

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Informasi dari suatu perusahaan, terutama informasi keuangan sangat dibutuhkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Pihak-pihak di luar perusahaan antara lain kreditor, para investor, para pemegang saham, pemerintah dan masyarakat memerlukan informasi dalam kaitannya dengan kepentingan mereka, disamping itu, pihak intern yaitu manajemen juga memerlukan informasi keuangan untuk mengetahui, mengawasi, dan mengambil keputusan-keputusan untuk menjalankan perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak luar maupun dalam perusahaan, disusun suatu sistem informasi. Sistem ini direncanakan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak luar maupun dalam perusahaan.

Tujuan pembentukan suatu sistem informasi adalah untuk membantu manusia dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi pengaruh keterbatasan rasionalitas (*bounded rationality*) manusia. Namun demikian, sampai sejauh ini pengaruh sistem informasi (terutama sistem informasi yang terkomputerisasi) terhadap kinerja seseorang masih perlu diteliti lebih lanjut. Hal ini disebabkan karena kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor yang berpengaruh langsung maupun faktor yang berpengaruh tidak langsung. Cheri Speiner, Michael G. Morris, dan Care M. Briggs, 1985 (dalam Falikhatun, 2002) menyatakan bahwa pengaruh

penerapan sistem informasi terhadap kinerja dapat dilihat dari dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan sistem informasi dan kualitas sistem informasi. Apabila seseorang menganggap bahwa sistem informasi yang ada bermanfaat bagi pelaksanaan kerjanya, maka hal ini akan mempengaruhi perilakunya, tetapi sebaliknya apabila seseorang menganggap bahwa sistem informasi yang ada tidak ada gunanya, maka orang tersebut tidak akan menggunakan sistem informasi yang ada. Selanjutnya untuk menentukan kualitas sistem informasi dilakukan dengan mengukur kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi formal (Davis dan Olson, 1985 dalam Falikhatun, 2002).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi (Mahari dalam Darsono, 2003). Teknologi komputer sebagai motor penggeraknya telah merubah segalanya. Pemrosesan berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini telah banyak sistem yang dapat digunakan sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi. Di bidang akuntansi, sistem pemrosesan akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi para pengguna untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji (Mahasi dalam Darsono, 2003). Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dengan waktu yang singkat dan biaya murah.

Menjelang abad 21, teknologi informasi banyak mengalami kemajuan yang mencakup hampir di segala aspek kehidupan dimana kebutuhan akan

informasi menjadi suatu sumber daya yang sangat penting dengan semakin majunya jaman. Kebutuhan akan alat-alat bantu pekerjaan semakin diperlukan, faktor yang sangat diperhatikan dalam penggunaan alat bantu pekerjaan ini adalah dengan mempertimbangkan tingkat ketelitian, ketepatan, efisiensi biaya, waktu dan tenaga yang menuntut hasil maksimal.

Sejak diperkenalkannya komputer sebagai alat bantu pekerjaan, komputer telah menjadi peralatan yang dapat bermanfaat dalam bekerja. Disisi lain, komunikasi yang semakin canggih, alat-alat komunikasi telah banyak dipergunakan untuk mempermudah komunikasi jarak jauh maupun komunikasi dengan jarak dekat. Orang mulai berusaha menciptakan paduan antara alat komunikasi dengan komputer yang nantinya sangat berguna untuk pertukaran data, informasi dan untuk kepentingan lainnya. Dari sini muncul konsep yang disebut dengan sistem informasi yang terkomputerisasi.

Banyak organisasi yang telah menerapkan sistem informasi untuk kelancaran kesehatan organisasinya. Alasan yang mendorong pemakaian sistem informasi adalah:

1. Informasi adalah suatu kekuatan yang mutlak harus ada sehingga dibutuhkan suatu pengaturan yang sifatnya khusus.
2. Ketatnya kompetisi yang menuntut suatu organisasi membuat keputusan yang tepat dan akurat.
3. Perlunya suatu pengaturan dan pengelolaan data yang cepat, akurat dan mempunyai daya tampung yang besar.

Ketergantungan dunia usaha pada sistem informasi sekarang ini makin meningkat, namun satu hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan sistem tersebut harus sesuai dengan spesifikasi, agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pemakainya. Berbagai upaya untuk meningkatkan pengembangan sistem informasi terus-menerus dilakukan untuk mendapatkan sistem informasi yang berkualitas. Kualitas sistem ditinjau dari sudut pandang teknik merupakan kualitas suatu produk atau pelayanan pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan penggunaannya, dimana mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang dipikirkan pemakai (Dilworth, 1988)

Diperlukannya partisipasi pemakai dalam pengembangan kualitas sistem telah diakui secara luas dalam literature. Partisipasi pemakai merupakan perilaku pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama pengembangan kualitas sistem (Barki dan Hartwick, 1994). Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, serta memperkecil adanya *resistency to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994 dalam Alireda, 2004). Pengembangan kualitas sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Pada era globalisasi ini, persaingan bisnis antar perbankan sangat ketat. Perbankan yang ingin berkembang dan mendapat keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa layanan jasa informasi dan lain-lain.

berkualitas dengan harga bersaing, dan juga layanan yang baik kepada nasabah. Untuk mendapatkan informasi akuntansi yang berkualitas maka diperlukan sistem yang berkualitas pula. Kualitas sistem merupakan suatu hal yang sangat kritis dan sangat menentukan keberhasilan suatu perbankan dalam menghadapi persaingan. Kualitas sistem akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan perbankan dan keberhasilan oleh perbankan ini ditentukan oleh banyak faktor, antara lain: keterlibatan pemakai, dukungan top manajer, pihak-pihak yang berkompeten terhadap pengembangan kualitas sistem dan juga ukuran perusahaan. Sistem yang berkualitas dianggap sebagai suatu strategi yang esensial agar perusahaan sukses dan dapat bertahan (Reichhed dan sadder, 1990 dalam Sadat dan Ahyadi, 2005). Hal ini disebabkan karena kualitas sistem dapat memberikan kontribusi pada kepuasan nasabah, manajemen, pemerintah, para investor, kreditor dan para pemegang saham dan pihak-pihak yang membutuhkan output dari sistem tersebut.

Humprey (dalam Sadat dan Ahyadi, 2005) mengklasifikasikan ukuran dari kualitas perangkat lunak berdasarkan lima bidang umum : pengembangan, produk, penerimaan, pemakaian, dan perbaikan. Pengukuran ini secara obyektif meliputi waktu yang tepat, ketersediaan, keterwakilan, dan kemampuan untuk mengendalikan oleh para pengembang. Pentingnya kualitas sistem tidak dapat dinilai dari jumlah sumber daya perusahaan yang dihabiskan untuk pengembangan sistem-sistem informasi dan tingkat keyekinan perusahaan pada penambahan kelaki kualitas kualitas sistem tersebut

Penelitian yang berkaitan dengan partisipasi/keterlibatan pemakai dan pengaruhnya dengan berbagai ukuran dari keberhasilan sistem dilakukan oleh banyak peneliti antara lain; Mc Keen dkk, (1994) temuannya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas sistem. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Grahita Chandradin dan Nur Indrianto (1997). Penelitian yang sama dilakukan pula oleh Hwang dan Thorn (1999), Sunarti dan Nur Indrianti (1999), Mahmood dkk (2000), Alfreda Aplonia Lau (2004), hasil temuannya mendukung temuan para peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sadat dan Ahyadi (2005) menunjukkan bahwa pelatihan pemakai dan konflik pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem, temuan ini mendukung hasil penelitian Guimaraes, Staples dan Mc Keen (2003), sedangkan partisipasi pemakai, pengaruh pemakai, keahlian/pengalaman pemakai dan komunikasi pemakai pengembang menolak hasil Guimaraes, staples dan Mc Keen (2003), namun pengaruh pemakai dan komunikasi pemakai pengembang sejalan dengan temuan Monge, Buckman, Dillard, dan Eisenberg (dalam Guimaraes, Staples, dan Mc Keen, 2003). Masih tidak konsistennya hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya dan melihat arti pentingnya kualitas sistem bagi kelangsungan hidup dan kemajuan serta perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS SISTEM (Study Kasus Pada Perusahaan Perbankan di DIY)”** dengan meneliti kembali faktor partisipasi pemakai terhadap keberhasilan suatu sistem

yang terkait dengan proses pengembangan kualitas sistem dengan memasukkan beberapa variabel independen seperti pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai pengembang, pengaruh pemakai, dan konflik pemakai seperti yang dilakukan oleh Guimaraes, Staples, dan Mc Keen (2003) dan sadat dan Ahyadi (2005).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, penelitian ini ingin menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses pengembangan kualitas sistem dari sudut pandang persepsi pemakai akhir (*end-user*) terhadap kualitas sistem informasi. Adapun masalah penelitian ini selanjutnya dapat peneliti rumuskan kedalam pertanyaan berikut: “Apakah partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai, dan konflik pemakai mempengaruhi kualitas sistem pada perusahaan perbankan ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui apakah partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai pengembang, pengaruh pemakai, dan konflik pemakai berpengaruh dalam kualitas sistem pada perusahaan perbankan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan masukan kepada para pengguna sistem informasi agar dapat menilai apakah sistem yang mereka gunakan tersebut apakah berkualitas atau tidak.
2. Untuk membantu pemakai agar lebih efektif dengan adanya pengembangan kualitas sistem.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem informasi, dimasa mendatang.