

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesuksesan pengembangan sistem informasi di suatu perusahaan sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara sistem analisis, pemakai (*user*), *sponsor* dan *customer*. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Karena perubahan dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood, (2008) dalam Arie Febrianto (2011:43)

Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan partisipasi pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan.

Perusahaan dengan sistem informasi yang baik akan mampu mendeteksi secara efektif ancaman dalam lingkungan bisnis, dimana deteksi efektif dapat membantu pemberian tanggapan strategis.

Sistem informasi juga memberi manfaat dalam bidang akuntansi. Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah proses pengumpulan, pengelompokan, pengolahan dan penyajian data transaksi yang nantinya akan menjadi laporan keuangan bagi pihak manajemen (Kezia, 2016). Sistem informasi akuntansi adalah bagian penting dalam peningkatan efisiensi organisasi serta mendukung daya saing melalui penyediaan baik informasi keuangan maupun akuntansi bagi manajemen (Alsarayreh et al., 2011). Sistem informasi Akuntansi adalah salah satu faktor penting pencapaian kinerja yang lebih besar, terutama dalam proses

pengambilan keputusan (Aleqab dan Adel, 2013). Penerapan SIA merupakan investasi penting untuk perusahaan (Raupeliene, 2003)

Investasi di bidang teknologi informasi umumnya dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi dan instansi (Kristiani, 2012). Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengelola hingga menyampaikan informasi.

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) telah membuat Certified Information Technology Professional (CITP), yang menunjukkan bahwa teknologi dalam SIA penting untuk digunakan. Penggunaan teknologi SI dapat meningkatkan daya saing agar perusahaan tidak tersisih dalam persaingan (Kustono, 2011). Salah satu topik sensitif yang melibatkan berbagai pelaku bisnis sekaligus pembuat keputusan adalah sistem penggajian karyawan. Proses bisnis penggajian adalah rangkaian aktivitas bisnis berulang dan operasional pemrosesan data terkait yang berhubungan dengan cara yang efektif dalam mengelola pegawai (Romney dan Steinbart, 2005:184). Folorunsho (2012) dalam Kezia dan Jantje (2016) menyebutkan bahwa karyawan membentuk tulang punggung organisasi. Mereka memberikan layanan dan sebagai imbalannya mendapatkan kompensasi. Biaya memberikan manfaat kepada karyawan sebagai imbalan untuk layanan yang ditawarkannya disebut biaya gaji. Satu komponen utama dari biaya gaji dalam setiap organisasi adalah upah dan gaji dibayar kepada karyawan.

Sebagai akibat dari perubahan lingkungan ekstern organisasi perubahan, sistem informasi baru yang diperlukan harus mampu menangkap permintaan-permintaan informasi baru yang diperlukan oleh manajemen dengan kriteria-kriteria tertentu yaitu : dapat dipercaya (*reliable*), akurat (*accuracy*) dan tepat waktu (*timely*). Oleh karena itu, apabila terdapat adanya keusangan dari sistem informasi (khususnya informasi akuntansi), maka harus segera diadakan modifikasi atau pengembangan terhadap sistem tersebut. Pada prinsipnya

modifikasi dan pengembangan sistem informasi secara umum dicapai melalui beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem.

Dalam tahap perencanaan dan perancangan sistem informasi sebaiknya lebih memperhatikan sumber daya manusia, karena sistem informasi tidak mungkin berjalan tanpa adanya manusia dan seandainya dalam tahapan tersebut yang diperhatikan hanya peran teknologi saja, maka akan muncul permasalahan baru dari faktor manusia tersebut seperti timbulnya ketidakpuasan dalam pekerjaan, yang tentu saja akan sangat merugikan organisasi tersebut.

Diharapkan perancang dan analisis sistem informasi dapat mendesain sistem yang mampu bekerja sama dengan pemakai sistem informasi (*user*). Agar tidak ada hambatan dalam pemakaian sistem informasi, maka diusahakan agar sistem tersebut mudah digunakan. Karena secanggih apapun sistem yang dibuat, namun seandainya dalam perancangan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi hambatan-hambatan yang disebabkan adanya ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan dengan pemakainya. Untuk itu, dalam perancangan sistem, sebaiknya pemakai dapat terlibat aktif, demikian juga sampai pada proses pengujiannya.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah beberapa sub sistem dalam sistem yang saling berkaitan dalam mengumpulkan data, menyimpan data, dan menyebarkan data untuk tujuan perencanaan, pengendalian, koordinasi, analisis, dan pengambilan keputusan pihak manajemen dalam mengendalikan perusahaan. Penggunaan SIA berperan penting untuk mendukung pihak manajemen dalam pengambilan keputusan guna peningkatan efisiensi organisasi dengan menghasilkan informasi berkualitas dan dibutuhkan oleh organisasi (Nabizadeh, 2014). Jong Min Choe (1996) dan Bailey (1983)

