

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan lingkungan bisnis dan ekonomi di Indonesia saat ini selalu diwarnai dengan perubahan dan ketidakpastian. Kondisi ini membutuhkan peranan system informasi yang mampu menyediakan informasi yang akurat bagi manajemen dalam mengambil keputusan-keputusan secara cepat dan tepat.

Keberhasilan pengembangan system informasi dan organisasi sangat tergantung pada peran manusia, karena peranan teknologi dan system informasi pada intinya adalah pengganti tenaga manusia. Faktor yang menjadi penyebab utama dari sukses ini diakui bertolak dari keharusan bagi para pemakai sistemnya karena pemakai dapat mengungkapkan keinginan-keinginan yang berkaitan dengan pengembangan informasi. Apabila keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi. Oleh karena itu, proses pengembangan system informasi dalam perusahaan harus lebih memperhatikan partisipasi manusia sebagai pemakai.

Menurut pendapat Szjana dan Scammel (1993) dalam Elfreda (2003), kesuksesan pengembang sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar (2002), berpendapat bahwa dengan melibatkan

pemakai untuk partisipasi, pemakai dapat mengungkapkan keinginan yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi apabila keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dapat dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh bagi keberhasilan sistem informasi. Mc. Dermott (1987) dalam Elfreda (2003), memperkuat temuannya bahwa terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional. Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa *resistenci to change*. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*), maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Szajana dan Scammel, 1993) dalam Elfreda (2003). Harapan dari partisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pemakai dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Ives dan Olson (1984) dalam Elfreda (2003) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian menunjukkan hasil negatif dan satu penelitian hasilnya mixed. Hasil yang tidak jelas (*equivocal*) ini disebabkan terbatasnya teori dan tidak lengkapnya metodologi.

Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi

atau variable yang dapat mempengaruhi hubungan dengan kepuasan pemakai atas system tersebut. Ada banyak kotijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada lima factor kontijensi yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*).

Pengujian pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai penting karena dukungan tersebut tidak hanya alokasi sumber daya yang diperlukan untuk proyek tersebut, namun yang terpenting memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan tersebut sangat penting. Karena manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan system dan ini akan sangat berpengaruh pada kepuasan pemakai atas system yang dikembangkan akan lebih meningkat.

Dalam penelitian Kim dan Lee (1986) dalam Setianingsih dan Indriantoro (1998) terdapat perbedaan pendapat mengenai status variable yang menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak merupakan variable moderator dalam hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, sementara Choe (1996) dalam Setianingsih dan Indriantoro (1998) menyatakan bahwa variable dukungan manajemen puncak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pemakai. Adapun perbedaan pendapat tentang komunikasi pemakai pengembang yang dinyatakan bahwa berpengaruh langsung terhadap

kepuasan pemakai, seperti dijelaskan Setianingsih dan Indriantoro (1998) yang mendukung temuan Mc Keen, dkk (1994). Oleh karena itu dalam penelitian ini dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang sebagai variable bebas seperti status partisipasi pemakai.

Romney dan Steinbort dalam Teguh (2002) menyatakan bahwa untuk mencegah terjadinya masalah perilaku adalah salah satunya dengan menjaga agar jalur komunikasi dengan pemakai tetap berjalan dengan lancar. Para manajer dan pemakai harus segera diberikan informasi mengenai perubahan system. Mereka harus diberitahu mengenai perubahan apa yang akan terjadi dan mengapa perubahan tersebut dilakukan dan bagaimana sistem yang baru dapat memberikan keuntungan bagi mereka.

Persepsi semua pihak, baik analisis system, manajer, pemakai atas sistem yang akan dikembangkan dipengaruhi oleh fungsinya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan rantai komunikasi yang lengkap. Komunikasi yang tersamar akan mendorong timbulnya perbedaan persepsi atas system yang akan dikembangkan. Pemecahan masalah komunikasi ini adalah dengan melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem.

Pengujian komunikasi pemakai pengembang dalam proses pengembangan sistem informasi dimaksud bahwa pemakai mempunyai informasi dan pemahaman dan wawasan mereka tentang dinamika lingkungan kerja. Pemakai perlu menyampaikan pemahaman dan wawasan mereka tentang praktek bisnis secara akurat dan lengkap ke pengembang, yang

selanjutnya pengembang harus menerima informasi dan memformulasikan ke sistem kerja (mc Keen, dkk. 1994).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai-Pengembang Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akutansi (SIA) Pada Perusahaan Manufaktur di Madiun”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah : “Apakah partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akutansi pada Perusahaan Manufaktur di Madiun”.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah ini dimaksudkan agar penelitian tidak melebar sehingga memudahkan dalam operasional penelitian, maka peneliti membatasi penelitian sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini obyek penelitian yang diteliti yaitu Perusahaan Manufaktur di Madiun.
2. Dalam penelitian ini periode pengamatannya pada tahun 2005.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi pada Perusahaan Manufaktur di Madiun.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Selanjutnya
  - a. Menambah referensi, memberi acuan, dan informasi ilmiah.
  - b. Sebagai sarana penelitian bidang akuntansi dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Perusahaan/Praktek Bisnis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi manajemen dalam menerapkan keputusan sistem informasi akuntansi yang tepat.

#### **F. Sistematika Penulisan**

##### Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi mengenai Telaah Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis, Kerangka Konseptual.

## Bab III Metode Penelitian

Berisi mengenai Definisi Operasional dan pengaturan variabel, Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Prosedur Pengumpulan Data, Teknik Analisis.

## Bab IV Analisa Data dan Pembahasan

Berisi mengenai Hasil Penelitian dan akan diberikan analisis dari hasil penelitian tersebut.

## Bab V Simpulan, Keterbatasan dan Saran

- a. Simpulan
- b. Saran
- c. Keterbatasan