

ANALISIS BUDAYA ORGANISASI PADA PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DI UNIKOM

SITI KURNIA RAHAYU, LILIS PUSPITAWATI, SRI DEWI ANGGADINI
Program Studi Akuntansi- Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

Keberadaan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi tidak lain adalah untuk dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi para penggunanya dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas adalah budaya organisasi. Sistem informasi berperan penting dalam suatu organisasi demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif dan efisien, maka system informasi harus di desain dengan mencerminkan nilai-nilai dari budaya organisasi karena budaya organisasi merupakan salah satu komponen penting yang dapat mempengaruhi desain suatu Sistem Informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan meneliti budaya organisasi di terkait dengan pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh terhadap pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan di lingkungan Universitas Komputer Indonesia.

Kata Kunci : sistem informasi dan budaya organisasi

PENDAHULUAN

Integrasi antara komponen-komponen system informasi merupakan sumber daya informasi yang harus dimiliki perusahaan guna mencapai keunggulan substansial. Hal itu dikarenakan integrasi merupakan kunci suksesnya implementasi system informasi dalam organisasi. Apabila setiap komponen di dalam system informasi di perusahaan tidak terintegrasi secara harmonis resiko berantai yang akan muncul, diantaranya adalah adanya ketidak sesuaian antara informasi pada manajemen tingkat bawah, menengah dan manajemen tingkat atas, bahkan pengguna *ekstern*, untuk sesuatu yang sama.

Persepsi yang berbeda mengenai penerapan system informasi antara staf IT, top manajemen dan *mainstream staff (ITernal triangle)* dapat mengganggu upaya integrasi sistem informasi (Davies dan Heeks, 1999). Top manajemen memiliki persepsi ragu-ragu untuk mengintegrasikan sistem informasi baru karena mereka kurang mengerti teknologi dan peran informasi dalam organisasi dan takut kehilangan *control*. Selanjutnya Staf IT memiliki pandangan teknis saja serta kurang menekankan kepada strategis. Sedangkan *Mainstream staff* memiliki kesadaran atas integrasi sistem informasi dan paham arti pentingnya informasi bagi

user.

Ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku tersebut akan berubah menjadi suatu konflik yang dapat menciptakan kondisi kacau dan membuat tidak harmonisnya pekerjaan. Sehingga implementasi system informasi tidak mungkin sukses selama kesenjangan persepsi tersebut terus berlanjut. Kesenjangan persepsi antara level manajemen dalam organisasi atas system informasi yang diterapkan merupakan hambatan pada tingkat mikro (*Micro Level Resistance*). Dikatakan sebagai hambatan pada tingkat mikro karena berkaitan dengan *human nature* dan *individual's personality* sebagai dasar terbentuknya budaya organisasi (Hofstede, 2002).

Memahami budaya merupakan hal penting untuk mengkaji system informasi karena budaya organisasi dapat mempengaruhi suksesnya implementasi system informasi dalam suatu perusahaan. Banyak kasus implementasi system informasi berbenturan dengan budaya organisasi. Menurut Cabrera et al., (2001) sekitar 80%-90% dari proyek system informasi gagal memenuhi keinginan pengguna. Sehingga organisasi harus memberikan perhatian pada manusia sebagai faktor penentu yang penting atas efektivitas sistem informasi yang diimplementasikan. Budaya organisasi akan dipengaruhi dan akan mempengaruhi *user, operator, analis system* dan *programmer* sebagai orang-orang yang merupakan anggota dari perusahaan dan terkait secara langsung dengan system informasi.

Budaya organisasi dapat menjadi penguat maupun menjadi hambatan bagi suatu perubahan. Suksesnya implementasi system informasi perlu adanya keyakinan perusahaan pada pengembang system informasi dan nilai berupa pemahaman pengembang atas lingkup bisnis perusahaan, keahlian serta motivasi

personil. Budaya organisasi dapat pula menciptakan koheisi (tarikmenarik) antara anggota organisasi, sekaligus control dalam pelaksanaan system informasi. Selain itu adanya perhatian pada budaya organisasi dalam implementasi system informasi dapat meningkatkan kepuasan semua kolaborator internal perusahaan, memfasilitasi adaptasi lingkungan, dan integrasi internal, sehingga dapat mengurangi kecemasan yang diciptakan oleh sistem informasi.

