



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 II

TELAAH LITERATUR

3.1 Sistem Informasi

Sistem adalah gabungan berbagai elemen yang berinteraksi dan secara bersama berfungsi untuk mencapai tujuan. Sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang menimbulkan hubungan satu dengan lainnya (Bodnar, 1995 dalam Susilatri, Tanjung, dan Pebrina, 2010).

Menurut Davis (1999) dalam Nurfitriana, Chandrarin, dan Ismail (2005), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau masa mendatang. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumber daya bagi organisasi, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan (Leitch *et al.*, 1992 dalam Widarsono, 2007).

Dalam suatu organisasi, sistem informasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah, dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya (Jufri, 2011). Sistem informasi (SI) memainkan peran yang sangat penting dalam organisasi bisnis modern yang dapat mendukung efisiensi organisasi atau

dalam keadaan tertentu, mampu mendorong inovasi model bisnis dan perubahan (Mario dan Bozidar, 2012).

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, menyediakan kepada pihak luar akan laporan-laporan yang diperlukan (Leitch dan Davis, 1983 dalam Jufri, 2011). Lebih lanjut, sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2000 dalam Radityo dan Zulaikha, 2007). Kesuksesan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik – yang berarti informasi tersebut dibutuhkan oleh para pengguna, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan kerja – yang berarti informasi tersebut efektif dan efisien bagi penggunanya (Almilia dan Kristianti, 2006).

3.2 Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi sebagian atau seluruh sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan (Susilatri, Tanjung dan Pebrina, 2010). Dalam pengembangan sistem informasi, organisasi perlu untuk secara proaktif

melibatkan SDM-nya dalam keputusan strategis ini. Dengan kata lain diperlukan partisipasi aktif dari pengguna (pegawai/staf) agar nantinya sistem yang dikembangkan dapat berjalan secara efektif (Adi, 2006).

Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycle*) (Ariyanto, 2005). Tahap pengembangan sistem aplikasi menurut Gondodiyoto, Hendarti, dan Ariefah (2007) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan (*The Planning Phase*)

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

- a. Mengenali masalah yang dihadapi.
- b. Merumuskan masalah yang sesungguhnya.
- c. Menetapkan tujuan/sasaran.
- d. Identifikasi kendala/keterbatasan.
- e. Melakukan studi kelayakan, yaitu dengan mengamati faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, mencakup kelayakan:

- 1) Teknis (secara teknis layak).
- 2) Ekonomis (sistem yang diajukan dapat dinilai secara keuangan dengan membandingkan kegunaan dengan biayanya (Jufri, 2011)).
- 3) Non-ekonomis (sistem yang diajukan dapat dinilai berdasarkan keuntungan-keuntungan yang tidak dapat diukur dengan uang (Jufri, 2011)).

- 4) Legal dan etik (tidak menyalahi aturan dan etika).
- 5) Operasional (layak dioperasikan).
- 6) Jadwal (waktu yang diperlukan untuk membangun sistem dapat tercapai sesuai jadwal yang diharapkan).

- f. Menyiapkan proposal.
- g. Disetujui/tidaknya usulan.
- h. Membangun mekanisme kontrol.

2. Tahap Analisis (*The Analysis Phase*)

Dalam tahap ini dilakukan studi tentang sistem yang berjalan saat ini dalam rangka menilai ada/tidaknya kelemahan dan apakah perlu disempurnakan atau disusun sistem pengganti. Tahap analisis terdiri dari:

- a. Membentuk tim atau proyek (proyek adalah organisasi khusus bersifat sementara untuk tugas tertentu) yang akan mengerjakannya.
- b. Merumuskan tujuan/kebutuhan informasi.
- c. Merumuskan *system performance criteria*.
- d. Menyediakan *design proposal*.

3. Tahap Perancangan (*Design Phase*)

System design merupakan rancangan tentang data dan proses yang diperlukan. Kegiatan *system design* mencakup proses yang diperlukan:

- a. Menyusun *detailed system design*.

- b. Identifikasi alternatif *system configuration* dan mengevaluasinya, serta memilih.
 - c. Menyiapkan usulan implementasi.
4. Tahap Implementasi (*The Implementation Phase*)

Pada tahap implementasi dilakukan beberapa proses, yaitu:

- a. Perencanaan implementasi dan mengumumkannya.
 - b. Perolehan sumber daya *hardware* dan *software*.
 - c. Menyiapkan *database*.
 - d. Pelatihan *users*.
 - e. Menyiapkan *the cutover proposal* dan *cutover the new system*.
- (proses menghentikan penggunaan sistem lama dan memulai menggunakan sistem baru disebut *cutover* (Jufri, 2011).
5. Tahap Penggunaan (*The Use Phase*)

Antara lain kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Penggunaan sistem.
 - b. Evaluasi atau pemeriksaan.
6. *Maintain the System*
- Kegiatan pada tahap ini mencakup:
- a. Melakukan perbaikan, memuktakhirkan dan menyempurnakan sistem.
 - b. Menyiapkan usulan/proposal *reengineering* bila diperlukan.

Pada tahap ini, sistem mungkin perlu dimodifikasi karena

adanya perubahan (teknologi atau kebutuhan pemakai/proses bisnis).

3.3 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Menurut Wilkinson *et al.* (2000) dalam Darudiato (2007), Sistem Informasi Akuntansi adalah kesatuan struktur dalam sebuah entitas, seperti perusahaan, yang mempekerjakan sumber-sumber fisik dan komponen-komponen lain untuk mengubah data ekonomi ke dalam informasi akuntansi, dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi dari beragam pemakai. Sistem Informasi Akuntansi adalah kombinasi dari orang-orang, catatan-catatan dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh bisnis untuk menyediakan data keuangan (Horngren *et al.*, 2002 dalam Darudiato, 2007). Darudiato (2007) menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah perusahaan yang mempekerjakan orang-orang dan menggunakan catatan-catatan, serta prosedur-prosedur untuk mengubah data ekonomi menjadi informasi keuangan yang diperlukan pihak internal maupun eksternal. Pihak internal yang menggunakan yaitu manajer, maupun eksternal, yaitu pelanggan, pemasok, pemilik saham, kreditor, satuan buruh, pihak bank, pemerintah, dan para *stakeholder* lainnya.

Wilkinson, *et al.* (2000) dalam Darudiato (2007) menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendukung operasi sehari-hari. Transaksi dalam perusahaan merupakan operasi sehari-hari yang dilakukan secara rutin. Adapun transaksi terdiri dari:
 - a. Transaksi akuntansi seperti penjualan biasanya menggunakan Sistem Informasi Akuntansi untuk pemrosesan.
 - b. Transaksi non akuntansi seperti melakukan pemesanan, pada akhirnya akan mengarah kepada transaksi akuntansi. Misalnya jika suatu pesanan telah terpenuhi, dan pengiriman pesanan telah diterima, maka akan dicatat sebagai transaksi akuntansi.
2. Untuk menunjang pengambilan keputusan oleh pembuat keputusan internal.
3. Untuk memenuhi kewajiban seperti pelaporan *financial* kepada para *stakeholder*.

Sedangkan, tujuan SIA menurut Midjan dan Azhar (2001) dalam Srimindarti dan Puspitasari (2012) adalah mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat (dapat dipercaya) dan lengkap, secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Spathis dan Constantinides (2003) dalam Edison, *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi mampu menghasilkan informasi yang *real-time* untuk manajemen dalam menanggapi, sehingga dapat meningkatkan kontrol dan pengambilan keputusan strategi.

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan bagian penting dalam perusahaan karena menghasilkan laporan yang berisi informasi tentang keadaan perusahaan. SIA yang dibantu dengan teknologi komputerisasi menjadikan proses manual menjadi lebih praktis dan efektif. Proses akuntansi meliputi serangkaian kegiatan proses pengumpulan, pengklasifikasian, pengelolaan, dan penganalisaan data secara cepat menjadi informasi keuangan. Segala hal yang menyangkut transaksi/peristiwa dalam perusahaan seperti penjualan, pembelian, penyusutan asset, pendapatan, kewajiban, biaya, laba, dan ekuitas seluruhnya dapat dikemas dalam SIA. Hal-hal akuntansi tersebut akan dikemas dalam laporan keuangan berupa neraca, laporan laba-rugi, laporan perubahan ekuitas, dan laporan arus kas (Tananjaya, 2012).

Menurut Romney dan Steinbart (2006) dalam Srimindarti dan Puspitasari (2012) SIA terdiri dari lima komponen, yaitu:

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
3. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
4. *Software* (perangkat lunak) yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

3.4 Kepuasan Pemakai

Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Radityo dan Zulaikha, 2007). Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Ives, *et al.*, 1983 dalam Komara, 2006). Apabila pemakai tidak menemukan kendala, maka pemakai akan merasa puas dan meningkatkan intensitas penggunaan *software* akuntansi (Tananjaya, 2012).

Pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada pengguna yang tidak puas terhadap sistem dan apabila sistem informasi membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik maka sistem tersebut dikatakan sukses. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fungsionalitas sebuah sistem informasi ditentukan oleh pengguna meskipun suatu sistem telah ditelaah dan dievaluasi secara baik pada setiap ukuran kinerja, mungkin sistem tersebut tidak banyak digunakan karena pengguna tidak merasa puas terhadap sistem (Ditsa dan McGregor, 1997 dalam Widuri, 2010). Pemahaman yang baik tentang *software* akuntansi dapat membantu pemakai mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan (Tananjaya, 2012).

3.5 Partisipasi Pemakai

Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick, 1994 dalam Lau, 2004). Partisipasi pemakai digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi (Lau, 2004). Lebih lanjut Vroom dan Jago (1988) dalam Wijayanti (2005) menyatakan bahwa dalam setiap bagian pengembangan sistem, partisipasi diartikan sebagai keikutsertaan pemakai dalam memberikan kontribusi. Dimana pemakai yang berpartisipasi adalah pemakai yang ikut serta memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi.

Sistem yang mahal yang didesain dan dirakit tanpa melibatkan pengguna akan jarang sekali diimplementasikan atau bila dipaksakan digunakan, maka sistem tidak akan berjalan secara efektif (James dan Carr, 1994 dalam Adi, 2006). Hal tersebut didukung oleh pendapat yang dikemukakan Robey *et al.*, (1989) dalam Adi (2006) bahwa keterlibatan pengguna bermanfaat tidak hanya memperbaiki kinerja teknis dari sistem informasi, tetapi juga mampu meningkatkan penerimaan pengguna dan kemanfaatan sistem itu sendiri.

Dalam pengembangan sistem informasi, partisipasi pemakai membawa pengaruh baik dalam organisasi, karena melibatkan secara langsung pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Pemakai dapat menyampaikan keinginan-keinginan mereka berkaitan dengan proses

pengembangan sistem informasi yang dapat menjadi masukan dan hal ini diharapkan akan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai karena dengan berpartisipasi pemakai merasa memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem tersebut (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000 dalam Andriyani, 2007). Oswari dan Andriansyah (2008) menyatakan bahwa dalam pengembangan sistem informasi, organisasi perlu secara proaktif melibatkan sumber daya manusia dalam pengambilan keputusan strategis. Artinya diperlukan partisipasi aktif dari para pengguna (pegawai/staf) agar nantinya sistem yang berkembang dan berjalan secara efektif.

3.6 Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai

Partisipasi pemakai mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi (Lau, 2004). Partisipasi akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna maupun meningkatkan kualitas sistem, dan pada akhirnya akan dapat menyebabkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Keberhasilan pengembangan sistem ini akan mendorong pencapaian tujuan ataupun sasaran yang ada dalam organisasi (Adi, 2006).

Partisipasi membuat pemakai akan merasa memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem dan lain sebagainya (Barki dan Hartwitch, 1989 dalam Kusumastuti dan Irwandi,

2012). Partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai (Lau, 2004).

Doll dan Deng (2001) dalam Adi (2006) menyatakan bahwa partisipasi pengguna merupakan faktor penting yang harus dipenuhi. Wawancara, survei, identifikasi kebutuhan pengguna akan dilakukan secara intens untuk memperbaiki kualitas keputusan desain sistem informasi. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna yang pada gilirannya akan menyebabkan keberhasilan pengembangan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumastuti dan Irwandi (2012) dan Rata (2007) menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi. Berdasarkan temuan tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₁ : Partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

UMMN

3.7 Faktor-Faktor Kontijensi

2.7.1 Kompleksitas Sistem

Kompleksitas sistem menurut Rata (2007) yaitu kompleksitas yang mengacu pada teknologi yang digunakan oleh suatu organisasi dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap organisasi dan tidak mutlak. Kompleksitas sistem berasal dari lingkungan pengembang dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada disekitar praktek pengembangan sistem (Ariyanto, 2005). Berbeda dengan kompleksitas tugas yang muncul dalam ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan metode (*billing cycle, billing method*, dan sebagainya), kompleksitas sistem muncul dari ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan *technology platform* yang mendukung *automation of billing*, teknis desain dan bahasa komputer yang akan digunakan metodologi pengembangan yang akan dilakukan dan sebagainya (McKeen *et al.*, 1994) dalam (Ariyanto, 2005).

Kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi secara teknis dapat dikurangi pada saat kompleksitas sistem rendah. Pada saat kompleksitas sistem tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem (Pujiati, Nurmala dan Ahmar, 2003 dalam Kusumastuti dan Irwandi, 2012).

Menurut Candrarin dan Indriantoro (1997), Restuningdiah (1999), dan Lau (2004) dalam Ariyanto (2005), kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hal tersebut didukung oleh temuan Rata (2007) yang menyatakan bahwa kompleksitas sistem adalah *quasi moderating*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₂ : Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

2.7.2 Kompleksitas Tugas

Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, membingungkan dan sulit (Sanusi dan Iskandar, 2007 dalam Engko dan Gudono, 2007). Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang ada disekitar dunia bisnis (Ariyanto, 2005). Pada tugas-tugas yang membingungkan (*ambiguous*) dan tidak terstruktur, alternatif-alternatif yang ada tidak dapat diidentifikasi, sehingga data tidak dapat diperoleh dan outputnya tidak dapat diprediksi (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000) dalam (Kusumastuti dan Irwandi, 2012). Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berarti ambiguitas dan ketidakpastian disekitar praktek bisnis. Kompleksitas tugas timbul dari keberadaan ambiguitas dan ketidakpastian mengenai keputusan sesuatu pada sejumlah pilihan yang tersedia, sejumlah pilihan yang

diperbolehkan, kombinasi pilihan dan hubungan antar satu dengan yang lain, keberadaan pasal tambahan dari suatu kebijakan, daur pembayaran yang sesungguhnya, metode pembayaran, dan keberadaan lain yang berhubungan dengan kebijakan (Imbiri, 2006).

Penelitian Kusumastuti dan Irwandi (2012) menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi atau dikenal dengan *predictor independent*. Sedangkan temuan Ariyanto (2005) menyatakan bahwa kompleksitas tugas merupakan *quasi moderator*. Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₃ : Kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

2.7.3 Pengaruh Pemakai (*User Influence*)

Pengaruh pemakai oleh McKeen (1994), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setyaningsih dan Indriantoro (1998), dan Restuningdiah (1999) dalam Lau (2004) diartikan sebagai seberapa besar pemakai mempengaruhi pengambilan keputusan sehubungan dengan pengembangan sistem dalam tahap desain maupun implementasi.

Doll dan Torkzadeh (1989) dalam Rata (2007) menyatakan tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, atau seperti

halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah sebagai manipulasi sosial saja. Bila pemakai dapat mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai dan dapat dinilai.

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*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₄ : Pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

2.7.4 Komunikasi Pemakai-Pengembang

Komunikasi pemakai-pengembang adalah kemampuan pemakai dalam berkomunikasi, sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi secara efektif (McKeen, 1994, Candrarin dan Indriantoro, 1997, Setyaningsih dan Indriantoro, 1998, Restuningdiah, 1999, Lau, 2004 dalam Ariyanto, 2005. Pemakai menurut Mintzberg seperti yang dinyatakan oleh McKeen, Guimaraes, Wetherbe (1994) dalam Amrul S. dan Syar'ie (2005) memiliki informasi pengetahuan tentang dinamika lingkungan, dan analisi memiliki waktu untuk mengadakan analisis sistematis yang diperlukan untuk membuat

keputusan-keputusan strategis yang kompleks. Disamping itu, pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang ditransformasikan ke dalam sistem informasi yang akan dikembangkan (Churman dan Schainblatt, 1965) dalam McKeen *et al.*, 1994) seperti yang dinyatakan oleh Rata, 2007).

Komunikasi memegang peranan penting dalam memudahkan proses dari aplikasi pengembangan sistem. Menurut Robey dan Farrow (1982) dalam McKeen, Guimaraes, dan Wetherbe (1994), serta dalam Amrul S. dan Syarie (2005) komunikasi yang efektif ini sangat menunjang partisipasi pemakai dengan menjadi sarana untuk mengidentifikasi konflik dan mencari penyelesaiannya. Penelitian DeBrabander dan Their (1984) serta Lau (2004) menemukan bahwa komunikasi pemakai-pengembang merupakan *quasi moderator*. Berdasarkan temuan tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₅ : Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

UMMN

2.7.5 Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak merupakan perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan, dan implementasinya (McKeen, 1994, Candrarin dan Indriantoro, 1997, Setyaningsih dan Indriantoro, 1998, Restuningdiah, 1999 dalam Lau, 2004). Menurut Cerullo (1980) dan Choe (1996) dalam Rata (2007), dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan *review* program dan rencana pengembangan sistem informasi. Dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perusahaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting (Muntoro, 1994 dalam Lau, 2004).

Tingkat dukungan yang diberikan oleh *top management* bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Raghunathan dan Raghunathan 1988 dalam Komara, 2006). Selain itu, Vanlommel dan DeBrabander (1975) dalam Lau (2004) menentukan bukti bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak sebagai variabel *moderating*. Berdasarkan temuan tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₆ : Dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

3.8 Kompleksitas Sistem, Kompleksitas Tugas, Pengaruh Pemakai (*User Influence*), Komunikasi Pemakai-Pengembang, Dukungan Manajemen Puncak secara Simultan Memoderasi Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

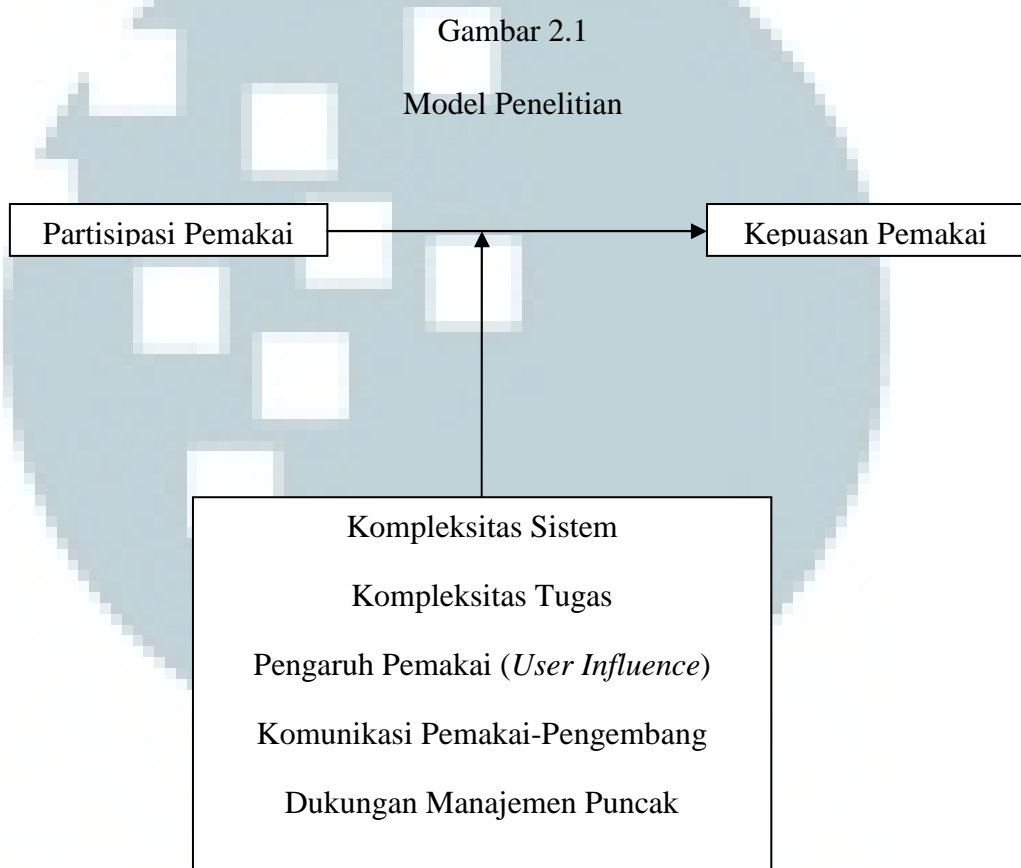
Dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) merupakan faktor kontijensi yang secara simultan memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel kompleksitas sistem dinyatakan dalam moderat1. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel kompleksitas tugas dinyatakan dalam moderat2. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel pengaruh pemakai (*user influence*) dinyatakan dalam moderat3. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel komunikasi pemakai-pengembang dinyatakan dalam moderat4. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel dukungan manajemen puncak dinyatakan dalam moderat5.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lau (2004) dan Rata (2007) menunjukkan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa partisipasi pemakai, kompleksitas sistem, dan moderat1 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Lebih lanjut, partisipasi pemakai, kompleksitas tugas, dan moderat2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Partisipasi pemakai, pengaruh pemakai (*user influence*), dan moderat3 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Partisipasi pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, dan moderat4 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Dukungan manajemen puncak, dan moderat5 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

Ha₇ : 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.

3.9 Model Penelitian

Model analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini seperti yang terdapat pada gambar 2.1.



U M N