

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan selalu dihadapkan pada masalah pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan ini perusahaan membutuhkan informasi-informasi yang cukup memadai, dalam artian informasi tersebut haruslah informasi yang benar-benar relevan, akurat, dan dapat diterima tepat waktu. Jenis informasi macam ini hanya dapat dihasilkan oleh sebuah sistem informasi akuntansi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi akuntansi perlu untuk diperhatikan.

Sebuah sistem informasi akuntansi yang efektif tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan perusahaan, namun sistem tersebut juga harus mampu menyajikan informasi yang bermakna dan berguna bagi *user* atau pengguna sistem tersebut. Yang dapat disebut sebagai *user* disini adalah orang yang bertugas meng-input-kan data ke dalam komponen suatu sistem pengolahan data transaksi. Namun bisa juga *user* tersebut adalah seorang manajer profesional yang akan meneliti berbagai laporan dari anak buahnya berdasarkan teknik akuntansi pertanggungjawaban (Widjajanto, 2001 : 519).

Selain dari kriteria-kriteria efektifnya suatu sistem tersebut, Boockholdt (1999 : 113) juga menambahkan bahwa suatu sistem dianggap

berhasil bila mampu memberikan kepuasan kepada para *user*-nya. Dengan adanya kepuasan dari *user* akan mengindikasikan bahwa sistem tersebut telah memberikan informasi yang benar-benar relevan, akurat, dan dapat diterima tepat waktu, sehingga mampu memenuhi kebutuhan *user*. Oleh karena itu, banyak profesional sistem yang menjadikan kriteria kepuasan *user* sebagai acuan utama penyusunan sistem (Widjajanto, 2001 : 519).

Bodnar dan Hopwood (1995) dalam penelitian Lau (2004) berpendapat bahwa dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Perubahan tersebut dapat berupa adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari *user* (Choe , 1996; Doll dan Torkzadeh, 1989; Gelinas et. al., 1999 : 15-17; Lau, 2004; Lawrence dan Low, 1993; Mckeen *et al.*, 1994). Adanya partisipasi dari *user* ini juga diharapkan agar *user* dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Adanya pengaruh partisipasi *user* terhadap kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi terkomputerisasi ternyata menjadi suatu kajian yang menarik untuk diteliti. Dalam penelitian Mckeen *et al.* (1994) telah dibuktikan bahwa adanya partisipasi dari *user* dapat meningkatkan kepuasan *user* terhadap sistem yang dikembangkan. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan di Indonesia oleh Lau (2004) serta Restuningdiah dan Indriantoro (2000). Namun Doll dan Torkzadeh (1989)

dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ada perbedaan individu dalam ketrampilan dan motivasi pada setiap *user* yang ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Adanya perbedaan ini diperkirakan dapat mempengaruhi output dari setiap partisipasi yang ada. Perbedaan individu yang diteliti oleh Doll dan Torkzadeh (1989) ini adalah tingkat keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi. Terdapat dua macam tingkat keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi, yaitu : tingkat keterlibatan *user* yang sesungguhnya dalam pengembangan sistem informasi (Tingkat Keterlibatan Aktual), dan tingkat keterlibatan yang diinginkan oleh *user* dalam proses pengembangan sistem informasi (Tingkat Keterlibatan *Desired*).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, peneliti ingin menguji apakah variabel-variabel tingkat keterlibatan *user* (aktual dan *desired*) berpengaruh sebagai variabel moderating terhadap hubungan partisipasi dengan kepuasan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi. Dengan kata lain apakah hubungan partisipasi dengan kepuasan *user* dalam proses pengembangan sistem tersebut tergantung pada tingkat keterlibatan *user*.

1.2. Permasalahan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh partisipasi *user* terhadap kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi ?
2. a) Apakah tingkat keterlibatan aktual *user* berpengaruh sebagai *moderating variable* terhadap hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi ?
b) Apakah tingkat keterlibatan *desired user* berpengaruh sebagai *moderating variable* terhadap hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi ?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *User*, yang dimaksud adalah petugas yang meng-input-kan data ke dalam komponen suatu sistem pengolahan data transaksi, atau bisa juga merupakan manajer profesional yang akan meneliti berbagai laporan dari bawahannya berdasarkan akuntansi pertanggungjawaban (Widjajanto, 2001).
2. *Partisipasi User*, yang dimaksud adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh *user* dalam proses pengembangan sistem informasi terkomputerisasi (Barki dan Hartwick, 1994).

3. **Kepuasan *User***, yang dimaksud adalah seberapa jauh *user* puas dan percaya pada sistem yang ada untuk memenuhi kebutuhan informasinya (Lau, 2004).
4. **Tingkat Keterlibatan *User***, yang dimaksud adalah seberapa banyak keterlibatan *user* yang sesungguhnya dalam aktivitas pengembangan sistem informasi, dan seberapa banyak keterlibatan yang diinginkan oleh *user* di dalam aktivitas pengembangan sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1989).

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk meneliti bagaimana pengaruh partisipasi *user* terhadap kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.
2. a) Untuk meneliti apakah tingkat keterlibatan aktual *user* memoderasi hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.
b) Untuk meneliti apakah tingkat keterlibatan *desired user* memoderasi hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian kali ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi input bagi para pengambil keputusan untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem.

2. Bagi Penulis

Untuk memperjelas pengaruh partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, dengan tingkat keterlibatan aktual dan tingkat keterlibatan *desired user* sebagai *moderating variable*-nya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai tambahan pengetahuan dan sumber kelengkapan informasi bagi suatu penelitian.

1.6. Sistematika Pembahasan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dan Tujuannya, SDLC, Partisipasi *User*, Kepuasan *User*, Tingkat Keterlibatan *User*

Bab ini berisi tinjauan pustaka, khususnya hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai landasan teori peneliti untuk mengembangkan hipotesis dalam penelitian ini.

Bab III : Metoda Penelitian

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang mencakup tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi analisa data untuk menguji hipotesis berdasarkan data yang diperoleh serta hasil dari pengujian hipotesis. Pembahasan bab ini terdiri dari persiapan pelaksanaan penelitian, analisis data, hasil penelitian dan komentar terhadap hasil temuan.

Bab V : Simpulan, Keterbatasan, dan Implikasi

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta implikasi penelitian.