Penerapan suatu sistem dihadapkan pada dua hal yaitu mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (Komara, 2006). Menurut Indriasih (2005), Komara (2006), Setyorini (2007), Srimindarti dan Puspitasari (2012) dalam penelitiannya menyatakan kepuasan pengguna dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) adalah tolok ukur keberhasilan sistem informasi (Komara, 2006).

Komara (2006) dalam penelitiannya juga mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yakni keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal SI, dan dukungan top manajemen. Pengembangan sistem memerlukan adanya keterlibatan pengguna dalam setiap tahap, perancangan, dan pengembangan sistem terhadap sistem informasi yang akan diterapkan. Hal tersebut dapat menentukan efektivitas sistem informasi. Partisipasi pemakai dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dan tingkat pengaruh

dalam pengembangan sistem tersebut (Choe, 1996 dalam Srimindarti dan Puspitasari, 2012).

Selain keterlibatan pengguna, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yakni kapabilitas personal SI. Kapabilitas personal SI sangat penting dan diperlukan dalam mengoperasikan sistem informasi agar sistem tersebut dapat beroperasi secara maksimal. Menurut Robbins (2005) dalam Srimindarti dan Puspitasari, (2012), kemampuan pemakai dapat dilihat dari bagaimana pemakai sistem menjalankan sistem informasi yang ada.

Kepuasan pengguna juga dapat dipengaruhi oleh dukungan top manajemen. Top manajemen memegang peranan utama dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*System Development Life Cycle*) yang meliputi perencanaan, perancangan, dan implementasi (Hatta dan Aprilia, 2011). Rockart (1979) dalam Komara (2004) mengungkapkan bahwa dukungan yang diberikan oleh top manajemen kepada sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi, dan keberhasilan semua kegiatan yang berhubungan dengan sistem informasi (Lucas, 1981; Raghunathan dan Raghunatan, 1988) dalam Soegiharto (2001) dalam Komara (2004).

Penelitian ini mereplikasi penelitian Komara (2006). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen yaitu keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal SI, dan dukungan top manajemen serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada

sampel penelitian. Penelitian Komara (2006) mengambil sampel di perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Kabupaten dan Kota Cirebon. Sedangkan penelitian ini mengambil sampel di SKPD di Kota Madiun.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul tentang **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/SKPD di Kota Madiun).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kapabilitas personal SI berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah dukungan top manajemen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Kapabilitas personal SI berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Dukungan top manajemen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada kesuksesan penerapan sistem informasi akuntansi yang ditinjau dari kepuasan pengguna sistem informasi.

##### 2. Manfaat Praktik

Bagi pemerintah daerah dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah Kota Madiun dalam meningkatkan partisipasi atau penggunaan sistem informasi keuangan daerah pada penggunaanya yang dapat mendorong kinerja pemerintah daerah.

#### **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar untuk membahas permasalahan yang akan diteliti, yaitu meliputi teori pengharapan (*expectancy theory*) Victor Vroom, sistem informasi keuangan daerah, kepuasan pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, pengembangan sistem teknologi informasi, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna

yaitu keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem, kapabilitas personal SI, dan dukungan top manajemen, serta kerangka konseptual atau model penelitian.

### **BAB III METODA PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; serta teknik analisis.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan atas hasil penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.