

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Bandung menempati peringkat keenam sebagai salah satu kota yang masuk ke dalam 10 besar kota dengan penilaian tertinggi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) pada tahun 2015 (Tabel 1.1). Di dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) sendiri tertuang rincian APBD yang merupakan salah satu *output* dari Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD). Pencapaian tersebut menurut Sekda Kota Bandung, Yossi Irianto, dikarenakan setiap dinas atau SKPD yang berada di lingkungan Pemkot Bandung memiliki inovasi aplikasi yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan perizinan dan mendapatkan pelayanan lainnya (*bandung.merdeka.com*).

Tabel 1.1 Peringkat Kinerja LPPD Kota Secara Nasional Tahun 2016

Peringkat	Nama Pemerintah Daerah
1	Makassar
2	Surabaya
3	Samarinda
4	Mojokerto
5	Gorontalo
6	Bandung
7	Depok
8	Banjaran
9	Bontang
10	Sukabumi

(Sumber: Keputusan Menteri Dalam Negeri No.120-10421 Tahun 2016)

Pemerintahan Kota Bandung sebagai kota yang mengadopsi sistem *smartcity* telah menggunakan Sistem Informasi Keuangan Daerah, salah satunya aplikasi SIMDA sejak tahun 2008 sesuai dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No.60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah. Sehingga

pencatatan, pendokumentasian dan pelaporan pada setiap SKPD telah terkomputerisasi.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada dalam wilayah Kota Bandung sesuai Peraturan Daerah Kota Bandung No.8 Tahun 2016 berjumlah sebanyak 43 SKPD dengan rincian yaitu 5 Badan Daerah, 11 Asisten Bagian, 22 Dinas Daerah, 2 Sekretariat Daerah, dan 3 Rumah Sakit, yang dimana setiap SKPD telah menggunakan SIKD.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi trend global. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu organisasi. Teknologi informasi merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dalam pengambilan keputusan (W & Dharmadiaksa, 2017). Pengguna teknologi informasi terutama para pembuat keputusan sangat membutuhkan informasi yang berkualitas, mencakup informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan valid agar dapat mengambil keputusan yang tepat. Teknologi informasi tidak lepas kaitannya dengan sistem informasi, dimana sistem informasi yang berkualitas dapat menghasilkan informasi yang baik dalam teknologi informasi tersebut. Oleh karena itu, kini setiap organisasi mencoba untuk menerapkan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses kerjanya, hal ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah terutama penghematan waktu dan tenaga kerja serta mempersingkat proses kerja yang dahulu masih dilakukan secara manual. Tidak terkecuali pada organisasi pemerintahan yang kini mulai menerapkan perkembangan teknologi informasi dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah telah lama diterapkan sesuai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres)

No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

E-government atau singkatan dari *electronic government* didefinisikan sebagai penggunaan komputer dan internet oleh pemerintahan melalui teknologi informasi dan komunikasi untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada warga negara, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan (Culibrk, Lalic, Stefanovic, Marjanovic, & Delic, 2016). Dengan adanya *e-government* maka penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dapat berkembang serta membantu proses kegiatan di pemerintahan. Indonesia telah menerapkan *e-government* sebagai sarana penunjang bagi kinerja dalam pemerintahannya. Sesuai yang tertuang di dalam Intruksi Presiden (Inpres) No.3 Tahun 2003, terdapat beberapa poin penting yaitu menginstruksikan kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. *E-government* yang diterapkan pada pemerintah salah satunya adalah Sistem Informasi Keuangan Daerah. Sesuai yang tertuang pada Peraturan Pemerintah No.56 tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah menjelaskan bahwa Sistem Informasi Keuangan Daerah selanjutnya disingkat SIKD adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah.

Pemerintah daerah wajib untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dalam kegiatan pemerintahan guna memenuhi kebutuhan informasi keuangan oleh masyarakat publik. Di Bandung sendiri telah

menggunakan Sistem Informasi Keuangan Daerah berupa SIMDA sejak tahun 2008. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) sejak beberapa tahun terakhir merupakan usaha Pemda untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam pengelolaan aset daerah. Diharapkan dengan sistem tersebut, pencatatan aset bisa lebih terinventarisir (www.inilahkoran.com). Namun kenyataannya pada 5 (lima) tahun terakhir terhitung sejak 2012, hasil laporan audit Kota Bandung masih memperoleh opini WDP dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) terkait pengelolaan keuangan daerah dan aset (www.pikiran-rakyat.com). Menurut Kepala BPKP Jawa Barat, Deni Suardini, pemberian opini WDP disebabkan oleh persoalan pengelolaan aset yang belum benar, terutama dibagian administrasi aset. Padahal penerapan SIMDA yang ada diharapkan mampu mengatasi masalah dari pengelolaan aset tersebut. Dari permasalahan yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa penerapan SIKD yang telah dilakukan pada pemerintah Kota Bandung masih belum dapat dikatakan sukses, dengan masih adanya permasalahan pada pencatatan dan akuntabilitas aset.

Menurut Arifin & Pratolo (2012) kesuksesan penerapan SIKD di pemerintah daerah secara tidak langsung berdampak pada persepsi aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas SIKD yang telah diterapkan selama ini. Zahro (2016) dan Kurniawan (2014) dalam Jurnal BPK (2017) juga menyimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja aparat pemda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kesuksesan dari sebuah sistem dapat dilihat dari bagaimana kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut.