menyatakan bahwa mengukur kinerja SIA dapat dilihat dari sisi pemakai sistem dengan membaginya kedalam dua bagian, yaitu kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja SIA adalah partisipasi pemakai yang digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Partisipasi pemakai adalah pemakai sistem yang dilibatkan secara langsung untuk menggunakan sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. Pemakai yang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem, secara langsung dapat memberikan kepastian baik dari kepuasan pemakai ataupun penggunaan sistem (Baroudi, et al., 1986).

Penelitian pengaruh partisipasi pemakai diangkat kembali sebagai pertimbangan bahwa sampai kapanpun partisipasi pemakai tetap diperlukan dalam pengembangan sistem informasi, sebagaimana diungkapkan oleh Ives dan Olson (1984), Kappelman dan McLean (1991), dan McKeen (1994). Apabila dalam proses pengembangan sistem, pemakai diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi, maka akan menimbulkan rasa tanggung jawab dari pemakai terhadap sistem informasi tersebut, sehingga diharapkan dari hal tersebut kinerja sistem informasi dapat meningkat. Variabel partisipasi pemakai diteliti kembali karena ada beberapa hasil penelitian yang tidak konsisten mengenai variabel ini. Almilia (2007) menemukan bahwa keterlibatan pemakai tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja SIA dalam proses pengembangan sistem.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita Nurhayanti (2012) dan Galang (2014) menemukan bahwa keterlibatan pemakai tidak berpengaruh positif terhadap kinerja SIA. Itu dikarenakan kurang dilibatkannya karyawan sebagai pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem

, menyebabkan karyawan tersebut kurang menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan sehingga pemakai sistem tidak puas (Almilia, 2007). Sedangkan penelitian Santa (2014), Antari (2015) dan Damana (2016) menemukan bahwa keterlibatan pemakai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja SIA.

Walaupun suatu sistem informasi dirancang oleh perancang yang sangat ahli dan didukung oleh perangkat yang memadai, akan tetapi jika pengguna tidak merasa puas maka pengembangan sistem informasi tersebut belum dikatakan berhasil.

Partisipasi pemakai adalah pemakai sistem yang dilibatkan secara langsung untuk menggunakan sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. Salah satu yang menjadi kunci sukses suatu organisasi adalah adanya partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem (McKeen et al., 1994).

Masalah yang terjadi pada sistem informasi tersebut dapat diakibatkan adanya komunikasi yang tidak lancar dalam menyampaikan setiap permasalahan yang terjadi antara atasan dan bawahan, antar sesama rekan kerja menunjukkan kurang adanya partisipasi pemakai sehingga mengakibatkan para bawahan cenderung bekerja menurut keinginan masing-masing. Permasalahan lain yang terjadi pada karyawan yang kurang memiliki inisiatif dalam bekerja, mereka cenderung tidak pro aktif dengan permasalahan di area proyek, terutama pada saat proses bongkar muat material dan pengaturan lalu lintas di area proyek yang cenderung macet, dalam hal ini kemampuan teknik personal karyawan dan dengan didukung adanya program pelatihan dan pendidikan akan dapat memberikan kualitas sistem yang lebih baik dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

Adanya partisipasi pemakai dapat mempengaruhi kualitas sistem, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna (Ives dan Olson, 1984). Partisipasi pemakai adalah pemakai sistem yang dilibatkan secara langsung untuk menggunakan sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. McKeen et al. (1994), Soegiharto (2001) dan Sahusilawane (2014) menyatakan keterlibatan pemakai secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2014), Antari (2015), serta Damana (2016) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai sistem informasi signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja sistem akuntansi.

