

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi sistem informasi dewasa ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini akan berdampak positif pada kinerja organisasi yang menerapkan teknologi sistem informasi di dalamnya. Perkembangan yang telah terjadi menunjukkan bahwa teknologi sistem informasi saat ini bukan menjadi tuntutan lagi bagi organisasi, melainkan sudah menjadi kebutuhan entitas organisasi. Teknologi digunakan sebagai salah satu cara suatu organisasi dalam memenangkan persaingan, sehingga tidak sedikit organisasi yang mengeluarkan dana yang begitu besar dalam investasi sistem informasi tersebut. Bisnis mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap sistem informasi yang dikembangkan, sehingga perlu dilakukan upaya pembaruan secara terus menerus mengikuti perkembangan terkait dengan sistem informasi pada organisasi agar dapat bersaing dalam dunia bisnis.

Sistem informasi yang baik akan berjalan dengan efektif apabila didukung oleh faktor internal yang baik dari organisasi, seperti halnya kemampuan individu, serta dukungan dari organisasi itu sendiri. Hal ini dimaksudkan agar dukungan dari setiap komponen dalam organisasi dapat menciptakan efektifitas penggunaan sistem informasi organisasi. Sistem yang baik adalah sistem yang mampu menghasilkan kinerja dan manfaat bagi penggunanya (Jogiyanto, 2011:298). Namun, dimasa sekarang ini walaupun kualitas sistem informasi sudah membaik, tetapi masih juga terdengar banyak sekali sistem informasi yang gagal diterapkan, penyebab kegagalan sekarang adalah manusia menolak atau tidak mau menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi

juga sangat berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dalam penggunaan sistem informasi suatu organisasi.

Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dalam banyak penelitian sering digunakan sebagai ukuran efektivitas sistem informasi. Hal tersebut menunjukkan seberapa besar pengaruh pengguna (*user*) berperan dalam menentukan tingkat keberhasilan penggunaan sistem informasi dalam organisasi. Tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna sistem informasi akan secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu dimana kepuasan pengguna tersebut dipengaruhi pula oleh faktor kualitas layanan, kualitas sistem informasi dan kualitas informasi itu sendiri.

Manajemen berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup (*survive*) serta mengendalikan perusahaan (*going concern*). Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu sistem informasi yang terarah dan terintegrasi dengan baik. Dukungan manajemen merupakan hal pokok yang harus dipenuhi dalam meningkatkan keberhasilan penggunaan sistem informasi. Salah satu bentuk dukungan manajemen dalam menciptakan keberhasilan sistem informasi adalah dengan cara menyediakan teknologi sistem informasi yang memadai serta dukungan lain agar dapat meningkatkan kinerja penggunanya. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumber daya bagi organisasi, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi yang tersedia dan digunakan manajemen sangat membantu para manajer dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga diharapkan kinerja akan meningkat.

Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda satu sama lain. Budaya organisasi akan mendukung terciptanya efektivitas penggunaan sistem informasi dan peningkatan kinerja organisasi tersebut. Dengan adanya sistem informasi, maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri (Handayani, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Al-Gahtani (2004) dalam Handayani (2010) menyimpulkan bahwa suatu organisasi yang mempunyai kemampuan untuk mudah mengadopsi teknologi *baru* maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan sistem informasi yang lebih efektif.

Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan perguruan tinggi negeri yang ada di pulau madura tepatnya berada di Kabupaten Bangkalan Madura. Sebagai perguruan tinggi negeri, kebutuhan akan sistem informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang setiap aktivitas baik bagi mahasiswa ataupun pihak manajemen kampus. Didalam aktivitasnya, dari waktu ke waktu Universitas Trunojoyo Madura telah mengembangkan sistem informasi terkomputerisasi untuk mendukung setiap aktivitas dalam kampus. Karyawan merupakan salah satu pengguna sistem informasi yang paling aktif dalam menggunakan sistem informasi kampus. Dalam melakukan pekerjaannya, hampir seluruh karyawan menggunakan teknologi sistem informasi sehingga penggunaan dan kebutuhan teknologi informasi sangat tinggi. Contoh penggunaan sistem informasi dalam ruang lingkup kampus seperti: sistem informasi akademik (SIKAD), sistem informasi pegawai (SIPEG), sistem informasi Aset (Si-Aset), dan lain-lain. Tidak terbatas pada hal itu saja, penggunaan sistem informasi pada kampus juga terdapat pada bagian karyawan seperti pembuatan dokumen atau laporan lain

oleh karyawan dalam melayani atau memenuhi kebutuhan akan informasi baik bagi pihak internal maupun eksternal kampus.

