

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Rata (2003) yang meneliti tentang hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer (suatu tinjauan lima faktor kontinjensi pada industri hotel di Bali). Terdapat dua rumusan masalah dalam I Wayan, yaitu: berapa besar pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada industri hotel di Bali, dan rumusan masalah yang kedua, yaitu: apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada industri hotel di Bali.

Pada penelitian Rata (2003) yang berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada industri hotel di Bali. jadi, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem informasi dapat berhasil dengan baik jika pemakai sistem informasi dilibatkan untuk berpartisipasi. Dan pada hasil rumusan masalah yang kedua bahwa dari kelima faktor kontinjensi terdapat dua faktor yang berpengaruh kecil dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, yaitu: Kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas. Namun dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai (*user*

influence) pengaruhnya sangat besar dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Penelitian yang kedua oleh Lau (2003) yang melakukan penelitian tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan lima variabel moderating. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang ditemukan hampir sama dengan penelitian Rata (2003), dalam penelitian ini juga terdapat dua rumusan masalah, yaitu: apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi dan rumusan masalah yang kedua, yaitu: apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Kesimpulan dari penelitian Lau (2003) ini adalah partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Rentang besar kecilnya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh tersebut tergantung pada lokasi dimana penelitian ini dilakukan, sebab lokasi penelitian tersebut sangat menentukan keberadaan perusahaan yang berdampak pada perilaku karyawan, termasuk didalamnya perilaku pemakai dalam penggunaan dan pengembangan sistem informasi akuntansi. Pada rumusan masalah yang kedua, hasil yang diperoleh sama dengan hasil yang diperoleh pada penelitian Rata (2003) bahwa dari kelima faktor kontijensi terdapat terdapat dua faktor yang

berpengaruh kecil dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, yaitu: Kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas. Namun dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai (*user influence*) berpengaruh sangat besar dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

McKeen *et al.* (1994) dalam Lau (2003) melakukan penelitian terhadap 151 responden dari delapan perusahaan besar dengan bermacam derajat partisipasi dan pemakai akhir (*end user*), temuannya menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997) terhadap 135 manajer tingkat menengah dari berbagai jenis perusahaan baik jasa maupun manufaktur, maupun perusahaan dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia, dengan temuan yang serupa dengan McKeen dan Chandrarin serta Indriantoro. Pada tahun 1999, Restuningdiah melakukan penelitian terhadap 102 manajer divisi atau departemen pada berbagai jenis perusahaan yang berlokasi di wilayah Indonesia, hasil temuannya mendukung temuan para penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan sekarang berbeda dengan penelitian tersebut di atas atau yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Perbedaannya ada dalam waktu atau tahun penelitian serta tempat penelitian, penelitian yang akan dilakukan sekarang ini pada Instansi unit pelayanan rumah sakit yang sudah mengembangkan sistem informasi akuntansi di daerah Gresik. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kontijensi

Teori kontijensi timbul untuk merespon pendekatan universalistik yang berpendapat bahwa aplikasi desain pengendalian optimal untuk semua perubahan dalam semua kondisi. Jadi, teori kontijensi timbul untuk merespon pendekatan universalistik, yang dalam hal ini menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai pada Instansi unit pelayanan rumah sakit Gresik, dimana dalam kenyataannya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dimoderasi oleh beberapa faktor kontijensi.

Temuan para peneliti terdahulu menunjukkan bahwa terdapat lima faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai. Namun dalam penelitian kali ini terdapat tiga faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai (*user influence*).

2.2.1.1 Dukungan Manajemen Puncak

Vanlommel dan Debrabender (1975) dalam Rata (2003) mendefinisikan dukungan manajemen puncak yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya.

George dan William (2003) menjelaskan bahwa suatu usaha pengembangan sistem harus mendapat dukungan dari manajemen puncak. Tugas utama pengembangan sistem adalah mengkomunikasikan dengan manajemen

puncak mengenai perencanaan strategik, faktor-faktor penentu kesuksesan, dan tujuan-tujuan keseluruhan dalam perusahaan maupun organisasi.