Kemampuan teknik personal Dalam perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, kemampuan pengoperasian sistem seorang pengguna sangat dibutuhkan. Pengguna yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut. Kemampuan teknik personal dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengoperasikan sistem dalam mengolah data menjadi sebuah informasi yang tepat, akurat, berkualitas serta dapat dipercaya bagi penggunanya. (Ives et. al. 1983) menyatakan kemampuan teknik personal sistem informasi sebagai rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari pengguna. Kemampuan teknik personal pemakai sistem informasi berperan penting dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi guna menciptakan laporan perencanaan yang akurat. Oleh karena itu, setiap karyawan harus dapat menguasai penggunaan sistem berbasis komputer agar dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematik,

menghasilkan laporan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu keputusan (Yullian, 2011:6)

Berdasarkan teori ini bahwa pendidikan dan pelatihan perlu diikuti oleh pengguna SIA. Pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan pemahaman pengguna mengenai manfaat yang diberikan atas penggunaan SIA dan memudahkan individu dalam penggunaannya. Pengguna SIA dalam perusahaan tentunya tidak akan langsung menerima dan menggunakan sistem informasi yang baru. Sebelum menerima sistem yang baru, pengguna terlebih dahulu akan mencari tahu manfaat dari perubahan tersebut dan kemudian akan berusaha untuk memahaminya. Hal tersebut dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan yang tepat. Menurut Wilkinson (2000:557) pendidikan dan pelatihan kepada karyawan sangat dibutuhkan agar karyawan lebih terampil dalam menggunakan SIA, sehingga program pendidikan dan pelatihan tersebut akan memberikan keuntungan kepada para karyawan dan pengguna sistem dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Dukungan manajemen puncak merupakan salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas penerimaan sistem informasi dalam organisasi (Ikhsan, 2005:7). Sebab, dampak positif dari dukungan manajemen puncak dapat diketahui dari sejauh mana eksekutif senior dapat memahami pentingnya fungsi sistem informasi dan turut serta dalam kegiatan sistem informasi (Doubt-Nathan et al., 2004). Selain itu, ketertarikan Para eksekutif dalam mendalami fungsi sistem informasi dan juga mendorong unit operasi untuk berkolaborasi dengan sistem informasi secara profesional (Boynton et al., 1992). Serta mempertimbangkan sistem sebagai sumber daya strategis dan menjadikannya sebagai peluang yang ditawarkan oleh mereka (Sanji et al, 2013). Adapula, tiga komponen penting yang selalu menjadi fokus

manajemen puncak untuk memberikan dukungannya diantaranya 1) sumber penyediaan, (2) partisipasi, dan (3) keterlibatan (Gloria et al, 2015). Dukungan manajemen puncak berperan penting dalam mewujudkan efektivitas suatu sistem, terutama dalam mengembangkan inovasi (Yulianty Riri, 2013)

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka judul dalam penulisan skripsi ini adalah : “Pengaruh Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan, dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Garuda Indonesia”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi pemakai (X_1), kemampuan teknik personal (X_2), program diklat (X_3) dan dukungan manajemen puncak (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap pengembangan SIA (Y) pada PT. Garuda Indonesia Cabang Juanda Surabaya ?
2. Apakah partisipasi pemakai (X_1), kemampuan teknik personal (X_2), program diklat (X_3) dan dukungan manajemen puncak (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap pengembangan SIA (Y) pada PT. Garuda Indonesia Cabang Juanda Surabaya ?
3. Variabel bebas manakah yang berpengaruh dominan terhadap pengembangan SIA (Y) pada PT. Garuda Indonesia Cabang Juanda Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknik Personal, Program Pelatihan dan Pendidikan, dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Garuda Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pemakai (X_1), kemampuan teknik personal (X_2), program diklat (X_3) dan dukungan manajemen puncak (X_4) secara parsial terhadap pengembangan SIA (Y) pada PT. Garuda Indonesia Cabang Juanda Surabaya
3. Untuk mengetahui Variabel bebas manakah yang berpengaruh dominan terhadap pengembangan SIA (Y) pada PT. Garuda Indonesia Cabang Juanda Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengambil manfaat antara lain :

1. Aspek Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah konkrit untuk penerapan ilmu berdasarkan teori yang selama ini didapat, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapinya, sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang tepat.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan atau perluasan pandangan tentang pelajaran yang didapat dari bangku kuliah dan

memperdalam pengetahuan terutama dalam bidang yang dikaji serta sebagai referensi ilmiah bagi para peneliti berikutnya.

3. Aspek Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan perusahaan sebagai pertimbangan maupun bahan informasi dalam rangka mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan pengembangan sistem informasi akuntansi.