KAJIAN PUSTAKA

Budaya Organisasi

Colquitt et al. (2011:528) memberikan definisi budaya organisasi adalah sebagai berikut:

"Organizational culture as the shared social knowledge within an organization regarding the rules, norms and values that shape the attitudes and behaviors of its employees. Culture is social knowledge among members of the organization. Employees learn about most important aspects of culture through other employees. This transfer of knowledge might be through explicit communication, simple observation, or other, less obvious methods. In addition culture is shared knowledge, which means that members of the organization understand and have a degree of consensus regarding what the culture is. Culture tells employees what the rules, norms, and values are within the organization."

Definisi yang disebutkan oleh Colquitt (2011:528) tersebut dapat diartikan bahwa budaya organisasi merupakan bagian dari *social knowledge* di dalam organisasi yang berkenaan dengan aturan, norma dan nilai yang membentuk sikap dan perilaku pegawai. Definisi tersebut menyoroti beberapa sudut permasalahan pada budaya organisasi. Budaya adalah pengetahuan sosial antara anggota dalam organisasi. Anggota organisasi harus mempelajari

aspek-aspek penting budaya. Budaya dapat dipelajari melalui transfer pengetahuan yaitu dapat dalam bentuk komunikasi, maupun observasi sederhana. Sehingga anggota organisasi memahami dan memiliki tingkat konsensus mengenai pemahaman budaya. Budaya juga memberitahu anggota organisasi mengenai peraturan, norma dan nilai dalam organisasi. Budaya organisasi juga membentuk perilaku pegawai dan sikap berdasarkan sistem pengendalian atas pegawai (Colquitt et al., 2011:528).

Lebih lanjut pengertian budaya organisasi disebutkan oleh Ivancevich et al. (2011:22) yaitu sebagai berikut:

"Organizational culture as a perspective to understand the behavior of individuals and groups within organizations has its limitations. Organizational culture is what the employees perceive and how this perception creates a pattern of beliefs, values and expectations."

Menurut Armstrong (2005:387) budaya organisasi dapat dijelaskan dengan memahami:

- Nilai (*values*), merupakan suatu keyakinan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Nilai dalam suatu organisasi harus diakui oleh *top management* dan dapat dimaknai bersama di seluruh level manajemen (*value driven*). Nilai dapat berupa perhatian dan pertimbangan, kompetensi, kompetitif, pelayanan pada pelanggan, inovasi, *performance*, kualitas dan *teamwork*.
- Norma (*norms*), merupakan aturan tidak tertulis mengenai pedoman bagaimana harus bertindak.
- 1. *Artefacts*, merupakan aspek nyata dalam organisasi yang dapat didengar, dilihat dan dirasakan yang memberikan kontribusi pada pemahaman terhadap budaya organisasi. *Artefacts* mencakup lingkungan pekerjaan; bahasa yang digunakan, surat atau memo.

2. *Management styles* adalah pendekatan yang digunakan manajer untuk *deal with people* (*leadership style*).

Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut Gelinis et al., (2012:14) adalah sebagai berikut:

"An Information system is a man made system that generally consists of an integrated set of computer based components and manual components established to collect, store and manage data and to provide output information to users."

Definisi yang dikemukakan Gelinis et al., (2012:14) dapat diartikan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang umumnya terdiri dari serangkaian komponen terpadu berbasis computer dan komponen pengguna didirikan untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data dan menghasilkan output informasi kepada pengguna.

Senada dengan pendapat Gelinis (2012:14), O'Brien dan Marakas (2009:4) menyebutkan pengertian sistem informasi lebih detail sebagai berikut:

"Information System can be any organized combination of people, hardware, software, communications networks, data resources and policies and procedures that stores, retrieves, transforms and disseminates information in an organization. People rely on modern information systems to communicate with one another using a variety of physical devices (hardware), information processing instructions and procedures (software), communications channels (networks), and stored data (data resources)"

Pengertian sistem informasi menurut O'Brien dan Marakas (2009:4) merupakan kombinasi yang terorganisir terdiri dari orang, perangkat keras, perangkat lunak,

jaringan komunikasi, sumber data dan kebijakan dan prosedur yang menyimpan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Orang mengandalkan pada sistem informasi untuk berkomunikasi satu sama lain dengan menggunakan berbagai perangkat keras, instruksi pemrosesan informasi dan prosedur, perangkat lunak, saluran komunikasi dan sumber data.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan dua atau lebih sub sistem atau komponen bersifat fisik atau non fisik yang saling berinteraksi dan bekerjasama secara harmonis (*integrasi*) untuk mengolah data guna mencapai tujuan yaitu menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan (pengguna).

Kualitas Sistem Informasi

Karakteristik sistem informasi berkualitas menurut DeLone dan McLean (1992) adalah *ease to use*, *system flexibility* dan *ease of learning*. Wixom dan Todd (2005) memberikan karakteristik kualitas sistem informasi adalah *reliability*, *flexibility*, *integration*, *accessibility* dan *timelines*. Selanjutnya karakteristik kualitas sistem informasi menurut Horan dan Abhichandani (2006) adalah *utility*, *reliability*, *efficiency*, *customization*, dan *flexibility*. Sedera et al. (2004) mengukur sistem quality dengan *Ease of use*, *Ease of learning*, *User requirements*, *System features*, *System accuracy*, *Flexibility*, *Sophistication*, *Integration*, dan *Customization*.

Ralph, et al (2010:57) menyatakan bahwa sistem informasi yang berkualitas umumnya

memenuhi kriteria seperti fleksibel, efisien, mudah diakses dan tepat waktu (*a quality information system is usually flexible, efficient, accessible, and timely*). Selanjutnya Laudon, et al (2012:548) menambahkan bahwa sistem informasi berkualitas memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan organisasi dan manusia menyebabkan kepuasan yang lebih tinggi dan produktivitas (*an information system that blend technical efficiency with sensitivity to organizational and human needs, leading to higher job satisfaction and productivity*).

Dimensi fleksibilitas adalah dimensi kualitas sistem informasi, dapat mengalami perubahan sesuai dengan kondisi yang diharapkan tanpa mengganggu atau berdampak negatif pada kondisi yang sudah ada. Jika diperlukan sistem dapat diperbaiki sesuai kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Horan, 2006). Indikator dari fleksibilitas : mampu menyesuaikan atas perubahan dan dapat berubah tanpa mengganggu kondisi yang lain.

Dimensi efisiensi adalah dimensi kualitas sistem informasi yang digunakan dengan menggunakan sumber daya yang optimal (Azhar Susanto, 2008:39). Indikator dari efisiensi : menggunakan sumber daya yang optimal dan SDM yang digunakan sesuai dengan keahlian.

Dimensi *accessibility* (kemudahan akses) adalah dimensi kualitas sistem informasi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi (Todd, 2005:85). Indikator dari *accessibility* : mudah diakses dan data tersedia dengan mudah dan cepat.

PEMBAHASAN

Budaya organisasi selalu dapat ditemukan dalam sistem informasi (Laudon & Laudon, 2012:115). Sistem informasi yang digunakan akan menambah nilai bagi perusahaan bila dipengaruhi budaya (Stair & Reynolds, 2010:43). Pernyataan-pernyataan tersebut telah dibuktikan dalam penelitian ini, dimana hasil penelitian ini menemukan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan Carenzo & Tuolla (2010), dimana hasil penelitiannya mengatakan dalam sistem informasi akuntansi manajemen, budaya internal merupakan faktor yang penting dalam penyebaran sistem informasi akuntansi manajemen dalam organisasi.

Sebagaimana diketahui bahwa budaya merupakan seperangkat nilai-nilai bersama, keyakinan, dan norma yang mempengaruhi karyawan berfikir, merasa, dan berperilaku terhadap satu sama lain dan terhadap orang-orang di luar organisasi (George & Jones, 2010:502). Bila dari sudut pandang sistem, Laudon & Laudon (2012:85) mengatakan budaya merupakan pemersatu yang kuat yang menahan konflik dan mendorong pemahaman bersama, kesepakatan atas prosedur, dan praktek yang lazim. Kebiasaan-kebiasaan buruk yang dilakukan karyawan dalam perusahaan akan menghambat penerapan sistem, begitu juga sebaliknya apabila kebiasaan-kebiasaan yang baik dijalankan akan mempermudah dalam penerapan sistem di dalam perusahaan tidak terkecuali di Perguruan Tinggi.

Dalam hal ini dibuktikan dari jawaban para responden, etos kerja atau norma para responden yang baik telah menunjukkan bahwa sistem informasi yang dibangun mampu berjalan dan berfungsi sesuai dengan kesepakatan dan prosedur serta praktik yang lazim, karena walaupun tidak ada pimpinan di tempat, tim melakukan

pekerjaan sesuai dengan sistem dan prosedur. Melakukan pekerjaan dengan menggunakan sistem dan prosedur juga merupakan suatu bentuk telah membuktikan bahwa fungsi budaya dalam organisasi telah berjalan dengan baik, yang mana fungsi budaya sesuai dengan yang dikatakan Robbins (2007:725) yaitu budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi dengan memberikan standar-standar yang tepat mengenai apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan dan budaya juga berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan mekanisme pengendalian yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Terdapat hal penting yang perlu diketahui, ketika menyelesaikan pekerjaan selalu memperhatikan sistem dan prosedur dan itu sudah menjadi budaya dalam organisasi dan menganggap sistem perusahaan telah memberikan simplifikasi secara proses, sehingga menjadikan Universitas Komputer Indonesia lebih kompetitif juga mempermudah hubungan antar sesama pekerja akan berdampak pada kreativitas seorang karyawan dan juga berdampak pada daya saing untuk berprestasi yang lebih inovatif. Bukti ini diperoleh dari hasil jawaban para responden. Begitu juga halnya dalam konteks persaingan dalam memperoleh prestasi kerja. Persaingan untuk menghasilkan prestasi kerja di kalangan pengguna di Universitas Komputer Indonesia, hal ini diperlihatkan pada jawaban responden.

Ketika seseorang bekerja dengan baik dan selalu ingin dipandang lebih baik oleh pimpinan maka itu sudah merupakan bentuk persaingan. Bila dikaitkan dengan pengimplementasian sistem informasi ataupun ketika terjadi pengembangan sistem informasi, dorongan dari dalam diri para manajer untuk lebih awal mengetahui sistem yang dikembangkan itu merupakan suatu bentuk persaingan. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sistem

informasi akuntansi dianggap cukup baik, namun jika ditingkatkan daya dorong yang positif dalam diri para karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja akan lebih baik. Kreativitas dan Inovasi para pengguna sistem akan membantu dalam pengevaluasian sistem yang digunakan, sehingga akan dapat terus meningkatkan kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan.

PENUTUP

1. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sistem informasi. Masalah belum berkualitasnya sistem informasi secara maksimal karena budaya organisasi belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, seperti:
 - a) Manajemen organisasi belum maksimal mendorong sikap inovatif anggota organisasi dalam melakukan aktivitas, sehingga *action* tujuan pengembangan institusi masih belum mencapai hasil yang diharapkan.
 - b) Karyawan belum sepenuhnya dapat bekerja sama (*teamwork*) untuk meningkatkan hasil yang terbaik bagi institusi.
 - c) Belum menjamin 100% aktivitas kerja dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan yang diterapkan organisasi.
 - d) Tata ruang belum mencapai kondisi yang ideal sehingga belum sepenuhnya mencapai kenyamanan yang diharapkan.
 - e) Karyawan dalam bekerja belum sepenuhnya dapat mengembangkan diri untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Untuk mewujudkan budaya organisasi yang baik dan dihubungkan dengan sistem informasi yang telah dianggap cukup berkualitas walaupun belum maksimal, maka :
 - a) Para pengguna di lingkungan Universitas Komputer Indonesia perlu melakukan inovasi dan berkreasi serta berani mengambil resiko untuk mempermudah dan mempercepat pelaksanaan tugas. Dengan demikian perlu ditingkatkannya kreativitas dan daya inovatif para manajemen dan karyawan agar sistem informasi yang diterapkan lebih berkualitas.
 - b) Pengawasan atas aktivitas dilakukan tidak hanya dalam rangka menerapkan jabatan struktural saja tapi menjadikannya sebuah kebiasaan sehingga akan tercipta perilaku yang teratur dalam melaksanakan tugas pokok.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. 2005. *A Handbook of Human Resource Management Practise: Fully update to reflect current thinking, practice and research*. 9th edition. Kogan page Limited: London
- Azhar Susanto. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi, Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer. Edisi Perdana. Bandung: Lingga Jaya.*
- Baltzan, Paige. 2012. *Business Driven Information Systems*. Third Edition. New York: McGraw Hill. International Edition.
- Bernstein, Philip A. dan Newcomer, Eric. 2009. *Principles of Transaction Processing 2nd ed.* Morgan Kauffman Publishers. by Elsevier Inc. 30 corporate Drive, Suite 400, Burlington. MA 01803, USA.
- Bodnar, George, H., and Hopwood, William, S. 2004. *Accounting Information Systems, Ninth Edition*. Upper Saddle River, New Jersey 07458: Pearson Education Inc.
- Cabrera, A., Cabrera, et al. 2001. *The Key Role of Organizational Culture in a Multi-System View of Technology-Driven Change*. International Journal of Information. Vol.21, num.3, p.245-261. Elsevier. ISSN 0268-4012.
- Chen, Ruey-Shuen et al., 2009. *Factors Influencing Information System Flexibility: An Interpretive Flexibility Perspective*. International Journal of Enterprise Information Systems, Volume 5, Issue 1. Edited by Angappa Gunasekaran. IGI Global. 701 E. Chocolate Avenue, Hershey PA 17033-1240, USA.
- Claver, E., Llopis, J., Gonzalez, MR. 2001. *The Performance of Information Systems through Organizational Culture*. ua. Emeraldinsight.com.
- Colquit, Jason A., et al. 2011. *Organizational behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw Hill/Irwin. International Edition.
- DeLone, W.H., McLean, E.R. 2003. *Information system success: a ten year update*. Journal of Management Information Systems, Vol.19 No.14 page 10-25.
- Enrique Claver, et al. 2008. *The Performance of Information Systems Through organizational Culture*
- Feng, Yang et al. 2011. *Research on Risk Management of Flexibility Information Systems*. Management Science and Engineering, Vol.5, No.3. pp. 83-86. DOI: 10.3968/j.mse.1913035X20110503.290. ISSN: 1913-035X
- Gelinas, Ulrich., and Dull, B. Richard. 2012. *Accounting Information System*. Ninth Edition. South Western Cengage Learning. 5191 Natorp Boulevard Mason, USA.
- Ginandjar Kartasasmita. 2010. *Budaya Lokal Pengaruhi Kebijakan*. <http://nasional.kompas.com/read/2010/07/13/18333613/Budaya.Lokal.Pengaruhi.Kebijakan>
- Glinow, Von Marry Ann and McShane, Steven L., 2007. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill International. Edition 4th Edition. New York : USA
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory. 2009. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Ninth edition. South Western: USA
- Hall, A. James. 2011. *Accounting Information Systems*. 7th Edition. Singapore: South Western.
- Heeks, R. and Davies, A. 1999. *Different approaches to information age reform*. In R. Heeks (Ed.), *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. New York: Routledge (pp. 22-48).
- [Hofstede, Geert. 2002. Dimensions do not exist: A reply to Brendan McSweeney. Volume 55\(11\):xx-xx: 028921. Copyright @2002. The Tavistock Institute Sage Publication. London.](#)
- Ivancevich, John M., et al. 2011. *Organizational Behavior and*

- Management*. Ninth Edition. New York: McGraw Hill. International Edition.
- Jogiyanto. 2005. *Pengenalan Komputer, Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*. Edisi 5. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. 2009. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill International Edition. 8th Edition : New York USA
- Laudon, Kenneth C. and Laudon Jane P. 2007. *Management Information Systems Managing The Digital Firm*, 10th Edition. Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall
- Leidner, Dorothy E., Kayworth, T. 2006. *A Review of Culture in Information Systems Research: Toward a Theory of Information Technology Culture Conflict*. *Management Information systems Quarterly* (30:2).
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*. Eleventh edition. McGraw-Hill/ Irwin
- Mashuri. 2008. *Penelitian Verifikatif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Nevisond Chatab. 2007. *Profil Budaya Organisasi, Mendiagnosis Budaya dan Merangsang Perubahan*. Penerbit Alfa Beta : Bandung.
- Nowicki, Adam., et al., *The Role of Organizational Culture in the Management of Information System of Enterprise*. www.swo.ae.katowice.pl/266.pdf <http://is2.lse.ac.uk/asp/asp/20050036.pdf>
- Schein, Edgar H. 2010. *Organizational Culture and Leadership*. Fourth Edition. Jossey-Bass. A Wiley Imprint, Market Street. San Fransisco CA
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2010. *Research Methods for Business, A skill Building Approach*, Fifth edition, New York: John Willey and Sons, Ltd Publication