2.2.1.2 Komunikasi Pemakai-pengembang

Mode *et al.* (1983) dalam Rata (2003) mendefinisikan komunikasi pemakai-pengembang yaitu kemampuan pemakai dalam berkomunikasi sehingga pemakai dapat berkomunikasi secara efektif. Komunikasi disini bertujuan untuk mengetahui apakah pemakai tersebut sudah merasa puas dengan sistem yang sudah dibuat oleh pengembang. Komunikasi pengembang membantu perkembangan sistem tersebut dengan menjelaskan kepada pemakai, yaitu karyawan tentang apa saja yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan baik, dan apa saja yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika sistem itu sudah berjalan.

2.2.1.3 Pengaruh Pemakai

Robey (1986) dalam Rata (2003) Pengaruh pemakai, yakni seberapa besar pemakai mempengaruhi pengambilan keputusan sehubungan dengan pengembangan sistem, baik dalam tahap desain maupun imlementasinya. Tanpa adanya pengaruh dari pemakai sistem yang dikembangkan hanya sebagai pemborosan saja karena sistem yang dikembangkan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada pengaruh dari pemakai.

2.2.2 Partisipasi Pemakai

Menurut Barki dan Hartwick (1994) dalam Lau (2003) Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan selama proses pengembangan sistem informasi itu berjalan. Partisipasi disini yaitu keikutsertaan seseorang

dalam pengembangan sistem informasi. Disini partisipasi pemakai memegang peranan penting dimana pemakai turun tangan langsung dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi pemakai dalam desain dan operasi sistem informasi mempunyai beberapa keuntungan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Pemakai memiliki kesempatan untuk mengadopsi sistem menurut prioritas dan kebutuhan bisnis dan lebih banyak kesempatan untuk mengontrol hasil.
- b. Pemakai cenderung untuk lebih bereaksi positif karena akan menambah keahlian pemakai sehingga berpengaruh pada solusi yang lebih baik.

(James, 2007) partisipan dalam pengembangan sistem dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok :

1. Profesional sistem, pemakai akhir (*end user*), pemegang kepentingan (*stakeholder*). Disini partisipan profesional sistem adalah analisis sistem, desainer sistem, dan pemrogram. Orang-orang ini adalah yang membangun sistem. Mereka mengumpulkan fakta-fakta mengenai masalah dari sistem yang ada saat ini, menganalisis fakta-fakta tersebut, dan merumuskan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil dari usaha mereka adalah sistem yang baru.
2. Partisipan pada pemakai akhir (*end user*) yaitu manajer, staf operasional, akuntan yang menerima laporan dari sistem dan personel operasi yang bekerja secara langsung dengan sistem sebagai bagian dari tanggung jawab mereka sehari-hari.

3. Partisipan yang terakhir yaitu pemegang kepentingan (*stakeholder*) contohnya adalah individu yang berada di dalam atau di luar perusahaan yang berhubungan dengan sistem tersebut, tetapi bukan merupakan pengguna akhir. Ini mencakup akuntan, auditor internal, auditor eksternal, dan komisi pengarah internal yang mengawasi pengembangan sistem.

2.2.3 Kepuasan Pemakai

Kettner (1990) dalam Rata (2003) menyatakan kepuasan pemakai yaitu, seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang sudah dibuat dan disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Tata (2004) mengemukakan suatu sistem biasanya dianggap sukses apabila para pemakainya sudah merasa puas dengan sistem yang sudah dibuat. Maka dari itu kepuasan pemakai diidefinisikan sebagai pengungkapan perasaan yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikan selama sistem itu berjalan.

2.2.4 Sistem

Menurut Joseph (1993) sistem adalah suatu kerangka kerja terpadu yang mempunyai satu sasaran atau lebih untuk mencapai suatu tujuan.

Pendapat ini sama halnya dengan pendapat Edhy (2003) yang mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan.

2.2.5 Sistem Informasi

Banyak kegiatan manusia yang berhubungan dengan sistem informasi. Sistem informasi sudah banyak dikembangkan dalam perusahaan maupun dalam organisasi, misalnya saja pada Instansi unit pelayanan rumah sakit.

