

# Analisis Sikap Resistensi Karyawan PT Dian Terhadap Tranformasi Sistem Informasi Akuntansi

Aktiva Zulfianny Iriyanto<sup>1</sup>, Bonnie Soeherman<sup>2</sup>

Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia.

## Abstract.

*This study aims to minimize and assess the level of acceptance of the use of the PX system at PT Dian. The assessment method so that the system is minimal against obstacles is the System Development Life Cycle. To describe the level of user acceptance on the PX accounting information system using the Technology Acceptance Model (TAM). This study uses a qualitative method with data collection through interviews, document observation, and documentation. The results showed that users experienced resistance to the new system such as employees who did not want to change, limited knowledge of technology, complicated input process, difficult to understand language used and difficult to understand system report design.*

*Keywords. Resistance; System Development Life Cycle; Technology Acceptance Model*

## Abstrak.

Penelitian ini bertujuan meminimalisir dan menilai tingkat penerimaan penggunaan sistem PX di PT Dian. Metode penilaian agar sistem minim terhadap hambatan yaitu *System Development Life Cycle*. Untuk menggambarkan tingkat penerimaan user pada sistem informasi akuntansi PX menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dokumen, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user* mengalami sikap resistansi pada sistem baru seperti karyawan tidak mau berubah, pengetahuan terhadap teknologi terbatas, Proses input rumit, Bahasa yang digunakan sulit dimengerti dan design laporan sistem sulit dipahami.

Kata Kunci: Resistensi; *System Development Life Cycle*; *Technology Acceptance Model*

## PENDAHULUAN

Adanya sistem akuntansi informasi yang terus berkembang ini membutuhkan bahwa data yang dilaporkan kepada tim manajemen dari bagian akuntansi sangat berpengaruh dalam pengambilan suatu keputusan yang tepat guna perkembangan suatu bisnis dimasa depan.

Romney & Steinbart (2018) menyatakan bahwa sebagian besar proyek yang melakukan pengembangan sistem informasi menghabiskan biaya lebih mahal, menghasilkan output lebih sedikit, dan memakan waktu pengimplementasian lebih Panjang. Pernyataan tersebut diperkuat

dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Standish Group bahwa 70% proyek pengembangan sistem informasi terlambat dari schedule yang ditentukan, 54% mengalami kelebihan anggaran, 66% mengalami kegagalan, dan 30% dibatalkan sebelum deadline selesai.

Wangkar, (2014) menyatakan bahwa, terdapat 70% dari strategi bisnis yang diimplementasikan mengalami kegagalan atau seringkali tidak sesuai harapan dari *project manager*.

Hartono (2007) dalam Handayani, et al (2015) menyatakan bahwa keputusan mengadopsi sistem informasi ada ditangan

---

<sup>1</sup> Aktivazulfiannyiriyanto@gmail.com

<sup>2</sup> Bonnie\_s@staff.ubaya.ac.id

*manager*, namun keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut bergantung pada bagaimana penerimaan dan penggunaan sistem pada setiap individu.

Salah satu Industri manufaktur yang melakukan perubahan sistem informasi akuntansi dari sistem manual ke sistem komputer adalah PT Dian. Beberapa kali perusahaan ini mencoba untuk mengimplementasikan sistem informasi akuntansi berbasis komputer di perusahaannya, namun 3 kali usaha ini dicoba perusahaan mengalami kegagalan dalam pengimplementasian sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada perusahaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih dalam dan memahami masalah yang terjadi dalam implementasi sistem PX yang di hadapi oleh karyawan PT Dian. Melihat dari tujuan utama dari penelitian ini, maka penelitian ini dari beberapa tipe penelitian termasuk sebagai *explanatory research*.

Dengan harapan sistem PX yang telah di investasikan oleh pihak manajemen PT Dian dapat terimplementasi dengan baik, benar, dan bisa memberikan informasi yang sangat penting untuk mengambil suatu keputusan maupun kebijakan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah *Applied research*, dimana penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi suatu masalah yang ada di dunia nyata

Oleh karena itu sangat dibutuhkan seorang peneliti untuk menemukan akar masalah yang terjadi dalam pengimplementasian sistem saat ini terutama dari sudut pandang *behavioral* penggunaannya.

