



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Dewasa ini dunia bisnis terus mengalami kemajuan yang signifikan. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi yang dikelola dan dikembangkan dengan baik akan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Keuntungan yang diperoleh perusahaan dengan mengembangkan teknologi informasi adalah meningkatkan produktivitas, meningkatkan pelayanan pelanggan, dan mampu mempercepat dalam pengambilan keputusan oleh manajemen. Teknologi informasi yang canggih sangat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Apabila teknologi informasi mengalami kerusakan maka akan menyebabkan adanya gangguan yang dapat mempengaruhi kinerja dari sistem informasi.

Adanya persaingan bisnis yang semakin ketat menyebabkan perusahaan berlomba-lomba untuk mempertahankan bisnis mereka sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Semakin besar suatu perusahaan maka semakin kompleks sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan, sehingga perusahaan dituntut untuk melakukan pengembangan terhadap sistem tersebut secara berkala. Menurut Kusumastuti dan Irwandi (2012), bila tidak dilakukan pengembangan yang secara terus-menerus maka akan terjadi perbedaan realita dengan sistem komputer yang digunakan sehingga semakin

lama akan mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang diberikan oleh sistem akan menjadi tidak bermanfaat terhadap manajemen perusahaan.

Investasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk pengembangan sistem informasi akuntansi membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, dalam pengembangan sistem informasi berbasis akuntansi harus dilakukan dengan tepat dan hati-hati. Pengembangan sistem informasi akuntansi yang baik harus melibatkan partisipasi pemakai secara langsung (*user*). *User* diharapkan mampu memberikan opini mereka mengenai sistem informasi seperti apa yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga pada akhirnya dapat mengurangi adanya penolakan pemakai langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan. Hal tersebut didukung oleh opini Bodnar dan Hopwood (1995) dalam Ariyanto (2005) yang menyatakan bahwa pengembangan sistem informasi juga memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya *resistence to change* (penolakan terhadap sistem yang digunakan). Karena adanya perubahan sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi yang diterapkan organisasi, tetapi juga menyangkut perubahan perilaku pekerja dan organisasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini variabel kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, pengaruh pemakai (*user influence*), komunikasi pemakai-pengembang, dan dukungan manajemen puncak diprediksi mampu memoderasi pengaruh

partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Kepuasan pemakai mengukur seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi akuntansi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemakai dikatakan puas jika pemakai bersedia menerima dan menggunakan sistem yang disediakan oleh perusahaan. Ketika pemakai sistem informasi akuntansi merasa puas dan percaya dengan sistem yang tersedia maka pemakai akan lebih semangat dan lebih optimal dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut dan tentunya akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi tersebut.

Partisipasi pemakai adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemakai yang menunjukkan keikutsertaannya dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi. Partisipasi seseorang dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi pasti berbeda-beda, di mana partisipasi tersebut akan disesuaikan dengan kapasitas dan pemahaman dari orang tersebut. Melalui partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi akan memperkecil adanya penolakan sistem oleh pemakai, karena mereka akan memberikan pendapat mengenai sistem informasi akuntansi yang paling cocok untuk kebutuhan. Hal tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dalam pemakaian sistem informasi akuntansi tersebut. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi didukung oleh pendapat para peneliti seperti McKeen *et al.* (1994), Candrarin dan Indriantoro (1997), Restuningdiah (1999) dalam

Rata (2007) dimana temuannya menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Kompleksitas sistem mengacu pada teknologi yang digunakan oleh suatu perusahaan dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap perusahaan dan tidak mutlak. Kompleksitas sistem dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Dimana semakin rendah kompleksitas sistem maka partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem secara teknis dapat dikurangi. Hal tersebut menyebabkan kompleksitas sistem dapat memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, semakin kompleks sistemnya maka akan semakin dibutuhkannya partisipasi pemakai secara teknis. Hal tersebut akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Kompleksitas sistem terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi telah diuji oleh Candrarin dan Indriantoro (1997) serta Restuningdiah (1999) dalam Lau (2004) dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa kompleksitas sistem terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh sangat kecil sekali (*quasi moderator*).

Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, sulit untuk dimengerti dan membingungkan. Kompleksitas tugas dapat

memperkuat atau memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Ketika suatu tugas dalam pengembangan sistem itu tidak kompleks atau kompleksitas tugas rendah maka akan memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Hal ini dikarenakan kompleksitas tugas yang rendah menyebabkan pengembang akan melakukan tugas pengembangan sistem secara independen (tidak melibatkan partisipasi pemakai), sehingga akan memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, semakin kompleks suatu tugas (jika tugasnya membingungkan dan tidak jelas) maka akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Kompleksitas tugas yang tinggi menyebabkan pengembang akan melakukan tugas pengembangan sistem informasi akuntansi dengan melibatkan partisipasi pemakai guna untuk mengurangi resiko kegagalan pengembangan sistem. Hal tersebut tentu akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994) dan Restuningdiah (1999) dalam Lau (2004) menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas merupakan variabel moderasi pada hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Pengaruh pemakai (*user influence*) mengacu pada seberapa besar pemakai sistem mampu mempengaruhi pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Adanya pengaruh pemakai (*user influence*) akan memperkuat atau memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Ketika pemakai mampu mempengaruhi pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi maka akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. McKeen *et al.* (1994) dalam Kusumastuti dan Irwandi (2012) berpendapat bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto (2005) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai bukan sebagai *moderating variable* sehingga termasuk *predictor independent*. Temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lau (2004) yang menyatakan bahwa pengaruh pemakai merupakan *quasi moderator*.

Komunikasi pemakai-pengembang merupakan kemampuan berkomunikasi dua arah antara pemakai dengan pengembang sistem secara efektif sehingga dengan adanya komunikasi tersebut diharapkan dapat terbentuk sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Komunikasi pemakai-pengembang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Ketika pemakai mampu

menyampaikan kebutuhan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan kondisi perusahaan kepada pengembang sistem, maka komunikasi pemakai-pengembang akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, jika pemakai tidak dapat menyampaikan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan kepada pengembang sistem, maka komunikasi pemakai-pengembang akan memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Penelitian DeBrabander dan Their (1984) dalam Lau (2004) menemukan bahwa komunikasi pemakai-pengembang merupakan *quasi moderator*.

Dukungan manajemen puncak merupakan perilaku yang dilakukan oleh manajemen dalam pengembangan sistem informasi berbasis akuntansi mulai dari tahap perencanaan, pengembangan, hingga tahap pengimplementasian sistem informasi akuntansi agar tercipta suatu sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai dan kebutuhan perusahaan itu sendiri. Adanya dukungan manajemen puncak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Ketika manajemen puncak menggunakan kekuasaannya untuk mensosialisasikan proyek pengembangan sistem informasi akuntansi dan memberikan penjelasan mengenai keunggulan dari sistem informasi akuntansi tersebut kepada pemakai maka dukungan manajemen puncak akan memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam



pengembangan sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, ketika manajemen puncak tidak memberikan dukungan untuk melakukan pengembangan sistem informasi akuntansi kepada pemakai maka dukungan manajemen puncak akan memperlemah pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Vanlommel dan DeBrabander (1975) dalam Lau (2004) menemukan bukti bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak sebagai variabel *moderating*.

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian Kusumastuti dan Irwandi (2012). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Peneliti sebelumnya hanya menggunakan 4 variabel *moderating*, yaitu *user influence*, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan komunikasi pemakai-pengembang. Sedangkan pada penelitian ini dilakukan penambahan satu variabel *moderating* yaitu dukungan manajemen puncak yang diambil dari jurnal Rata (2007). Variabel tersebut ditambahkan karena dukungan manajemen puncak diprediksi dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap pengembangan sistem informasi akuntansi.
2. Objek penelitian yang digunakan juga berbeda dengan penelitian yang direplikasi. Peneliti yang direplikasi melakukan penelitian pada kantor cabang pusat Bank Nasional yang ada di Surabaya, sedangkan peneliti melakukan penelitian pada pasar swalayan di Tangerang.

Berdasarkan latar belakang yang dirumuskan, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DENGAN VARIABEL *MODERATING* KOMPLEKSITAS SISTEM, KOMPLEKSITAS TUGAS, PENGARUH PEMAKAI (*USER INFLUENCE*), KOMUNIKASI PEMAKAI-PENGEMBANG, DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK (Studi pada Pasar Swalayan di Tangerang)”.

## 1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan terhadap pasar swalayan yang ada di Tangerang. Peneliti memberikan batasan-batasan masalah terhadap variabel yang diteliti. Variabel yang diteliti terbatas pada kepuasan pemakai sebagai variabel dependen, partisipasi pemakai sebagai variabel independen, serta kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan pengaruh pemakai (*user influence*), komunikasi pemakai-pengembang, dukungan manajemen puncak sebagai variabel *moderating*.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

2. Apakah kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?
4. Apakah pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?
5. Apakah komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?
6. Apakah dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?
7. Apakah kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, pengaruh pemakai (*user influence*), komunikasi pemakai-pengembang, dan dukungan manajemen puncak secara simultan memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh bukti empiris bahwa:

1. Partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
2. Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
3. Kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
4. Pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
5. Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
6. Dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
7. Kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, pengaruh pemakai (*user influence*), komunikasi pemakai-pengembang, dan dukungan manajemen puncak secara simultan memoderasi pengaruh partisipasi

pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

### **1. Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan agar selalu mempertimbangkan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

### **2. Pemakai sistem informasi akuntansi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pemakai untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sehingga kepuasan pemakai dapat tercapai.

### **3. Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, menjelaskan fenomena yang terjadi, serta mengembangkan teori yang ada.

### **4. Peneliti selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat dan tujuan masalah penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TELAAH LITERATUR**

Dalam bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang memberikan landasan teori bagi peneliti ini, kerangka pemikiran yang merupakan ikhtisar dari hasil tinjauan pustaka dengan mengaitkan teori, konsep, dan hasil peneliti yang ada dengan masalah yang telah di teliti, serta mencantumkan pula perumusan hipotesis yang merupakan hubungan logis antara dua variabel atau lebih.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum, objek dan jenis penelitian, pengukuran variabel penelitian, teknik pengumpulan data, waktu penelitian, dan metode analisis yang akan digunakan.

### **BAB IV PEMBAHASAN MASALAH**

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian yang berisikan hasil penelitian mencakup gambaran umum tentang objek penelitian serta hasil analisis

dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

## BAB V                    SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dikemukakan secara singkat simpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran atau keterbatasan dan implikasi yang dapat bermanfaat bagi perusahaan.



UMN