Salah satu model yang populer digunakan dalam meneliti kesuksesan atau kegagalan implementasi sebuah sistem informasi, khususnya dari aspek persepsi pengguna di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Ada tiga variabel yang penulis ambil dari Model DeLone & McLean dalam menilai keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

Kepuasan pengguna merupakan dimensi yang mewakili tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi dan merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai kesuksesan sistem informasi (Urbach & Müller, 2012). Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan salah satu variabel yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi sistem informasi akuntansi pada suatu organisasi. Dalam praktiknya bila ditinjau dari aparat pemerintah daerah, penerapan SIKD di Indonesia belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini menurut Budiriyanto (2013) dalam jurnal yang dirilis oleh DJPK yang berpendapat bahwa dalam implementasi SIKD, aparat pemerintah merasa kebingungan akan banyaknya acuan yang digunakan, interpretasi yang berbeda-beda dan perselisihan-perselisihan antar unit-unit yang terlibat dalam pengelolaan laporan keuangan, berdampak pada pelanggaran kewajiban atau kewenangan oleh aparat pemerintah daerah yang tak terhindarkan. Penelitian yang mendukung pernyataan pentingnya faktor kepuasan pengguna dalam menilai kesuksesan sebuah sistem diungkapkan oleh Iivari (2005), menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai parameter dalam menilai kesuksesan implementasi sistem.

Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diharapkan dari sebuah sistem informasi dan juga merupakan dimensi yang mempengaruhi sistem informasi itu sendiri. Pengukuran ini biasanya berfokus pada aspek kegunaan dan karakteristik kinerja sistem yang sedang diperiksa (Urbach & Müller, 2012). Kualitas sistem dapat digunakan sebagai parameter untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem yang digunakan (DeLone & McLean, 1992). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini didukung oleh penelitian Wartini & Yasa (2016), Kodarisman & Nugroho (2013), dan Arifin & Pratolo (2012) dalam menilai sistem pada sektor publik bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil penelitian Tan & Aliyah (2015) pada pengguna SIKD di Jepara menunjukkan hasil yang berlawanan dengan teori DeLone & McLean (1992) bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diharapkan dari sebuah keluaran sistem informasi, dan juga merupakan dimensi yang berfokus pada pengukuran kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya kepada pengguna. Kualitas informasi sering dijadikan kunci utama dalam menilai kepuasan pengguna (Urbach & Müller, 2012). Penelitian Zaid (2012) yang dilakukan di Mesir menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna yang mendorong pada keberhasilan sistem informasi. Penelitian pada sektor publik di Indonesia oleh Azwar & Amriani (2015), Kodarisman & Nugroho (2013), dan Wartini & Yasa (2016) juga menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun pada penelitian oleh Arifin & Pratolo (2012) dan Tan & Aliyah (2015) menyatakan hal sebaliknya bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Arifin & Pratolo (2012) menjelaskan bahwa informasi yang diperoleh dari SIKD tidak benar-benar digunakan untuk kepentingan tertentu di pemerintah daerah sehingga kualitas informasi tidak memiliki peranan penting dalam menentukan kepuasan pengguna sistem.

Sesuai fenomena yang telah diuraikan sebelumnya serta adanya ketidakseragaman dari penelitian-penelitian terdahulu, penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (Studi Pada SKPD Pemerintah Daerah Kota Bandung Tahun 2018)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No.65 tahun 2010 mengenai perubahan atas Peraturan Pemerintah No.56 tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah, maka secara tidak langsung baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah wajib menerapkan SIKD guna menunjang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dan kekurangan pada implementasi sistem sehingga kinerja yang dihasilkan belum sesuai dengan harapan. Untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem, diperlukan suatu pengujian atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

pengguna SIKD. Faktor-faktor yang dipilih antara lain kualitas sistem atau aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan laporan keuangan pemerintah, kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, dan kepuasan pengguna sebagai sumber daya manusia pengguna langsung sebuah sistem.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Dilihat dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini. Pertanyaan tersebut adalah:

1. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna pada implementasi SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang disebutkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna pada implementasi SIKD Pemerintah Daerah Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh kualitas sistem secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna SIKD pada Pemerintah Daerah Kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberi manfaat atau kontribusi kepada pihak-pihak yang membutuhkannya. Adapun manfaat yang dapat secara spesifik ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Menambah wawasan baik bagi peneliti sendiri maupun pembaca mengenai penerapan SIKD pada Pemerintah Daerah.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan literatur yang berguna sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memberikan penilaian mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi serta keberhasilan kinerja atas penerapan SIKD pada pemerintah daerah Kota Bandung.
2. Dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi penelitian dari waktu ke waktu dan di lokasi lainnya.
3. Dapat digunakan untuk meningkatkan kesuksesan implementasi SIKD yang diterapkan di pemerintah daerah Kota Bandung

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kesuksesan implementasi SIKD maka yang menjadi variabel independen atau variabel X adalah kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2). Sedangkan variabel dependen atau variabel Y adalah kepuasan pengguna.

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada SKPD Pemerintah Daerah Kota Bandung dengan menggunakan alat bantu kuisioner dalam pengumpulan data kuantitatif .

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini disusun secara sistematika ke dalam lima bab, yaitu:

1) BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian dengan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

2) BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

3) BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, objek penelitian, pengumpulan data dan sumber data, uji trustworthiness, dan teknik analisis data.

4) BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang telah terkumpul. Selain itu, bab ini juga berisi penjelasan detail tentang hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data. Pembahasan bersifat komprehensif dan mampu menjelaskan permasalahan penelitian.

5) BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir dari penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil penelitian dan mengkaitkannya dengan perumusan masalah. Dan memberikan saran baik yang dapat dimanfaatkan oleh para pihak yang berkepentingan.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN