

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Organisasi berada di tengah-tengah lingkungan yang mempunyai kadar kompleksitas yang berbeda dengan lingkungan organisasi lain. Kompleksitas ini berakibat pada ketidakpastian lingkungan tinggi yang mempengaruhi keberadaan dan keberlangsungan organisasi (Jones 2003). Organisasi dituntut untuk mengembangkan sistem informasi yang *relative fit* dengan ketidakpastian lingkungan tersebut. Pertanyaannya adalah apakah sistem informasi akan (semakin) kompleks seiring dengan (semakin) tingginya ketidakpastian lingkungan organisasi.

Aksesibilitas dan kapabilitas dalam pengintegrasian informasi menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan strategis. Organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja. Guimaraes et al (2003) menyatakan bahwa bisnis mempunyai ketergantungan yang dikembangkan. Lebih jauh dinyatakan bahwa perlu dilakukan upaya yang terus menerus dalam menjaga dan memperbaiki kualitas sistem yang saat ini diterapkan. Bahkan dalam artikelnya, Hartman sebagaimana dikutip Guimaraes et al (2003) menyatakan perlunya penerapan *Total Quality Management* (TQM) agar sistem informasi yang dikembangkan menjadi berkualitas

Pengadopsian dan pengembangan sistem informasi merupakan investasi yang sangat mahal, namun demikian investasi yang sangat mahal belum tentu merupakan

sistem yang berkualifikasi sesuai dengan harapan. Hal ini tentu saja menjadi pertanyaan menarik bagaimanakah suatu sistem informasi dinilai berkualitas? Untuk menjawab pertanyaan ini tentu tidak mudah mengingat bergantung pada berbagai faktor. Salah satunya adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan (implementasi) sistem, implikasi selanjutnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik maupun organisasi itu sendiri. Dalam hal inilah suatu sistem dinilai berjalan secara efektif, dikarenakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan sebagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok (Gibson et al 2003).

Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Kompleksitas sistem bukanlah jaminan perbaikan kinerja, bahkan bisa jadi kontraproduktif bila dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang dikuasai perusahaan. SDM merupakan faktor strategis penentu keberhasilan sistem. Pengembangan sistem informasi yang mengabaikan kesiapan SDMnya dapat mengakibatkan sistem menjadi tidak efektif bahkan cenderung kontraproduktif (McKeen dan Guimaraes 1997). Guimaraes (2003), menegaskan bahwa sistem informasi harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Paparan singkat ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem informasi, organisasinya perlu secara proaktif melibatkan SDMnya dalam keputusan strategis ini. Dengan kata lain diperlukan

partisipasi aktif dari para pengguna (pegawai) agar nantinya sistem yang dikembangkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Guimaraes *et al* (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna. Dalam komunitas pengembangan sistem, partisipasi merupakan faktor yang harus dipertimbangkan untuk menjamin kepuasan pengguna sehingga mampu menunjang keberhasilan sistem tersebut.

Penerapan sistem informasi akuntansi diharapkan pada dua hal, jika perusahaan mendapatkan keberhasilan sistem maka akan mendapatkan peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi, jika sebaliknya akan mengakibatkan penurunan kinerja sistem informasi akuntansi. Ambler (2002), berargumentasi bahwa apabila organisasi gagal untuk mengidentifikasi berbagai kepentingan stakeholder (termasuk diantaranya pengguna) yang nantinya akan terlibat secara aktif, maka dapat menyebabkan prioritas terhadap sistem menjadi rendah dan sehingga sistem mempunyai kemungkinan kegagalan yang tinggi. Sistem yang mahal yang di desain dan dirakit tanpa melibatkan pengguna maka sistem tidak akan berjalan secara efektif (James dan Carr 1994). Hal senada dikemukakan oleh Robey *et al* (1989) yang menyatakan bahwa kegagalan sistem yang mahal lebih banyak disebabkan oleh faktor organisasi

dan perilaku preskripsi atas keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem . keterlibatan pengguna bermanfaat tidak hanya memperbaiki kinerja teknis dari sistem informasi, tetapi juga mampu meningkatkan penerimaan pengguna dan kemanfaatan sistem itu sendiri. Terdapat beberapa fenomena (kasus) kegagalan sistem yang berkaitan dengan kegagalan penerapan sistem informasi akuntansi sehingga menyebabkan beberapa masalah bahkan kerugian yang dialami oleh pihak maupun organisasi yang bersangkutan.

Pada tahun 2019, Bank Mandiri mengalami kegagalan sistem. Kegagalan sistem ini mengakibatkan nominal tabungan nasabah mengalami perubahan saldo menjadi Rp0 dan mengalami akumulasi dalam jumlah yang besar. Peristiwa ini disampaikan dalam berita harian Liputan 6 (dilansir pada 20 Juli 2019). Pihak bank mengatakan bahwa perubahan tersebut terjadi pada saat perpindahan proses dari *core system* ke *back up system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari. *Core system* merupakan kumpulan seluruh data atau transaksi yang terjadi dalam kurun waktu tertentu, sedangkan *back up system* adalah kegiatan menyimpan, mencadangkan data transaksi yang ada pada *core System*.

Fenomena selanjutnya, pada tahun 2016 sistem internal *Hongkong and Shanghai Banking Corporation* (HSBC) mengalami masalah, hal ini dilansir dalam website [pcplus.co.id](http://pcplus.co.id) (dilansir pada 29 September 2016). Pada Agustus 2016, dilaporkan sebanyak 275.000 pembayaran individu gagal proses. Hal tersebut akibat sistem pembayaran elektronik untuk pengguna bisnis perbankan yang berbenturan

dengan sistem pembayaran gaji, sehingga dilakukan pemadaman sistem teknologi informasi. Peristiwa di atas terjadi pada awal bulan Januari. Setelah pihak bank memperbaiki sistem yang bermasalah, pada akhir bulan Januari di tahun yang sama, sistem informasi bank kembali mengalami masalah. Peristiwa tersebut diakui oleh pihak bank akibat adanya *hacker* yang mencoba meretas informasi yang ada pada sistem. Sistem menolak ketika peretas mencoba mencegah nasabah melakukan layanan online banking. Selain itu lalu lintas web juga padat, sehingga sistem menjadi terputus (Kontan.co.id/ dilansir pada 31 Januari 2016).

*Starbucks* juga pernah mengalami kegagalan sistem pada tahun 2015 hingga kehilangan keuntungan jutaan dollar, dimana terdapat sampai 7000 gerai di Amerika dan 1000 gerai di Kanada yang terpaksa berhenti beroperasi sedangkan yang masih buka malah menawarkan kopi gratis karena proses transaksi tidak bisa dilakukan, sayangnya mereka belum mengetahui pasti penyebab rusaknya sistem tersebut. Matinya jaringan ini akhirnya bisa diatasi dalam jangka waktu sehari. Laman berita online Pcplus.co.id menuliskan bahwa pihak *starbucks* belum bisa memastikan penyebab terjadinya kegagalan tersebut.

Kasus selanjutnya adalah kasus PT Garuda Indonesia (Persero) yang gagal dalam menerapkan sistem kendali operasi terpadu (*Integrated Operational Control System/IOCS*). Sistem kendali operasi terpadu merupakan sistem informasi yang gagal diterapkan oleh PT Garuda Indonesia, Tbk. Sistem ini merupakan gabungan sistem yang memantau pergerakan pesawat, penjadwalan awak kabin, dan manajemen



penumpang dengan investasi sebesar US\$1.5 juta. Kegagalan sistem menyebabkan jadwal kru pesawat yang kacau, jadwal pilot yang bertabrakan, sampai-sampai ada pilot yang sedang sakit mendapat jadwal menerbangkan pesawat. Spekulasi kegagalan dipresiksi adalah Karena terjadi ketidak sinkronan data dalam migrasi dari sistem lama ke sistem yang baru. Kegagalan tersebut terletak pada kesalahan SDM yang menggunakan aplikasi tersebut karena kurangnya pelatihan dan kegagalan dalam sistem konversi data. Kegagalan ini menimbulkan kerugian bagi PT Garuda Indonesia dan telah membayarkan uang sejumlah 220 juta rupiah untuk kompensasi kepada penumpang dan biaya iklan permohonan maaf di media-media nasional.

Hal di atas menunjukkan bahwa kegagalan sebuah sistem informasi menyebabkan turunnya kualitas sistem informasi. Kegagalan sistem informasi termasuk sistem informasi akuntansi bisa terjadi kapan saja dan dimana saja karena sebuah rancangan sistem informasi memiliki kelebihan dan kelemahan masing – masing. Kegagalan sistem informasi dapat disebabkan banyak hal seperti maksimalisasi pada saat perencanaan perancangan sistem informasi yang kurang baik, ditiadakannya partisipasi pengguna sistem pada saat perancangan maupun pengembangan sistem informasi. Kegagalan atau kesuksesan dari sebuah sistem informasi bukan hanya pada bagian-bagiannya saja, tetapi pada keseluruhan sistem informasi tersebut yang digunakan sebagaimana yang diharapkan pada saat perencanaannya. Kegagalan atau tidak berfungsinya sebuah sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan mengalami

penurunan, akibatnya sistem yang sudah ada sebelumnya harus diperiksa kembali atau dirancang kembali. 1) Ukuran proyek, dimana semakin besar ukuran proyek yang menggunakan biaya, waktu, organisasi dan jumlah staff, maka resiko kegagalan proyek semakin besar. 2) Struktur proyek, dengan adanya struktur proyek yang baik dengan kebutuhan yang jelas dan tegas akan mengurangi risiko kegagalan proyek. 3) pengalaman dengan teknologi, dengan kurang-ahlian dan kurang pengalaman anggota proyek dalam menggunakan teknologi maka resiko kegagalan proyek akan meningkat. Penyebab kegagalan selanjutnya meliputi, kurangnya dukungan dari pihak eksekutif atau manajemen, kurangnya keterlibatan pengguna dan tidak ada perencanaan yang memadai.

Keberhasilan suatu sistem dapat dikaitkan dengan kinerja yang dimiliki sistem tersebut. Baik buruknya suatu kinerja sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan pemakaian sistem informasi akuntansi itu sendiri (Tjhai ,2002 dalam Artanaya, 2016). Terry (2004) menyatakan bahwa kepuasan pemakai akan meningkat apabila didukung oleh keterlibatan pemakai itu sendiri. Kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi menunjukkan seberapa senang pemakai dalam menggunakan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Berikut terdapat fenomena lapangan yang ditemukan oleh penulis secara langsung setelah melakukan observasi (07 Februari 2020 – 17 Februari 2020) pada beberapa hotel yang ada di Kota Medan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa

pihak terkait, mereka mengatakan bahwa dalam pengembangan dan perancangan sistem informasi akuntansi, pengguna tidak berpartisipasi di dalamnya. Sistem informasi dirancang oleh vendor terkait sesuai dengan permintaan organisasi tertentu. Akibatnya, pengguna sistem informasi hanya harus mempelajari dan memahami sistem tersebut lalu mulai bekerja tanpa mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Agwu (2018), banyak karyawan atau pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami berbagai fitur pada sistem informasi yang sudah dirangkai oleh vendor tertentu, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai hal seperti tidak berpartisipasinya pengguna ketika sistem informasi akuntansi dikembangkan, kurangnya pelatihan, dan rasa enggan menerima perkembangan teknologi.

Hal yang perlu diperhatikan organisasi untuk mencegah kegagalan sistem informasi adalah partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi. Pengembangan sistem informasi disebut juga proyek pengembangan sistem informasi. Proyek dengan struktur yang relative kecil dan memiliki banyak kebutuhan yang tidak terdefinisi harus melibatkan pengguna secara penuh dalam setiap tahapannya (Laudon, 2008). Pengembangan sistem informasi terdiri dari berbagai tahapan. Pada umumnya tahapan tersebut terdiri dari tahap perencanaan, tahap analisis, tahap desain dan tahap implementasi.