James (2001) mendefinisikan sistem informasi sebagai sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Melalui sebuah komputer, pemakai memasukkan data-data tentang pasien dan pembayaran administrasi. Selanjutnya, data-data digunakan untuk menganalisis dan dapat berguna dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis maupun organisasi contohnya saja dalam hal pelayanan rumah sakit.

2.2.6 Informasi Akuntansi

Informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang diperlukan oleh manajemen. Informasi akuntansi terutama berhubungan dengan data keuangan dari suatu perusahaan. Agar data keuangan yang ada dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen maupun pihak luar perusahaan, maka data tersebut disusun dalam bentuk-bentuk yang sesuai. Diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengolahan data akuntansi dalam perusahaan untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan dalam bentuk yang sesuai juga.

Tata (2004) menyatakan informasi akuntansi yang dihasilkan suatu sistem dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Informasi Akuntansi Keuangan

Akuntansi keuangan disusun terutama untuk menghasilkan informasi yang biasanya dalam bentuk laporan keuangan yang ditujukan pada pihak-pihak di luar perusahaan atau organisasi.

2. Informasi Akuntansi Manajemen

Manajemen hendaknya memiliki informasi yang berguna untuk perencanaan dan pengendalian perusahaan dalam kegiatan sehari-hari serta dapat melakukan perencanaan jangka panjang guna mencapai tujuan yang direncanakan.

2.2.7 Sistem Informasi Akuntansi

Yogianto (2005) berpendapat, akuntansi merupakan bahasa bisnis. Akuntansi menyediakan cara-cara untuk menyajikan dan meringkas kejadian-kejadian bisnis dalam bentuk informasi keuangan kepada para pemakainya. Dari definisi akuntansi ini, maka sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang mengubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi para pemakainya.

Dengan demikian, dilihat dari definisi atau pengertiannya. Menurut Wing (1994) sistem informasi akuntansi mempunyai pengertian, yaitu serangkaian kegiatan administratif untuk menangani transaksi perusahaan. Sistem ini mencakup semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan dalam perusahaan maupun organisasi. Tugas pengolahan data perusahaan dilaksanakan oleh sistem informasi akuntansi yang mengumpulkan data kegiatan perusahaan lalu memprosesnya menjadi informasi yang berguna bagi pihak internal maupun pihak eksternal.

Instansi unit pelayanan pada rumah sakit sekarang ini sudah banyak menggunakan sistem informasi akuntansi dalam berbagai kegiatan, contohnya saja dalam mencatat data keuangan maupun transaksi-transaksi lain.

2.2.8 Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi

Tata (2004) mendefinisikan pengembangan sistem informasi akuntansi adalah proses memodifikasi atau mengubah sebagian atau seluruh sistem informasi akuntansi. Proyek pengembangan sistem umumnya dilakukan oleh tim proyek yang terdiri dari analisis sistem, programmer, akuntan, dan orang lain di dalam organisasi yang mengetahui mengenai sistem yang berjalan di dalam unit pelayanan pada rumah sakit. Pengembangan sistem informasi dilihat dari pendekatannya pada dasarnya dibagi menjadi dua, yaitu :

- 3 Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan tradisional : SDLC (*System Development Life Cycle*)
- 4 Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan alternatif : Prototyping, pembelian paket *software* aplikasi, *end-user development*, dan *outsourcing*.

2.2.9 Teori yang melandasi

2.2.9.1 Dukungan Manajemen Puncak

George dan William (2003) menjelaskan bahwa suatu usaha pengembangan sistem harus mendapat dukungan dari manajemen puncak. Tugas utama pengembangan sistem adalah mengkomunikasikan dengan manajemen puncak mengenai perencanaan strategik, factor-faktor penentu kesuksesan, dan tujuan-tujuan keseluruhan dalam perusahaan maupun organisasi.

Paul (2005) menjelaskan bahwa salah satu cara paling penting dan efektif untuk mendapatkan dukungan atas pengembangan sistem adalah sinyal yang jelas dari manajemen puncak bahwa keterlibatan pemakai itu penting. Berkaitan dengan pengembangan sistem, peran pihak manajemen puncak adalah memberikan dukungan dan dorongan untuk proyek pengembangan serta menyerasikan sistem informasi dengan strategi perusahaan. Peran penting lainnya termasuk membuat tujuan serta kebijakan struktur organisasi, membantu menganalisis sistem dengan perkiraan biaya proyek pengembangan dan mengalokasikan dana yang memadai untuk mendukung pengembangan operasional sistem. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai. Hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kesuksesan sistem informasi tersebut.

