BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Informasi pada organisasi dikelola melalui sebuah sistem yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung kegiatan operasi sehari-hari, bersifat manajerial dan kegiatan suatu organisasi dan menyediakan pihak-pihak tertentu dengan laporan yang diperlukan (Mardi:2011:5). Sistem merupakan sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi (Raymond Mc Leod:2001:9), atau kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama (Hall:2007:6).

Murdick mengatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi sebagai kumpulan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapatkan dari transaksi data untuk tujuan pelaporan internal kepada manajer untuk digunakan dalam pengendalian dan perencanaan sekarang dan operasi masa depan serta pelaporan eksternal kepada pemegang saham, pemerintah dan pihak-pihak lainnya (Jogiyanto:2005:17).

Program modernisasi sistem perpajakan melalui pengembangan teknologi informasi dalam sistem informasi di DJP masih menunjukkan hasil informasi yang kualitasnya kurang optimal, Hal ini di ungkapkan oleh Menteri Keuangan Agus Martowardojo bahwasistem belum *up to date* artinya masing-masing belum punya kesiapan informasi stabil, pelayanan yang stabil, informasi yang kuat, belum mempunyai solusi yang terintegrasi (Agus Martowardojo : 2010).

Saat ini teknologi informasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat (Mirwan Amin:2011). Selain memiliki keunggulan sebagaimana SAPT yaitu adanya *work flow* dan *case management*, SIDJP juga memiliki kelemahan yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban atau bahkan '*hang*' (Dimas Besmaputra:2009).

Fase implementasi atas instalasi IS SIDJP adalah *parallel strategy*, pada tahap awal modernisasi administrasi, KPP mengimplementasikan SIPMod menggantikan SIP, kemudian menginstal SIDJP, KPP adalah unit kerja yang memberikan pelayanan publik, oleh karena itu sistem informasi harus tetap *runnin*g.*Strategy parallel* dipilih karena modernisasi dilakukan secara bertahap dan membutuhkan persiapan infrastruktur yang besar dan cukup komplek. Akibatnya adalah "kelelahan" dari tim pelaksana pengembang sistem dan pengguna sistem itu sendiri (Dimas Besmaputra: 2009).

Masalah lain dalam sistem informasi DJP adalah Sistem data-data penunggak pajak tidak langsung *update* dan teknologi (IT) di Ditjen Pajak tidak langsung terhubung dengan bank tempat pembayaran pajak. Sistem informasi DJP belum *real time* (Markus Mekeng : 2010).

Jika sistem informasi diterapkan dengan baik maka akan membawa keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan, namun sebaliknya penerapan sistem informasi yang tidak tepat dan kurang optimal akan berimplikasi pada kegagalan dan kerugian bagi organisasi atau perusahaan begitupun sistem

informasi bagi suatu perusahaan dapat memberikan banyak peranan mulai dari peranan dalam fungsional proses bisnis hingga pada penciptaan keunggulan kompetitif bagi perusahaan tersebut (O'Brien:2009).

Rosemary Cafasaro dalam O'Brien (2009) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan kesuksesan penerapan sistem informasi, antara lain: dukungan dari manajemen eksekutif, keterlibatan *end-user* (pemakai akhir), kejelasan penggunaan kebutuhan perusahaan, kematangan perencanaan dan harapan perusahaan yang nyata.

Pengembangan sistem akuntansi yang terkomputerisasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Pengembangan sistem adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian atau keseluruhan sistem informasi dan proses ini merupakan aktivitas yang berkesinambungan dan setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem (Putu Astri:2010).

Kerjasama pemakai secara terus-menerus sampai sistem itu di implementasikan, dibutuhkan untuk keberhasilan sistem dan hal ini harus diyakini pada saat perancangan sistem, bukan sesudahnya. Sebagian aplikasi akuntansi adalah rutin, untuk meyakinkan kesesuaian dengan jadwal produksi hubungan yang terus menerus diantara pemakai sistem informasi adalah penting (George:2000:22).

Menurut Rosemary Cafasaro dalamO'Brien (2009) Kesalahan atau kurang maksimalnya kegiatan dalam tahapan-tahapan pengembangan sistem

akan berdampak pada kegagalan dari pengembangan sistem informasi itu sendiri. Masih menurut Rosemary Cafasaro kurangnya pengetahuan tentang komputer diantara para pemakai *(user)* akan menghambat implementasi dari suatu sistem informasi, bahkan dapat menyebabkan kegagalan akibat kurangnya pemahaman *user* terhadap sistem yang sedang diimplementasikan (belum siap) sementara sistem informasi tersebut telah ditetapkan oleh manajemen untuk digunakan. Pengembangan yang cepat namun tidak diikuti dengan infrastruktur yang memadai akan menyebabkan kegagalan dan kurangnya perolehan dan pengolahan serta keakuratan data dapat memicu kekegalan dari sebuah sistem informasi (O'Brien:2009).

Partisipasi pengguna penting dalam pengembangan sistem sebagai komposisi bagi keberhasilan sebuah sistem, telah diteliti secara luas dan telah banyak dipublikasikan oleh beberapa peneliti Barki dan Hartwick (1994).Penelitian yang berkaitan dengan partisipasi atau keterlibatan pemakai dihubungkan dengan berbagai ukuran keberhasilan sistem dilakukan oleh Rafael Lapiedra (2006).

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan (Sunarti Setianingsih, 1998:193). Diperlukannya partisipasi dalam pengembangan sistem informasi telah diakui secara luas dalam literatur. Partisipasi merupakan

perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Elfreda Aplonia :2004:27).

Menurut Elfreda Aplonia (2004) diperlukannya partisipasi dalam pengembangan sistem informasi telah diakui secara luas dalam literatur. Masih menurut Elfreda Aplonia (2004) Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Oleh karena itu, partisipasi pemakai untuk mencapai keberhasilan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen pemakai dalam pengembangan sistem, sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai (Elfreda Aplonia:2004:28).

Kurangnya pengetahuan tentang komputer diantara para pemakai *(user*) akan menghambat implementasi dari suatu sistem informasi bahkan dapat menyebabkan kegagalan akibat kurangnya pemahaman user terhadap sistem yang sedang diimplementasikan (belum siap) sementara sistem informasi tersebut telah ditetapkan oleh manajemen untuk digunakan (Sunarti Setianingsih:1998). Partisipasi pengguna digunakan untuk menunjukkan intervensi pengguna yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi Mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi (Sunarti Setianingsih:1998).

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas, begitu juga DJP dengan

sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja (Siti Kurnia : 2010 : 114).

Hampir 50% atau 14.073 pegawai berpendidikan dibawah D3. Dibandingkan dengan 3.000.000 WP terdaftar, luas wilayah geografi, heterogenitas masyarakat dan kompleksitas peraturan perundang-undangan perpajakan, maka beban kerja per pegawai amat berat, dan tidak semua pegawai pajak yang memahami tentang Sistem informasi dan paham bagaimana menjalankannya, dengan sistem dan Manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik (Siti Kurnia: 2010 : 115).

Amorso (1989) mengatakan bahwa pengguna yang berkualitas adalah faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi dan penggunaan teknologi informasi yang canggih dalam organisasi, oleh karena itu kualitas pengguna sangat memegang peranan penting dalam implementasi dan pengembangan suatu sistem informasi dan pemilihan orang atau tim yang tepat yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman dibidangnya merupakan prasyarat dalam membangun sebuah sistem informasi dalam perusahaan (Sunarti Setianingsih:1998).

Pengguna tersebut adalah pegawai yang kompeten dan dapat diandalkan merupakan sumberdaya yang berharga bagi sebuah bisnis, tujuan fungsi pengguna adalah dengan efektif mengatur sumber daya ini, fungsi personel yang dikembangkan dengan baik meliputi perekrutan, pelatihan, pendidikan yang

berkelanjutan, konseling, evaluasi, relasi tenaga kerja, dan administrasi kompensasi (James A. Hall:2007).

Pengaruh pengguna sangat menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, interaksi antara orang-orang yang terlibat dalam penerapan sistem, koordinasi yang baik dan supervise yang tepat akan membantu berjalannya sistem informasi akuntansi, begitu juga pada organisasi perusahaan, pengaruh karyawan ini tidak dapat dilepaskan dengan masalah perilaku manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut (George:2000:22).

Filosofi dari perancangan berorientasi pengguna membantu membentuk perilaku dan pendekatan kepada pengembangan sistem yang mempertimbangkan konteks organisasional dan para pengguna harus terlibat dalam perancangan aplikasi-aplikasi begitupun perhatian terhadap keluaran, kuantitas formal, dalam fase perancangan akan mencegah pengguna untuk mengerjakan ulang data atau meminta laporan baru manakala sistem sedang bekerja,para pemakai harus memahami hakekat dan tujuan keluaran untuk dapat memanfaatkannya (George:2000:22).

Djazoeli Sadhani (2005) mengatakan bahwa Ditjen Pajak, sebagai organisasi pemerintah yang terkait dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa improvisasi di bidang teknologi informasi, dinamika bisnis tidak akan mampu diantisipasi.Masih menurut Djazoeli Sadhani (2005) Harus diakui profesionalisme pegawai Ditjen Pajak masih perlu banyak ditingkatkan. Hasil survai dari pihak ketiga yang antara lain terhadap pendapat

WP menunjukkan Ditjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM(Djazoeli Sadhani:2005).

Demikian pula yang diungkapkan oleh pelaksana ekstensifikasi (Fredi Ari, 2012) bahwa fenomena khusus yang terjadi di KPP Pratama Bandung soreang dalam penerapan SIDJP adalah *user* tidak terlibat langsung dalam perancangan dan pengembangan Sistem Informasi Akuntansi, sehingga *user* tidak tahu jika terjadi ketidaksesusaian Sistem Informasi Akuntansi dengan kodisi pekerjaan mereka, dengan kata lain beberapa pekerjaan tidak dapat ditunjang oleh sistem informasi yang tersedia.