Beberapa hasil riset menemukan bahwa partisipasi aktif dalam pengembangan sistem informasi mempunyai hubungan positif dengan keberhasilan sistem. Elsharif



A.T (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa partisipasi pengguna sangat dibutuhkan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi. Penelitian tersebut dilakukan di bank-bank komersial Libya. Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan bahwa partisipasi pengguna dalam pembangunan sistem informasi komputerisasi akuntansi mampu meningkatkan keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian Fatmawati, dkk (2018) juga menunjukkan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi berpengaruh kepada kinerja sistem informasi akuntansi pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang. Hasil penelitian diatas juga dikuatkan oleh hasil penelitian Azhar Susanto (2017) dalam penelitiannya yang berjudul *The Influence of User Involvement on Accounting Information System Quality*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi memberi efek positif signifikan pada peningkatan kualitas sistem informasi.

Namun demikian beberapa hasil riset lain justru memperoleh temuan yang berbeda. Partisipasi mempunyai hubungan yang negative dan partisipasi tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan keberhasilan sistem dalam pengembangan sistem informasi. (Barki dan Harwick 1994). Pertentangan hasil riset ini memberikan indikasi perlunya dilakukan pendekatan kontijensi dalam mencari hubungan antara partisipasi pengguna dan keberhasilan sistem dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian lainnya yang bertentangan dengan hal

diatas yakni penelitian yang dilakukan Utama dan Suardika (2014) yang menyatakan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi tidak memberikan dampak apapun. Berbeda dengan hasil penelitian Azhar Susanto (2017) yang menyatakan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi membawa dampak yang positif terhadap keberhasilan sistem, dimana salah satu tolak ukur keberhasilan sistem adalah kepuasan pengguna (Guimaraes *et al*, 2003). Kepuasan pengguna dapat tercapai ketika pengguna ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi (Guimaraes *et al*, 2003). Penelitian selanjutnya yang menentang pendapat Azhar Susanto (2017), Guimaraes *et al* (2003) dan peneliti lainnya yang menyatakan bahwa partisipasi pengguna sangat penting dalam pengembangan sistem informasi akuntansi adalah Rahadian,dkk (2014). Ia menyatakan bahwa keterlibatan pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan juga tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi secara individual. Hal ini diperkuat oleh Almilia dan Brilliantien (2007) menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi baik dari segi kepuasan pemakai atau pemakaian sistem.

Dalam tugas akhir ini penulis mencoba memberikan gambaran tentang arti penting **Partisipasi Pengguna, dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi**. Gambaran ini akan disertai dengan bukti empiris (hasil riset) yang menunjukkan kemanfaatan partisipasi dalam pengembangan sistem.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Almilia dkk, Rahadian dkk, Utama dan Suardikha beserta Barki dan Hartwick menunjukkan hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian yang lain. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa partisipasi pengguna sistem informasi tidak berdampak dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
2. Fenomena-fenomena kegagalan sistem informasi akuntansi menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pengguna sehingga berdampak negatif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
3. Kegagalan sistem informasi akuntansi salah satunya dapat disebabkan oleh minimnya partisipasi pengguna selama pengembangan sistem informasi akuntansi.
4. Dalam praktiknya, masih ditemukan pengguna yang tidak berpartisipasi dalam pengembangan maupun perancangan Sistem Informasi Akuntansi, organisasi terfokus pada pelatihan saja.

5. Apakah partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi bermanfaat dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

### **1.3.Pembatasan Masalah**

Berikut adalah batasan masalah yang telah dirangkum oleh peneliti yakni hanya membahas tentang bagaimana perananan partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi secara umum.

### **1.4.Rumusan Masalah**

Apa manfaat peranan partisipasi pengguna sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi?

### **1.5.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan peranan partisipasi pengguna sistem informasi akuntansi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

### **1.6.Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan akan memberikan bukti empiris yang mengkonfirmasi dan mendukung hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi.

## 2. Bagi Dunia Bisnis

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan agar lebih memperhatikan teknologi informasi serta memberi kesempatan bagi para pengguna sistem informasi dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi yang akan digunakan untuk membuat keputusan bisnis.

## 3. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui bagaimana partisipasi pengguna memberi dampak dalam



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY