

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga sektor publik merupakan suatu lembaga yang memiliki ruang lingkup luas dan kompleks yang membedakan dengan organisasi-organisasi lainnya. Luasnya wilayah sektor publik tidak hanya disebabkan jenis dan bentuk organisasi berada didalamnya, akan tetapi juga dikarenakan kompleksnya lingkungan yang mempengaruhi lembaga-lembaga publik tersebut. Secara kelembagaan sektor publik meliputi, badan-badan pemerintahan; pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan unit kerja pemerintah, perusahaan milik negara; BUMN, dan BUMD; yayasan; organisasi politik dan organisasi masa; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); Lembaga pendidikan; organisasi nirlaba lainnya. Dilihat dari faktor lingkungan, sektor publik dipengaruhi oleh faktor, ekonomi, politik, hukum, sosial, budaya dan lain-lain (Kartana, 2008).

Begitu kompleksnya organisasi sektor publik, luasnya dampak dari keputusan, serta begitu besarnya pegawai terlibat, agar suatu organisasi sektor publik berjalan secara ekonomis, efisien dan efektif perlu dirancang sistem informasi yang memadai. Peranan teknologi informasi dalam menunjang sistem operasional dan manajerial pada sektor publik dewasa ini dirasakan semakin penting. Dengan adanya perkembangan signifikan di bidang tersebut telah menyebabkan berbagai perubahan mendasar pada segala aspek.

Informasi telah menjadi komoditi sangat berharga dan menentukan untuk mencapai keberhasilan jalannya organisasi sektor publik dalam arti menyeluruh. Kemajuan teknologi ini telah menempatkan informasi sebagai salah satu sumberdaya sangat penting dan perlu untuk dikelola secara baik dan benar.

Mengingat akan pentingnya fungsi pengelolaan data dan informasi ini, terutama untuk mendukung kegiatan-kegiatan di organisasi sektor publik, maka organisasi sektor publik berupaya untuk menempatkan pengelolaan data dan informasi ini pada tempat yang setara dan sama pentingnya dengan pengelolaan sumberdaya lainnya, seperti halnya sumberdaya manusia, keuangan, waktu dan lainnya. Sistem informasi kini telah menjadi kerangka dasar bagi semua aktifitas organisasi sektor publik dan memungkinkan bagi fungsi managerial dalam melakukan upaya pengelolaan sumberdaya yang dimiliki secara lebih efisien dan efektif (Kartana, 2008).

Dalam organisasi sektor publik sistem informasi yang didukung teknologi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat Laudon, (2000) dalam Kurniawan (2009). Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya kesuksesan sistem informasi diproksikan oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Namun penggunaan kepuasan pengguna sebagai tolok ukur kesuksesan sistem informasi mendapat kritik dari Markus dan Keil (1994) dalam Widananto (2008) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak akan bermakna apabila sistem tersebut tidak menyebabkan peningkatan kinerja individu dan organisasi.

Sejalan dengan kritik tersebut, maka DeLone dan McLean mengembangkan model kesuksesan sistem informasi (*information system success model*) untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi di organisasi. Kerangka pikir teoritis DeLone dan McLean (1992) dikenal dengan *DeLone and McLean Model of Information Success (D&M IS Success)*, yang memasukkan dampak individu dan dampak organisasi dalam model mereka.

Model ini menunjukkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem yang diproksi dengan dua variabel yaitu intensitas penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi yang bersangkutan. Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi Mc Gill et al. (2005) dalam Kurniawan (2009). Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*).

Penelitian McGill (2003) dalam Kurniawan (2009) menunjukkan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga merupakan prediktor yang signifikan bagi penggunaan (*intended use*) dan dampak individu (*perceived individual impact*).

Livari (2005) dalam Jogiyanto (2007) menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean untuk obyek pada penggunaan sistem informasi yang bersifat wajib (*mandatory*). Livari (2005) dalam Jogiyanto (2007) mengusulkan tujuh hipotesis untuk menguji hubungan-hubungan konstruk dalam model. Hasilnya menunjukkan bahwa *system quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, dan *actual use* (pemakai nyata) dan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Sedangkan *actual use* (pemakai nyata) tidak signifikan bagi *individual impact*.

Penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) dalam Jogiyanto (2007) akan diteliti kembali untuk memperoleh bukti empiris apakah dengan teori yang sama, tetapi obyek, waktu dan tempat yang berbeda akan menunjukkan hasil yang sama. Penggunaan model Livari ini dilakukan karena obyek penelitian yang diteliti adalah organisasi sektor publik yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan peneliti melihat perbedaan hasil dari banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan untuk melihat bagaimana tingkah kesuksesan penerapan

SIMAK pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
DELONE & MCLEAN PADA SEKTOR PUBLIK”**

(Studi Kasus pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Faktor yang diteliti adalah meliputi kualitas sistem, kualitas informasi yang diukur dampaknya terhadap penggunaan, kepuasan pengguna serta kinerja individual dari pengguna.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)?

5. Apakah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*)?
6. Apakah penggunaan sistem (*user*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*)?
7. Apakah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap dampak individual (*individual impact*)?
8. Apakah penggunaan sistem (*use*) berpengaruh positif terhadap dampak individual (*individual impact*)?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang :

1. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).
2. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).
3. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).
4. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).
5. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).
6. Penggunaan sistem (*user*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

7. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap dampak individual (*individual impact*)
8. Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh positif terhadap dampak individual (*individual impact*).

E. Manfaat Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan kinerja teknologi sistem informasi dan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam pengambilan keputusan, sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan sistem informasi dan pengguna sistem informasi

2. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang akan melakukan penelitian di bidang teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi pada organisasi sektor publik.

3. Bagi Perusahaan atau Organisasi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, khususnya bagi pihak yang diteliti yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, agar memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang menentukan

kesuksesan penerapan Sistem Informasi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih baik bagi organisasi.