2.2.9.2 Komunikasi Pemakai-Pengembang

McKeen (1994) dalam Lau (2003) hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik. Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis. Di samping itu, pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang ditransformasikan ke dalam sistem informasi yang akan dikembangkan. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi yang

efektif dan kesuksesan pengembang sistem informasi tersebut. Dalam hal ini komunikasi pemakai-pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Jika pemakai-pengembang berkomunikasi secara efektif akan memudahkan pertukaran informasi yang baik bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem tersebut.

2.2.9.3 Pengaruh Pemakai

Robey (1986) dalam Rata (2003) Pengaruh pemakai, yakni seberapa besar pemakai mempengaruhi pengambilan keputusan sehubungan dengan pengembangan sistem, baik dalam tahap desain maupun implementasinya.

Pengaruh pemakai sangat penting dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, pemakai disini bisa akuntan, karyawan yang banyak melakukan kegiatan dalam perusahaan. Namun pada penelitian terdahulu McKeen dalam Rata (2003) berargumentasi bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah dan sebaliknya. McKeen (1994) dalam Rata (2003) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai merupakan predictor independent terhadap kepuasan pemakai.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1989) dalam Lau (2003) tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem sebagai pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna. Bila pemakai dapat

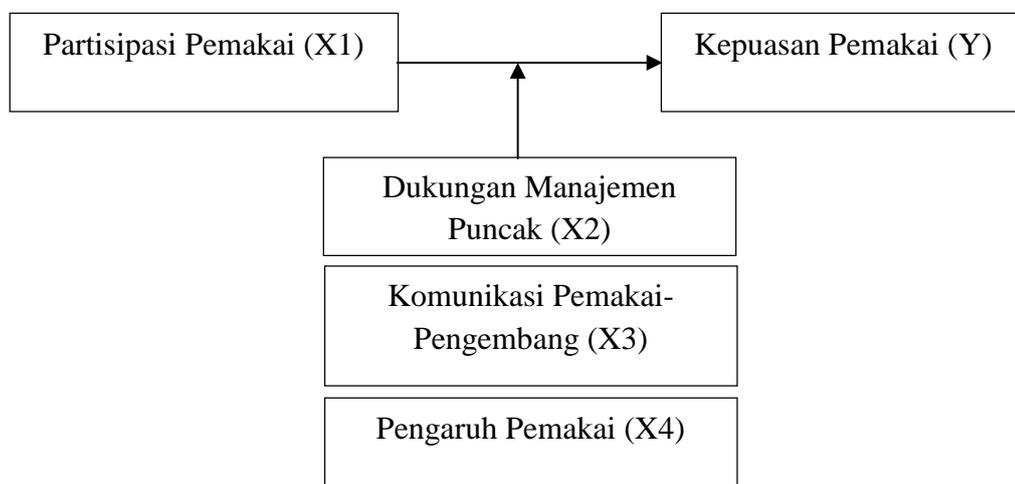
mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih berguna.

2.3. Kerangka Pikir

Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan selama proses pengembangan sistem informasi itu berjalan. Partisipasi disini yaitu keikutsertaan seseorang dalam pengembangan sistem informasi. partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan sangat terkait dengan kepuasan pemakai dan saling berhubungan, dimana jika pengguna sudah berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi pemakai akan tahu dan merasa puas dengan sistem yang sudah dibuat. Dalam partisipasi dan kepuasan pemakai disini juga terdapat tiga faktor yang memoderasi partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, yaitu : dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai (*user influence*).

Gambar 1.1

Dari uraian diatas maka dapat dibuat kerangka pikir dengan model sebagai berikut :



2.3 Hipotesis

- H1 : Partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
- H2 : Dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai memoderasi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.
- H3 : Partisipasi dan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan system informasi akuntansi.
- H4 : Partisipasi dan pengaruh pemakai memoderasi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan system informasi akuntansi
- H5: Partisipasi, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh memoderasi kepuasan pemakai dalam pengembangan system informasi