Permasalahan muncul apabila sistem informasi yang telah dikembangkan oleh pihak kampus tidak dapat digunakan secara efektif. Keefektifan sistem informasi dapat terlihat dari peningkatan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan setelah menggunakan sistem informasi kampus. Kegagalan sistem ataupun kegagalan pengguna (karyawan ataupun mahasiswa) dalam menggunakan sistem informasi menjadi hal yang sangat lumrah terjadi dimana kedua hal tersebut akan menyebabkan terjadinya kegagalan dalam penerapan sistem informasi kampus secara keseluruhan. Kualitas moral pengguna sistem informasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi. Apabila sistem informasi yang ada tidak digunakan sesuai dengan tujuan semestinya yang diharapkan oleh pihak kampus, maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa sistem informasi kampus telah gagal diterapkan. Fenomena yang biasa terjadi dalam penerapan sistem informasi kampus yang tidak sesuai sebagaimana mestinya seperti; pemanfaatan komputer kampus untuk hal diluar pekerjaan (facebook, youtube, game, dll) ketika masih jam kerja, mengisi kehadiran dengan sidik jari (*finger print*) untuk mengisi kehadiran saja tanpa masuk kerja, dan hal-hal negatif lainnya yang tidak sesuai dengan tujuan kampus, sehingga dalam hal ini peran manajemen puncak kampus sebagai pembuat kebijakan sangat dipertanyakan untuk mengubah kebiasaan buruk tersebut agar sistem informasi yang sudah ada dapat digunakan dengan tepat dan berhasil sepenuhnya.

Penelitian tentang efektivitas sistem informasi sektor publik yang dilakukan oleh Gupta *et. al.* (2007) menemukan bukti empiris bahwa efektivitas sistem

informasi sektor publik ditentukan oleh beberapa faktor yaitu manajemen puncak, manajemen sistem informasi, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi dimana penelitian ini dilakukan di kota New Delhi, India. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Gupta, penelitian sejenis juga dilakukan Handayani (2010), dimana penelitian ini dilakukan pada instansi-instansi sektor publik di kota surakarta yang menemukan bahwa variabel dukungan manajemen puncak, dukungan manajemen sistem informasi dan penggunaan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi, sedangkan budaya organisasi dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi. Namun hasil yang berbeda diperoleh dalam penelitian Hariani dkk. (2013) yang menemukan bahwa variabel dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi, sedangkan variabel budaya organisasi ditemukan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas sistem informasi. Ketidak konsistenan hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian ulang terkait pengaruh variabel dukungan manajemen puncak dan budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2010) yaitu menguji kembali faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik dengan mengacu pada penelitian Gupta *et al.*, (2007). Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada lokasi dan objek penelitian, serta pada penelitian ini hanya meneliti variabel budaya organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan pengguna sebagai variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi. Peneliti juga ingin mencari pengaruh dari variabel budaya organisasi, dukungan

menajemen puncak dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut didasari pada penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009), Iranto dan Januarti (2012), soedjono (2005), Zein (2012) dan Nurhemia (2014) yang menghubungkan variabel budaya organisasi, dukungan manajemen puncak dan kepuasan pengguna terhadap variabel dependen kinerja.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggabungkan variabel-variabel tersebut secara bersamaan, dimana penggabungan variabel-variabel tersebut belum pernah ditemukan oleh peneliti dalam penelitian sebelumnya. Judul skripsi yang akan diteliti yaitu “Pengaruh Budaya Organisasi, Dukungan Manajemen Puncak Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Efektivitas Sistem Informasi dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Universitas Trunojoyo Madura)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi?
4. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi?
6. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi
2. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai
3. Menguji pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi.
4. Menguji pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pegawai
5. Menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas sistem informasi.
6. Menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja pegawai

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuannya, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menjadi tambahan referensi terkait studi tentang budaya organisasi, dukungan manajemen puncak, kepuasan pengguna sistem informasi, efektivitas sistem informasi dan kinerja. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu, khususnya ekonomi akuntansi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih teori pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan dalam membuat kebijakan terkait masalah budaya organisasi dukungan manajemen puncak, kepuasan pengguna, efektivitas sistem informasi dan kinerja.