

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan yang didirikan berupaya untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam berkompetisi. Kemampuan berkompetisi memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralkan hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan, Elfreda Aplonia Lau, (2004)

Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan suatu sistem, dan berpengaruh pada peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut staff, pimpinan, pemilik, maupun perusahaan itu sendiri. Suatu sistem dinilai berjalan secara efektif, dikarenakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan berbagai konstituen yang ada dalam organisasi, baik secara individual maupun secara kelompok, Firmanta dan Zeplin (2007), namun menurut Bodnar dan Hopwood (1995) dalam Elfreda Aplonia Lau, (2004) menyatakan bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku organisasional. Pernyataan ini memperkuat penemuan dari McDermmot (1987) dalam Elfreda Aplonia Lau, (2004) bahwa kira-kira terdapat tiga puluh persen kegagalan dalam pengembangan sistem informasi baru yang diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional, sehingga salah satu

teknik pengendalian yang paling penting adalah dengan melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem informasi.

Implementasi teknologi yang telah berhasil dapat dimanfaatkan oleh staff secara maksimal dan berguna bagi efektifitas dan efesiensi kerjanya, Doll W.J, dan Torkzadeh (1988). Namun saat implementasi teknologi informasi yang sudah selesai maka perlu dilakukan pengembangan berupa penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan terbaru dari staff. Bila tidak dilakukan pengembangan yang secara terus menerus maka akan terjadi perbedaan realita dengan sistem computer yang digunakan sehingga semakin lama akan mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang diberikan oleh sistem akan menjadi tidak bermanfaat terhadap manajemen perusahaan. Efektifitas dari sebuah teknologi tergantung pada pengetahuan dan kemampuan dari staff untuk menggunakannya. Staff teknologi sangat fleksibel terutama digunakan untuk interaksi antar staff, proses kerja dan pemanfaatan teknologi.

Pada umumnya teknologi digunakan untuk dapat memecahkan masalah, menghasilkan keuntungan dan memudahkan penyelesaian tugas. Teknologi yang tidak bermanfaat akan membuat biaya menjadi lebih tinggi apabila tetap diterapkan akan menghasilkan hal negative dan akan berpengaruh kepada pemakai, yang pada akhirnya aktivitas mereka terganggu dan kinerja yang diharapkan tidak tercapai. Para ahli mengacu pada premis bahwa keuntungan dari investasi teknologi informasi akan dapat dirasakan manfaatnya dalam periode yang cukup lama.

Industri perbankan agar tetap bertahan harus menerapkan teknologi informasi secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Rahadi (2005)

dalam Firmanta dan Zeplin (2007) terdapat tiga aspek yang harus dicapai untuk mencapai target dari penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan, yaitu:

(a) Teknologi informasi secara langsung maupun tak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk layanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. (b) Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi para manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi. (c) Teknologi informasi harus mampu meningkatkan tingkat perolehan pendapatan perusahaan, melalui pendekatan kepada calon pelanggan.

Fenomena di organisasi perbankan bahwa teknologi informasi merupakan kegiatan sehari-hari dan harus digunakan oleh para pemakai, tanpa adanya sistem komputer maka kegiatan kerja tidak dapat di proses dan di samping itu tanpa adanya kemampuan staff teknologi informasi maka pekerjaan-pekerjaan yang ada tidak dapat diselesaikan. Penelitian ini akan mengamati tentang kepuasan pemakai pada bank yang telah menggunakan teknologi informasi terintegrasi yang kebutuhannya besar pada pekerjaan mereka dan berhubungan dengan kemampuan organisasi secara konsisten selama proses implementasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi akuntansi pada Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya ?
2. Apakah User Influence, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dan mengidentifikasi adanya User Influence, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada sistem informasi Kantor cabang pusat Bank Nasional di wilayah Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Pihak Bank

Hasil penelitian ini bisa dijadikan informasi untuk meningkatkan mutu SDM dan dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan ke depannya serta sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja para staff perbankan.

##### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa dijadikan informasi dan referensi bagi peneliti yang ingin mengambil judul yang sama dengan penelitian ini.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang terdiri dari :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pendahuluan dari penelitian ini, yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang prosedur dari penelitian ini dengan menggunakan langkah – langkah yang sistematis. Pada bab ini diuraikan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, serta Teknik analisis Data.

### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan membahas mengenai gambaran dari subyek penelitian dan membahas mengenai hasil dari analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan penelitian serta keterbatasan dari penelitian dan saran yang dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait.