

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini teknologi berkembang sangat cepat. Hal ini diikuti oleh perkembangan teknologi yang berbasis sistem informasi, oleh sebab itu setiap organisasi sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi. Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2001). Perkembangan Sistem informasi sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi.

Sistem informasi juga menawarkan kemudahan komunikasi dengan memperpendek jarak dan mempersingkat waktu penyampaian informasi sehingga akan tercipta efisiensi komunikasi. Selain itu, Sistem informasi akan meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan yang mencakup kemampuan untuk menyimpan dan memperoleh informasi yang cepat, murah dan akurat. Gupta et al (2007) menyatakan bahwa sistem informasi akan lebih mendorong pengaruh nilai-nilai budaya yang akan meningkatkan efisiensi dan inovasi pada organisasi. Dengan adanya sistem informasi maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.

Penerapan sistem informasi dalam menggunakan komputer dalam suatu organisasi akan membawa dampak yang cukup besar bagi perkembangan organisasi tersebut, antara lain mempercepat pemrosesan data, lebih dapat diandalkan, dapat mengelola data dalam jumlah yang besar untuk transaksi yang rumit, dan mampu meminimalkan kesalahan. Oleh karena itu penerapan sistem informasi berdasarkan komputer menjadi salah satu indikasi yang memadai kemajuan suatu organisasi.

Kepuasan pemakai sistem informasi berkaitan dengan seberapa jauh pemakai percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan dan kualitas keputusan sebagai suatu tujuan penting sistem informasi dalam membuat keputusan.

Di Indonesia, penggunaan sistem informasi pada organisasi sektor publik masih sebatas penggunaan komputer untuk pengetikan dan mendukung proses administrasi semata. Fungsi teknologi informasi untuk proses pengolahan data dan transaksi yang kompleks serta penyediaan informasi publik masih jauh dari harapan. Apalagi proses pengambilan keputusan berbasis sistem informasi masih belum menjadi fokus perhatian sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas penyediaan informasi publik untuk kepentingan masyarakat. Selain itu upaya penerapan sistem informasi pada organisasi sektor publik masih mengalami beberapa kendala karena belum semua instansi menyelenggarakannya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada organisasi sektor publik belum dijalankan dengan efektif. Penggunaan sistem informasi yang kurang efektif tersebut akan berdampak negatif pada kinerja dan mutu pelayanan organisasi

sektor publik pada masyarakat. Mutu pelayanan bagi masyarakat perlu ditingkatkan oleh karena hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada organisasi sektor publik.

Sistem informasi yang digunakan oleh organisasi sektor publik masih bersifat internal artinya manfaat yang diambil dari penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut masih untuk kepentingan pengguna saja. Padahal organisasi sektor publik yang berfungsi memberi pelayanan kepada masyarakat juga harus dapat menyediakan sistem informasi yang bersifat interaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Gupta et al 2007). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada organisasi sektor publik belum dijalankan dengan efektif. Padahal efektivitas sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

## **1.2 .Rumusan Masalah**

Melihat pentingnya peran sistem informasi pada organisasi sektor publik dan dengan berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?
2. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi?

4. Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah memberikan bukti empiris tentang :

1. Menganalisis apakah kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?
2. Menganalisis apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?
3. Menganalisis apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?
4. Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi ?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik (PDAM)

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi PDAM dalam mengembangkan sistem informasi yaitu dalam mencapai sistem informasi yang berkualitas. Selain itu kepuasan masyarakat pada PDAM perlu diteliti karena tujuan organisasi ini sendiri adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

2. Bagi Peneliti

Sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan tepatnya dibidang sistem informasi khususnya tentang efektivitas sistem informasi.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Handayani, Rini (2010) meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektifitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik. Penelitian tersebut menguji pengaruh manajemen puncak, kepercayaan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi pada organisasi sektor publik. Hasil pengujian regresi berganda berhasil mendukung kepercayaan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif pada organisasi sektor publik. Dan penelitian Nugrahanto, Bayu, S.P yang meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektifitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik (Studi Kasus pada RSUD Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Penelitian tersebut menguji pengaruh manajemen puncak, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi pada organisasi sektor publik. Hasil pengujian regresi berganda berhasil mendukung kepuasan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi berpengaruh positif pada organisasi sektor publik.