

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan *software* akuntansi di dalam suatu perusahaan telah mengubah pola pemrosesan data menjadi informasi yang sebelumnya ada dalam lingkungan manual. Perubahan yang sama juga dapat dilihat dari sisi pengguna akhir (*end-user*) selaku pihak yang mengoperasikan *software* akuntansi. Perubahan lingkungan ini menimbulkan *culture shock* yang menyebabkan diperlukannya adanya pelatihan untuk membiasakan para pemakai dengan lingkungan barunya. Implikasi lain dari pengadopsian *software* akuntansi oleh suatu perusahaan adalah keragaman fitur yang ada di dalam *software* akuntansi yang seringkali tidak selaras dengan kebutuhan pelaporan sistem informasi suatu perusahaan, sehingga pada akhirnya dibutuhkan adaptasi lebih lanjut terhadap *software* akuntansi oleh para pengguna akhir. Ketidaksesuaian yang timbul ini, yang juga dibarengi dengan hambatan teknis pengoperasian, dapat membuat para pengguna menjadi tertekan, tidak puas, bahkan menurunkan kinerja pengguna.

Hubungan antara manusia sebagai pengguna sistem dan *software* akuntansi sebagai objek merupakan hubungan yang tidak terpisahkan. Pengguna yang menentukan *software* tersebut layak dipakai atau tidak. Jika pengguna merasa bahwa *software* tersebut tidak berkualitas dan tidak mampu

memenuhi kebutuhan, maka *software* tersebut tidak layak digunakan. Sehingga pengguna akan mencari cara agar *software* tersebut diganti atau di *up-grade* menjadi *software* yang lebih efektif dan lebih efisien dibanding dengan *software* yang lama.

Perusahaan jasa seperti perbankan juga menggunakan sistem yang didalamnya terdapat aplikasi *software* akuntansi. Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem keuangan di dalam bank, baik dari pusat maupun dari cabang. *Software* akuntansi pada bank hanya terdapat di bank pusat yang fungsinya mengontrol seluruh transaksi penerimaan simpanan dan pengeluaran kredit di seluruh cabang, sedangkan pada cabang terdapat *software* bank yang terpisah-pisah untuk setiap bagian antara lain aplikasi (*software*) untuk operasional dan aplikasi kepegawaian. *Software* akuntansi yang terdapat di bank pada masing-masing cabang berfungsi mengatur transaksi yang berasal dari nasabah baik berupa penerimaan simpanan dan untuk penyaluran kredit. Menyadari bahwa operasionalisasi suatu *software* akuntansi menyangkut aspek manusia sebagai pengguna akhir dan dampak perubahan yang disebabkan, adalah penting untuk memperhatikan keberadaan pengguna akhir dalam pemanfaatan *software* akuntansi (Istianingsih dan Wijanto 2008).

Mengingat akan pentingnya fungsi pengelolaan data dan informasi, terutama untuk mendukung kegiatan-kegiatan di perusahaan perbankan, maka perusahaan perbankan 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 perusahaan perbankan dan memungkinkan bagi fungsi manajerial dalam melakukan upaya pengelolaan sumberdaya yang dimiliki secara lebih efisien dan efektif.

Pada perusahaan perbankan, sistem informasi yang didukung teknologi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Namun demikian, pengukuran dan penilain kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudaon, 2000 dalam kurniawan 2009). Kesulitan penelitian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai. Sementara itu, relatif sulitnya mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis komputer menjadi salah satu alasan dari maraknya penelitian, yang pada hakikatnya mencoba mengembangkan model guna mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi.

Penelitian-penelitian sebelumnya kesuksesan sistem informasi diproksikan oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Namun penggunaan

kepuasan pengguna sebagai tolak ukur kesuksesan sistem informasi mendapat kritik dari Markus dan Keil (1994) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak akan bermakna apabila sistem tersebut tidak menyebabkan peningkatan kinerja individu dan organisasi.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai *et al.*, 2002 dalam Sabherwal *et al.*, 2004). Dilihat dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya. (Livari 2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Model yang dapat digunakan untuk meneliti apakah sistem informasi telah sukses diterapkan di perusahaan adalah model DeLone dan McLean

yang dimodifikasi McGill, *et al.*, (2003). Model DeLone dan McLean diadaptasikan dengan kondisi perbankan sebagai objek penelitian. Adaptasi dilakukan dengan mengubah objek penelitian dari sistem bank menjadi *software* bank sehingga yang dimaksud sistem informasi didalam penelitian ini adalah software akuntansi bank. Dari model DeLone dan McLean yang diadaptasi ke kondisi perbankan pada umumnya, kemudian dimodifikasi oleh McGill, *et al.*, (2003) dengan menambah satu variabel dan menghilangkan salah satu hubungan didalam model DeLone dan McLean (1992). Sedangkan untuk penelitian ini menguji model DeLone dan McLean yang dimodifikasi McGill, *et al.*, (2003) hanya sampai pengaruh variabel-variabel eksogen ke variabel dampak kinerja individu. Alasannya adalah karena penelitian ini difokuskan pada pendapat dari pengguna *software* akuntansi bank terhadap aplikasi yang ada pada bank dimana pengguna tersebut bekerja dan bagaimana pengaruh atau dampak yang ditimbulkan dari penggunaan *software* akuntansi tersebut terhadap peningkatan kinerja pengguna.

Menurut hasil penelitian DeLone dan McLean (1992) yang dimodifikasi oleh McGill, *et al.*, (2003), sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi kualitas sistem. Setelah timbul persepsi kualitas sistem, maka persepsi ini akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem. Pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem juga dapat memengaruhi intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem (pengguna *software* akuntansi bank). Setelah itu dilihat, dari intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna akhir apakah

memengaruhi kinerja individual atau tidak. Jika memengaruhi maka dilakukan pengujian untuk melihat kinerja individual berpengaruh kepada kinerja organisasi (kinerja bank) atau tidak.

Studi lain yang dilakukan (Livari 2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem tersebut, dan *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Hasil studi Livari (2005) tersebut berbeda dengan temuan McGill *et al.*, (2003) hanya pengaruh dua variabel anteseden tersebut pada intensitas penggunaan sistem yang bersangkutan. Hal ini dapat menjadikan argumentasi *research gap* yang mendorong dilakukannya pengujian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) pada objek yang berbeda. Penelitian (Livari 2005) menggunakan obyek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory* atau wajib, sehingga intensitas penggunaan sistem bukan merupakan indikator kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan.

Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh Kurniawan dan Cahyo (2010) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kualitas informasi dan persepsi kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna juga merupakan prediktor yang signifikan bagi penggunaan sistem dan dampak individual.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Cahyo (2010) akan diteliti kembali untuk memperoleh bukti empiris apakah teori yang sama, tetapi obyek, waktu dan tempat yang berbeda akan menunjukkan hasil yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti melihat perbedaan hasil dari banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan untuk melihat bagaimana tingkat keberhasilan implementasi *software* akuntansi pada perusahaan perbankan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka judul penelitian yang diajukan adalah “ADAPTASI MODEL DELONE DAN MCLEAN YANG DIMODIFIKASI GUNA MENGUJI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *SOFTWARE* AKUNTANSI BAGI INDIVIDU PENGGUNA”. Penelitian ini merupakan replikasi dari Kurniawan dan Cahyo (2010). Terdapat dua perbedaan mendasar yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

1. Perbedaan studi empiris dilakukan pada penelitian ini yang mana penelitian disini dilakukan pada perusahaan perbankan yang terdapat di DIY dan Jawa Tengah sedangkan penelitian sebelumnya studi empiris pada perusahaan dalam industri barang konsumsi yang terdaftar di BEI.
2. Penelitian sebelumnya menggunakan 31 butir indikator. Sedangkan dalam penelitian ini ditambah 11 butir indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian sehingga jumlah indikator dalam penelitian ini berjumlah 42 butir. Tujuan peneliti menambah indikator tersebut dikarenakan ada beberapa indikator yang kurang memenuhi syarat dalam AMOS yang

mana untuk satu variabel harus terdapat minimal 3 butir indikator, sedangkan dalam penelitian sebelumnya ada beberapa variabel yang hanya terdapat 2 indikator, sehingga peneliti menambahkan beberapa indikator dalam variabel tersebut berdasarkan referensi penelitian terdahulu yang sesuai dengan masalah yang terkait.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

Objek dalam penelitian ini hanya perusahaan perbankan yang berada di DIY dan Jawa Tengah, peneliti mengambil sampel untuk DIY dibatasi hanya di Kota Yogyakarta saja dan untuk Jawa Tengah dibatasi hanya di Kabupaten Magelang saja, baik itu merupakan kantor pusat maupun kantor cabang yang telah mempunyai paling tidak satu *software* akuntansi sendiri dalam perusahaannya. Sedangkan sampelnya hanya mereka yang merupakan karyawan pada perusahaan perbankan tersebut dan merupakan lulusan minimal D3 akuntansi yang telah bekerja menggunakan 1 *software* akuntansi selama paling tidak satu tahun kerja.

C. Rumusan Masalah:

Mengacu pada hasil penelitian McGill, *et al.*, (2003), maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas sistem?

2. Apakah persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir?
4. Apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem?
6. Apakah persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem?
7. Apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap dampak individual?
8. Apakah penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap dampak individual?

D. Tujuan Penelitian:

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas sistem.
2. Untuk menguji apakah persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.
3. Untuk menguji apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

4. Untuk menguji apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
5. Untuk menguji apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
6. Untuk menguji apakah persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
7. Untuk menguji apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap dampak individual.
8. Untuk menguji apakah penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap dampak individual.

E. Manfaat penelitian:

1. Manfaat di bidang teoritis

Penelitian ini dapat memberikan tambahan bukti empiris tentang model kesuksesan sistem informasi dari perspektif individual pengguna akhir.

2. Manfaat di bidang praktik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang dampak implementasi *software* akuntansi bagi individu pengguna.
- b. Memberikan kontribusi kepada pihak manajemen bank untuk melihat peran sistem informasi akuntansi perbankan terutama untuk aplikasi *software* akuntansi agar lebih relevan dan sesuai digunakan oleh pengguna akhir.