Masih menurut Fredi Ari (2012) bahwa kemampuan *User* dapat ditunjang dengan adanya pelatihan Sistem Informasi DJP, namun saat ini pelatihan pengunaan Sistem Informasi DJP tidak berkelanjutan, sehingga menghambat perkembangan kemampuan *user*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai faktor yang mempengaruhi pengembangan Sistem Informasi Akuntansi baik keterlibatan penggunanya maupun kualitas penggunanya terhadap pengembangan sistem informasi akuntansi, dengan mengambil judul **"Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Teknis Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi ".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mempersempit ruang lingkup permasalahan dengan mengidentifikasi pemasalahan tersebut sebagai berikut :

1. *User* tidak terlibat langsung dalam perancangan dan pengembangan Sistem informasi yang ada di KPP sehingga *user* tidak tahu jika terjadi ketidaksesusaian Sistem Informasi dengan kodisi pekerjaan mereka.
2. Pelatihan pengunaan Sistem Informasi DJP tidak berkelanjutan, sehingga menghambat perkembangan kemampuan pengguna.
3. Kelemahan di Direktorat Jenderal Pajak salah satunya yaitu dari sisi teknologi informasi yang kualitasnya belum optimal.
4. Sistem data-data penunggak pajak tersebut tidak langsung *update* karena sistem informasi dan teknologi (IT) di Ditjen Pajak tidak langsung terhubung dengan bank tempat pembayaran pajak.
5. SIDJP juga memiliki kelemahan yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban atau bahkan 'hang'.Data pada SIDJP tidak dapat diakses oleh sistem baru.
6. Ditjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM

1.2.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh partisipasi pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP Kanwil Jawa Barat I
2. Bagaimana pengaruh kemampuan teknis pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kanwil Jawa Barat I
3. Seberapa Besar Pengaruh Partisipasi Pengguna dan kemampuan teknis pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di KanwilJawa Barat I

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna dan kemampuan teknispengguna Sistem Informasi Akuntansi terhadap Sistem Informasi Akuntansi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kanwil Jawa Barat I
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknis pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kanwil Jawa BaratI
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh partisipasi pengguna dan kemampuan teknis pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kanwil Jawa BaratI

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi mengenai Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Teknis Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

   Menambah ilmu pengetahuan bagi penulis, serta merupakan pengalaman terutama dalam partisipasi pengguna dan kemampuan teknis pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi.

2. Bagi Instansi

   Bagi Instansi yaitu KPP di Kanwil Jawa Barat 1 penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dari sisi akademisi mengenai Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Teknis Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1.

3. Bagi Perkembangan Ilmu

   Dapat menjadi referensi ilmiah tentang Pengaruh Partisipasi Pengguna dan Kemampuan Teknis Pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada KPP di Kanwil Jawa Barat I.

4. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang mengambil topik yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I, yaitu :

Tabel 1.1
Lokasi Penelitian

No	Nama KPP	Alamat
1.	KPP Pratama Bandung Karees	Jl. Ibrahim Adjie No. 372
2.	KPP Pratama Bandung Cicadas	Jl. Soekarno Hatta N0.781
3.	KPP Pratama Bandung Tegalega	Jl. Soekarno Hatta No. 216
4.	KPP Pratama Bandung Cibeunying	Jl. Purnawarman No. 19-21
5.	KPP Pratama Bandung Bojonegara	Jl. Ir. Sutami No. 1
6.	KPP Pratama Bandung Cimahi	Jl. Amir Mahmud No.574
7.	KPP Pratama Bandung Soreang	Jl. Raya Cimareme No. 205
8.	KPP Pratama Bandung Sumedang	Jl. Ibrahim Adjie No.372
9.	KPP Pratama Bandung Majalaya	Jl. Peta No.7 Lingkar Selatan
10.	KPP Madya Bandung	Jl. Asia Afrika No.114

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian terhitung mulai Maret 2012 sampai dengan Agustus 2012.

Tabel 1.2
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2012	**April 2012**	**Mei 2012**	**Juni 2012**	**Juli 2012**	**Agustus 2012**
I	**Tahap Persiapan :**						
	1.Membuat outline dan proposal UP	■					
	2.Bimbingan dengan dosen pembimbing		■	■			
	3.Mengambil formulir penyusunan UP		■				
	4.Menentukan tempat penelitian		■				
II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1.Mengajukan outline dan proposal Up			■			
	2.Meminta surat pengantar ke Kanwil DJP Jabar I			■			
	3.Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak			■			
	4.Penyusunan skripsi			■	■	■	■
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1.Menyiapkan draft skripsi			■	■		
	2.Sidang akhir skripsi					■	
	3.Penyempurnaan laporan skripsi					■	
	4.Penggandaan skripsi						■