## **METODE PENELITIAN**

Paradigma yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan paradigma

*interpretivisme*, dimana paradigma ini akan menjelaskan bagaimana makna dari konteks tindakan social yang sifatnya subyektif dan memiliki kebenaran *multidimensional*.

Analisis data yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (1992) data kualitatif merupakan sumber dari peneliti melakukan deksirpsi yang luas dan berlandaskan kuat, serta memuat penjelasan mengenai proses-proses yang terjadi dalam ruang lingkup penelitian. Penelitian kualitatif yang dimaksud disini dilakukan dengan cara melakukan wawancara semi *structure*, observasi dilingkungan naras sumber, dan analisis dokumen terkait.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis dokumen dan wawancara. dimana kedua metode ini akan berguna untuk digali informasinya seluas yang diperlukan oleh penulis. Antara lain, bagaimana sikap pihak manajemen merespon kebutuhan mendapatkan data secara *realtime* untuk mengambil suatu keputusan sangat dibutuhkan di masa depan sehingga beberapa kali perusahaan ini mencoba untuk mengimplementasikan system informasi akuntansi berbasis komputer di PT Dian.

Selain analisis dokumen, seorang peneliti yang hendak melakukan wawancara perlu memikirkan bagaimana melakukan dokumentasi data hasil wawancara (Soeherman, 2019) dengan Direktur Operasional, *Chief Accounting*, Staff Administrasi, dan Konsultans Sistem PX. Dalam penelitian ini metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu merupakan gabungan antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

Triangulasi yang akan dilakukan oleh peneliti dibagi menjadi dua bagian, antara lain: *Method Triangulation* dan *Data Triangulation*. Dimana data-data tersebut diperoleh dari pihak manajemen PT Dian dan Konsultan sistem PX. Dimana kedua pihak tersebut memiliki report mengenai proses pengimplementasian sistem PX kepada staff administrasi PT Dian yang dilaporkan oleh Chief Accounting secara berkala.

Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar data yang didapat memperoleh kebenaran yang andal, relevan, serta focus pada maksud serta tujuan dari penelitian. Apabila dari ketiga metode tersebut terjadi perbedaan data, maka peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui sumber lain yang memungkinkan data yang didapat minim bias.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa pada proses implementasi dan pengembangan sistem terjadi sikap resistensi yang ditunjukkan oleh user secara langsung ataupun tidak langsung.

Adanya reaksi pro dan kontra menurut Romney & Steinbart (2018) menyatakan bahwa aspek perilaku terhadap sebuah perubahan merupakan reaksi positif dan negative individu terhadap perubahan itu sendiri dan bagaimana mengelola adanya perubahan itu sendiri.

Sikap resistensi yang terjadi pada user terhadap sistem yang baru di implementasikan merupakan hal yang wajar terjadi, hal tersebut menurut Romney & Steinbart (2018) menyatakan bahwa user merasa adanya ancaman berupa bergesernya posisi kerja, jabatan hingga kehilangan pekerjaan akibat adanya sistem baru yang digunakan oleh pihak manajemen sebagai media melakukan

*controlling* kinerja karyawan. Beberapa sikap resistensi yang ditunjukkan dikarenakan adanya beberapa penyebab lain, yaitu:

### 1. Karyawan Tidak Mau Berubah

Setelah melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis data pada notulen rapat juga grup *whatsapp* sistem di PT Dian. Faktor utama yang menjadi hambatan implementasi sistem PXA yaitu ketidakmauan karyawan untuk melakukan perubahan.

Prasanna dan Huggins (2016) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan sistem informasi ketika dalam proses implementasi adanya penolakan dari organisasi, dimana dalam organisasi ini terdapat sistem yang sudah di implementasikan dengan waktu yang cukup lama.

*“Walah mbak, sistem-sistem ngunu aku gak isok mbak. Wes babah sing enom-enom ae sing mbenekno. Aku nulis ambek ngelebokno ngene ae. Wong ngene ae angel mbak opomane di keki sistem”*. Menurut Staff Kasir

*Ya itu mbak, kan disini banyak yang sudah berumur mbak. Jadinya mereka kalau diminta buat belajar lagi ndak mau. Mereka minta kerjaan yang manual biasanya aja. Terutama staff administrasi pabrik itu mbak. Karena merasa di kantor banyak anak muda jadi mereka lebih berani juga buat minta anak anak kantor yang mbenerin. Kasarnya mereka terima beres lah”*. Ujar Chief Accounting

Dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber tersebut jika

kita lihat bahwa user mengalami salah satu sikap resistensi menurut Romney & Steinbart (2018) yaitu *aggression*, dimana user melemahkan efektifitas dari kinerja sistem dengan cara meningkatkan kesalahan sehingga sistem yang baru di anggap tidak bekerja efektif. Apabila dilihat dari *Technology Acceptance Model* menurut Jogiyanto (2008) para user memiliki *Behavioral Intention* yang rendah, dikarenakan staff administrasi memperlihatkan ketidak mauan mereka untuk mengimplementasikan sistem dalam pekerjaan mereka.

## 2. Pengetahuan Mengenai Teknologi Terbatas

Faktor kedua yang membuat proses implementasi sistem PX ini terhambat adalah minimnya pengetahuan mengenai teknologi bagi staff administrasi di PT Dian. Rata-rata staff administrasi hanya memahami 2 macam program aplikasi yaitu, Ms.Word dan Ms.Excel.

Kedua aplikasi tersebut sudah memiliki template untuk dilakukan pencatatan terhadap transaksi yang dilakukan, kebiasaan tersebut telah dilakukan secara rutin > 5 tahun.

Sehingga untuk belajar memahami sistem informasi baru yang memiliki beberapa template yang perlu di gunakan, dan software yang canggih maka mereka merasa sangat kesulitan.

*mbak, aku iki dadi staff administrasi ket nulis nang kertas dowo digarisi*

*sampek saiki ngelebokno nang excel iku klagep-klagep mbak. Tapi yoopo maneh mbak, lak saiki bos e njaluk gawe sistem ya sing enom sabar-sabar ae ngajari soale ak yo lalian”* ujar Staff Piutang.

*iya ini ya kerasa banget sih hehe, inputnya masih suka salah-salah. Terus mereka juga masih sering tanya pertanyaan yang sama gitu kaya cara inputnya, cara uploadnya bagaimana. Saya sudah bilang ke Erwin kalau harus sabra dan telaten jadi ya gapapa kita layani pelan-pelan”.* Ujar Konsultan Sistem.

Menurut Aditya, Rheza (2019) umumnya pihak yang kurang ahli atau mampu menggunakan teknologi ini mereasa tidak cocok dengan sistem informasi yang ada, namun tetap berupaya untuk mengikuti segala proses yang harus dilakukan sesuai dengan instruksi dari pihak manajemen.

Melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada staff administrasi PT Dian jika dilihat dari *Technology Acceptance Model* menurut jogiyanto (2008) user memiliki sikap *Attitude Towards Behavior* yang baik. Dimana mereka memiliki sikap positif untuk mau berusaha dan tertarik untuk mau mengimplementasikan sistem PX.

## 3. Tingkat Kerumitan Proses Input Sistem

Tingkat kerumitan proses input sistem terjadi karena, pada proses input dilakukan terdapat beberapa

tahap yang harus kita tempuh untuk mengikuti *control* dari sistem PX.

“ini mbak, kalau *load produksi tidak begitu banyak saya bisa focus buat input sistem, soalnya semua staff administrasi pabrik kan saya yang masukkan ke sistem. Pas load produksi banyak, saya inputnya buru-buru* dikarenakan ketika proses produksi masih berjalan jadinya besok pagi gitu sales invoice kan siang ini harus kecetak. Lah kalau stock produksi bahan jadinya ndak saya input sales invoicekan ga bisa dicetak. Kalau buru-buru kejar-kejaran ini sekali salah hapus stepnya lagi repot heheh”. Ujar Staff Administrasi Produksi

Jika di telaah lebih dalam dari hasil wawancara didapat bahwa *controlling* yang diterapkan pada sistem baru memiliki perbedaan persepsi dimana perbedaan persepsi yang menganggap bahwa control pada sistem di anggap sesuatu proses yang berbelit belit menimbulkan stimuli yang mempengaruhi tindakan yang dilakukan oleh user.

