

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat dibandingkan dengan waktu dulu, misalnya yang terdapat dalam bidang informasi. Perkembangan pengolahan data merupakan pengaruh dari teknologi informasi tersebut.

Teknologi informasi dengan komputer sebagai motor penggeraknya telah mengubah segalanya. Pemrosesan informasi berbasis komputer mulai dikenal orang dan hingga saat ini sudah banyak *software* yang dapat digunakan orang sebagai alat pengolahan data untuk menghasilkan informasi. Teknologi informasi yang memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari tempat yang berjauhan dalam waktu yang singkat dan dengan biaya yang murah. Selain itu teknologi informasi memunculkan suatu sistem yang bisa kita sebut dengan sistem informasi.

Sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi karena sistem pemrosesan informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji.

Dengan memanfaatkan komputer maka diperlukan pula sumber sistem yang dapat menghasilkan informasi yang handal. Perkembangan suatu sistem berkaitan erat dengan kemampuan dan ketersediaan fasilitas yang dimiliki untuk menghasilkan

informasi tersebut. Untuk setiap organisasi, informasi mengenai pembukuan keuangan sangatlah penting karena dengan informasi tersebut dapat dilihat kinerja organisasi tersebut.

Pengolahan data keuangan secara elektronik dengan menggunakan komputer mampu mengurangi kesalahan yang terjadi dalam pengolahan data. Dibandingkan dengan proses manual, pengolahan data keuangan secara elektronik dapat menyajikan data secara cepat dan terbaru sehingga dapat digunakan setiap saat. Keandalan dan ketelitian informasi akuntansi terkomputerisasi juga lebih tinggi dibandingkan dengan pengolahan data secara manual. Dengan melihat kondisi tersebut maka sistem informasi akuntansi terkomputerisasi merupakan salah satu hal penting dalam mengelola suatu unit instansi.

Di instansi seperti dinas perhubungan juga sangat memerlukan penggunaan sistem informasi. Sekalipun kegiatan utama instansi tersebut adalah merumuskan kebijakan teknis bidang perhubungan, akan tetapi bidang keuangan atau akuntansi juga sangat penting dalam mengelola instansi tersebut agar tetap bisa berjalan secara bersamaan dan lebih maju. Hal tersebut juga dipahami pula oleh pihak sekretariat dinas perhubungan Kabupaten Ponorogo.

Dengan melihat kondisi tersebut, serta agar kebijakan teknis dapat berjalan dengan beriringan, maka banyak faktor yang dapat membantu guna kelancaran kegiatan suatu instansi tersebut. Faktor-faktor tersebut diantaranya meliputi kemampuan teknik personal sistem informasi, keterlibatan pemakai dalam

pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi, serta dukungan dari manajemen puncak. Sebab faktor-faktor tersebut diharapkan dapat mendukung berhasilnya sistem informasi agar nantinya tercipta kepuasan dalam penggunaan sistem. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sistem informasi.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi”. Memperoleh hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara keterlibatan pemakai sistem informasi, kapabilitas personal, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi.

Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Namun hal ini juga harus didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) agar sebuah sistem tersebut dapat berjalan dengan baik dan memperoleh kepuasan terhadap sistem informasi yang dijalankan.

Paparan singkat ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem informasi, instansi perlu untuk secara proaktif melibatkan sumber daya manusia. Dengan kata lain diperlukan partisipasi aktif dari para pengguna (pegawai) agar nantinya sistem yang dikembangkan ini dapat berjalan secara efektif.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi ini telah banyak dilakukan oleh para peneliti, diantaranya adalah penelitian

yang dilakukan juga oleh Jen (2002) yang berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi” dengan objek penelitiannya adalah 140 perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta, memperoleh hasil penelitiannya yaitu dukungan top manajemen, dan formalisasi pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Keterlibatan pemakai sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Almilia dan Brilianten (2007) melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi” dengan objek penelitian pada bank umum pemerintah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo, memperoleh hasil penelitian dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Keterlibatan pemakai dan formalisasi lokasi departemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Hariono dan Tuti (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta)” memperoleh hasil penelitian keterlibatan pengguna, pelatihan dan pendidikan pengguna, lokasi departemen, kematangan teknologi informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kartika dan Setiani (2008) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Partisipasi Pengguna terhadap Kepuasan

Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Telekomunikasi Tbk” yang dilakukan di Surabaya memperoleh hasil penelitian dukungan manajemen dan partisipasi pemakai secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu dengan peneliti yang lain masih terdapat beberapa perbedaan, meskipun ada juga hasil penelitian yang saling mendukung. Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi di instansi negara seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.

Beda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dimana penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa, dan sejenisnya. Sedangkan penulis akan meneliti di sebuah unit instansi negara dengan mengambil data dari para individu yang ada dalam instansi tersebut. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh barbagai peneliti terdahulu dengan objek penelitian yang berbeda, akan memberikan hasil penelitian yang berbeda. Untuk itu, penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo karena dari beberapa peneliti sebelumnya belum ada yang memilih objek penelitian di Dinas Perhubungan. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh faktor-faktor yang meliputi kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan, serta dukungan manajemen puncak yang sebelumnya diteliti pada perusahaan, juga dapat digunakan untuk meneliti di instansi negara yang memiliki

sistem yang universal. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini mengambil judul **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo”**.

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemampuan teknik personal sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah program pelatihan dan pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo?
5. Apakah kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, serta dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo?

### **1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui secara empiris pengaruh kemampuan teknik personal sistem informasi terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.
2. Mengetahui secara empiris pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.
3. Mengetahui secara empiris pengaruh program pelatihan dan pendidikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.
4. Mengetahui secara empiris pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.
5. Mengetahui secara empiris pengaruh dari kemampuan teknik personal, keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, program pelatihan dan pendidikan pemakai, serta dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan kepuasan sistem informasi.
2. Memberikan kontribusi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai suatu sistem informasi sehingga pemerintah dapat meminimalkan terjadinya kegagalan dalam penerapan sistem informasi.
3. Sebagai bahan masukan pada penelitian dimasa mendatang untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sistem informasi.