Menurut menurut Romney & Steinbart (2018) Sikap resistensi ini terjadi dipicu dengan adanya pengalaman buruk dengan perubahan sebelumnya sehingga user enggan untuk cepat adaptif dengan sistem yang ada.

Dengan demikian jika dilihat dari *Technology Acceptance Model* menurut Jogiyanto (2008) *Perceived easy of use* pada sistem rendah dengan adanya kerumitan yang terjadi sistem memiliki waktu

lebih lama untuk diterima selain itu, *Perceived Usefulness* pada sistem baru rendah. Dikarenakan user kurang percaya bahwa menggunakan sebuah teknologi akan meringankan pekerjaannya.

#### 4. Bahasa yang Digunakan Pada Sistem

Sebagai langkah user memahami alur dari sistem informasi, Bahasa yang digunakan sangat berpengaruh untuk mengetahui fungsi dan tujuan dari adanya fitur tersebut. Bahasa yang digunakan pada sistem PX ini adalah Bahasa Inggris.

Menurut konsultan sistem, selaku founder dari sistem PX beliau menjelaskan bahwa alasan menggunakan Bahasa Inggris karena Bahasa tersebut merupakan Bahasa internasional, selain itu Bahasa tersebut adalah Bahasa dasar yang digunakan pada program.

Selain itu *software* PXA digunakan oleh banyak user dari perusahaan lain yang nyaman menggunakan Bahasa Inggris. Namun, *staff* staff administrasi PT Dian dalam proses implementasi sistem jika menggunakan Bahasa Inggris mengaku kesulitan. Karena *code name* yang digunakan sebagai identitas dari setiap *flow* sistem hampir sama.

“aku suka bingung mbak kalau input kas masuk kas keluar, soalnya kan hampir sama kan mbak bank payment, cash payment, bank receipt, cash receipt, terus AR Validation sama AP Validation.

*Buat cek hutang atau piutang ak suka lupa mana yang piutang AR apa AP gitu*". Ujar Staff Kasir

Istilah-istilah akuntansi yang digunakan dalam sistem merupakan Bahasa atau istilah awam bagi staff administrasi. Hal tersebut dikarenakan sistem yang berlaku sebelumnya menggunakan Bahasa Indonesia full.

Saat melakukan short pada sistem istilah *greater than, less than* atau *equal to* untuk mengelompokkan laporan yang dilakukan sering kali terbalik. Sehingga laporan yang disajikan tidak sesuai dengan kebutuhan user.

*"Staff administrasi kita ini kan banyak orang kuno, mereka biasa pakai bahasa Indonesia. Kecuali kaya excel mereka paham karena fitur yang digunakan ndak banyak. Selain itu excel mereka juga sudah ada template sehingga mereka paham karena sudah terbiasa. Kita coba komunikasikan kepada penyedia software, Cuma sistem inikan yang pakai bukan hanya weber jadi staff administrasi perlu lebih cermat untuk hindari salah"*. Ujar Direktur Operasional.

Menurut Romney & Steinbart (2018) Sistem yang ditawarkan oleh pihak penyedia sistem kepada top management tidak sesuai dengan karyawan level bawah. Kefasihan akan Bahasa Inggris tidak dimiliki oleh semua user level bawah atau staff level di PT Dian, oleh karena itu mereka kesulitan untuk beradaptasi dan menerima sistem yang baru.

Sehingga menurut Jogiyanto (2008) *Perceived Easy To use* pada sistem PXA tinggi, karena user merasa bahwa perlu usaha yang lebih untuk memahami proses dari sistem baru.

## 5. Design Laporan Sistem PX Kurang Fleksibel

Pada awal membentuk sistem informasi, pihak manajemen meminta kepada penyedia software PX agar prosedur-prosedur lama yang digunakan dan dirasa kurang relevan maka diperbolehkan untuk mengganti dengan prosedur baru yang lebih efektif dan *effisien*.

Sehingga pihak manajemen berharap jika prosedur-prosedur yang tidak relevan ini diganti bisa menghasilkan laporan yang lebih informatif. Namun, masalah tersebut timbul dikarenakan prosedur lama yang tertulis sangat ringkas dan sederhana.

Kendala yang terjadi bentuk dari laporan PX dirasa kurang fleksibel. Seperti pada saat pihak manajemen ingin melakukan sortir jenis produk tertentu jenis apakah yang paling laku di pasaran dan berapa banyak penjualan perbulannya perlu mencentang seluruh item satu persatu tidak secara otomatis tersortir dengan sekali *click*.

*"item productnya kita ini banyak, karena menyesuaikan dengan permintaan pasar. Jadi kalau ditanya specific perlu klick kategorinya satu persatu dan itu makan waktu"*. Ujar Bapak Randy

Menurut Jogiyanto (2008) pada *technology acceptance model*

*Perceived Usefulness* pada staff administrasi dapat dikatakan rendah. Karena persepsi staff administrasi untuk melakukan pekerjaan menggunakan sistem informasi akan jauh berbeda dari image yang saat ini terbentuk.

Hal-hal kecil ini perlu diperhatikan untuk memunculkan kepercayaan pada user sistem informasi bahwa dengan adanya sistem informasi yang di implementasikan dapat mempermudah pekerjaan user.

Sebagai upaya untuk mengatasi sikap resistensi sebagai hambatan utama yang terjadi selama proses implementasi sistem PX di PT Dian. Upaya yang bisa dilakukan antara lain jika ditinjau dari pedoman Romney & Steinbart (2018) antara lain:

### **1. *Management Support***

Untuk mengatasi agar karyawan mau berubah dan beradaptasi dengan perubahan itu ada beberapa hal yang bisa dilakukan, yaitu membentuk *Objective Key Result*. Pihak manajemen harus memahami dan menyadari kapasitas dari masing-masing karyawan yang dinilai berdasarkan *Objective and Key Result* (OKR).

Menurut Khairina (2021) menyatakan OKR merupakan sebuah kerangka kerja yang menetapkan sebuah tujuan, serta mengukur pencapaian tujuan melalui sejumlah key result sebagai tolok ukur. Dari pengertian tersebut tujuan adanya OKR untuk mengukur keberhasilan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan.

Proses penilaian pada kinerja karyawan merupakan salah satu bentuk *support management* yang mencerminkan sikap suportif pada user.

Menurut Romney & Steinbart (2018) *obtain management support* dapat membantu user dalam membentuk kerjasama dalam pengembangan sistem baru, dimana mereka akan termotivasi dari karyawan yang memiliki pengalaman dan ahli yang lebih menonjol dari user lainnya.

Selain dari pada itu, Romney & Steinbart (2018) menyebutkan bahwa *Reexamine performance evaluation* pada user sangat dibutuhkan agar user memahami langkah apa saja yang perlu dihindari agar tidak terjadi kesalahan yang fatal dan terus menerus dan sika papa yang perlu dipertahankan untuk kelancaran penerimaan sistem.

Maka dengan begitu untuk mencapai proses penerimaan pada sistem baru sikap *behavioral intention* staff administrasi berpengaruh untuk mau beradaptasi dengan sistem informasi. Sehingga, jika diketahui masih ada staff administrasi yang tidak mau beradaptasi dengan sistem informasi yang telah dibangun oleh perusahaan, melalui OKR yang telah dilakukan pihak manajemen bisa melakukan teguran, bahkan mengeluarkan karyawan tersebut jika sangat merugikan perusahaan.

### **2. *Meet User Needs***

Dengan adanya komunikasi yang dibangun dua arah antara manajemen dengan karyawan,

karyawan dengan pihak penyedia sistem informasi, dan penyedia sistem informasi dengan pihak manajemen.

Ketika pihak manajemen memahami kebutuhan dari user dan memenuhi kebutuhan tersebut. Maka, akan timbulah kesukarelaan mereka untuk memberikan ide-ide karena telah terbiasa didengarkan.

Sehingga kesukarelaan itu berpengaruh menimbulkan *attitude toward behaviour* pada *behavioral intention to use information system*. Selain itu, bagi staff administrasi yang memiliki *experience* terhadap sistem informasi tidak dibiarkan berjuang seorang diri untuk menginput dan memahami jalannya sistem informasi itu sendiri.

Sehingga staff administrasi yang lebih mampu bisa memotivasi staff yang lain untuk lebih semangat memahami sistem informasi yang baru.

Menurut Romney & Steinbart (2018) *Provide training* pada user sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman kepada user terhadap proses berjalannya sistem.

Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, training yang diterapkan bisa diberikan kepada seluruh staff administrasi terkait tidak hanya kepada *chief accounting* saja.

Semua user diberikan akses yang lebih mudah untuk mendapat bantuan oleh tim sistem PXA saat terjadi *error* pada sistem. Romney & Steinbart (2018) menyatakan bahwa sikap percaya dan kerjasama user juga harus mengetahui siapa

yang perlu user hubungi jika mereka memiliki pertanyaan atau kendala.

### 3. *Involve Users*

Untuk mengatasi adanya pengalaman buruk pada sistem yang pernah diterapkan sebelumnya sehingga user memiliki ketakutan untuk implementasi sistem baru maka pihak sistem informasi memberikan training secara langsung dan melakukan *controlling* dalam implementasi sistem informasi.

Perlu adanya user manual yang didalamnya berisi:

- a. Gambaran dan penjelasan penggunaan software PXA
- b. Panduan penggunaan Software PXA
- c. Deskripsi umum mengenai fitur pada software PXA
- d. Deskripsi umum perangkat pendukung software PXA

Selain itu pihak manajemen memberikan pembatasan pada setiap divisi administrasi dan tanggung jawab yang jelas. Sehingga fitur-fitur yang tidak diperlukan pada divisi tersebut tidak muncul pada software PXA.

Sehingga tingkat kerumitan bisa diminimalisir. Dengan adanya dukungan melalui manual user/manual book dan pembatasan tanggung jawab secara proporsional ini *perceived easy of use* secara tidak langsung akan meningkat, sehingga *perceived usefulness* timbul pada diri staff administrasi.

Pihak manajemen perlu memberikan pemahaman terhadap setiap user bahwa bentuk *controlling* yang dilakukan oleh sistem baru semata-mata untuk membantu mencegah

terjadinya *fraud* pada perusahaan yang akan berakibat kerugian besar.

Oleh karenanya kehadiran user untuk diajak berdiskusi dalam pembentukan control ini sangat dibutuhkan agar meminimalisir kesalahan pemahaman dan tujuan agar sistem informasi akuntansi yang baru dapat diterima.

#### ***4. Keep The System Simple & Humanize it***

Melalui hasil observasi dan wawancara keluhan dari user mengatakan bahwa sistem sulit dipahami dikarenakan memiliki proses yang rumit, Bahasa yang sulit dipahami, dan output dari laporan kurang di mengerti oleh user.

Agar sebuah sistem dapat diterima oleh user perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem, penyedia sistem perlu memahami tingkat Pendidikan atau background dari pengguna sistem ini rata-rata memiliki tingkat pemahaman seperti apa.

Menurut Romney & Steinbart (2018) sistem yang kompleks dan membuat perubahan sesederhana mungkin dengan menyesuaikan diri dengan organisasi yang ada akan lebih bisa diterima.

Menurut jogiyanto (2008) apabila user memiliki kepercayaan bahwa sistem memiliki tingkat *Perceived easy to use* yang normal dan stabil maka akan timbul *behavioral intention* pada diri *user* sehingga secara otomatis *behavioral user* akan terbentuk atas kebiasaan menggunakan sistem baru sehingga keberadaan sistem yang baru dapat diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian, telah ditemukan beberapa hambatan yang terjadi pada proses implementasi sistem PX di PT Dian.

Agar suatu perubahan terhadap sistem informasi dapat diterima dengan baik oleh *user* sistem informasi, perlu dipertimbangkan oleh pihak management sebagai penjembaran antara *staff administration* dengan pihak penyedia sistem informasi.

Beberapa hal seperti dukungan manajemen pada proses tahap implementasi untu staff administrasi bisa berupa penyesuaian hardware dengan kapasitas sesuai dengan kebutuhan sistem informasi.

Selain itu, adanya konsumsi berupa makan siang atau uang training yang diberikan pada proses training ini diberikan, sehingga ada perbedaan saat sistem informasi mulai di implementasikan dan tidak.

Manajemen perlu mengadakan *meeting* mingguan terkait *controlling* pada saat implementasi sistem informasi ini berlangsung.

Dengan harapan hambatan-hambatan dan masukan yang dibutuhkan selama proses implementasi dapat terfasilitasi dengan baik.

Jika manajemen hanya menunggu laporan dari pihak staff administrasi ataupun pihak penyedia sistem informasi maka permasalahan pada proses implementasi sudah terjadi dulu, dan bisa dikatakan terlambat.

Perubahan *habbit* pada staff administrasi perlu diberlakukan sebuah time line yang jelas dan masuk akal melalui penilaian OKR.

Apabila penilaian tidak dilakukan dan time line yang diberikan tidak jelas. Akan ada banyak alasan untuk staff administrasi menghambat jalannya sistem implementasi ini secara sadar ataupun tidak sadar.

Kemudian memberi Batasan penggunaan sistem informasi dan tanggung jawab yang jelas juga sangatlah penting. Sehingga apabila ada staff administrasi yang tidak masuk bekerja atau bahkan *resign* dari perusahaan. Perusahaan masih memiliki *back up* untuk *handle* pekerjaan staff administrasi tersebut.

Jika staff administrasi ini memahami jika perusahaan tidak 100% bergantung pada kinerjanya, maka staff administrasi tidak akan menekan hal yang melampaui batas seperti permintaan kenaikan gaji dengan alasan *work load* sudah melampaui batas, pihak sistem informasi tidak memberikan pelatihan dengan maksimal, ataupun sistem informasi tidak dapat digunakan untuk perusahaan.

Dengan adanya penerimaan sistem informasi yang baru, pihak manajemen dapat dengan mudah melakukan *controlling* terhadap usahanya dimanapun pihak manajemen berada.

Selain dari pada itu, keputusan-keputusan penting bisa diambil lebih cepat dengan data yang terukur. Selain dari pada itu staff administrasi jika bisa menggunakan seluruh pekerjaannya secara online by sistem informasi.

Maka, bisa melakukan *work from anywhere* dan tetap terkontrol. Peran staff administrasi juga semakin berkembang, tidak hanya berfokus pada input data tetapi juga memberikan ide-ide penting terkait data yang dibuat sebagai bahan masukan tim manajemen.

### Daftar Pustaka

Handayani, Tried an Sudiana. 2015. Analisis Penerapan Model Utaut (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). Jurnal Akuntansi Sekolah Tinggi Teknologi Nasional, 7 (2), hal.165-180.

Jogiyanto, H.M. 2008. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: ANDI

Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2018 Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems (Edisi 14), Pearson.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku

Patel, Bhavna. P. 2015. *Effects of Accounting Information System on Organization Profitability*. Internationa Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR). Vol. 2, number 1.

Prasana, R. dan T.J. Huggins. 2016. Factor Affecting The Acceptance of Information Systems Supporting Emergency Operations Centres. Computer in Human Behavior. 57: 168- 181.

Soeherman, Bonnie. 2019. *Fun Research* Penelitian Kualitatif Dengan Design Thinking. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Wangkar, Anneke. (2014). Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Terintegrasi Pada PT. Ace Hardware Indonesia Tbk. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 1579-1592.

