

KONSEP PEMBENTUKAN KEPUTUSAN DALAM AKUISISI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI: SEBUAH PERSPEKTIF TEORI SCHEMATA

Syarifuddin*)

Abstract: Trust is the determining factor in selection decisions about technology. On the theory of technology acceptance (TAM), the theory of planning behavior (TPB), social cognitive theory (CST) and the unified theory and adoption of used technology (UTAUT) the trust factor is less elaborated in relation to the formation of attitudes in technology selection. The author proposes the theory of schemes, one of social cognitive theory to study the formation of trust in individual cognition that support decision making in the selection of individual decision information technology systems. This article aims to develop a scheme theory literature, especially in relation to the adoption of accounting information systems technology. While providing a better knowledge on the part of the marketing information system technology in marketing technology products, especially related to the factors forming the individual's belief in choosing a technology product. Understanding of the factors and sources of trust also provide direction for the company in managing long-term business relationships with its customers.

Keyword: Scheme theory, Confidence, Decisions, Accounting Information Systems

PENDAHULUAN

Konon “Ekonomi dunia dibangun dari kepercayaan” demikian kutipan dalam sebuah film dokumenter terkait krisis keuangan di Amerika pada tahun 2008. Menurut asumsi penulis, kepercayaan (*trust*) pulalah yang menentukan sebuah tindakan organisasi dalam akuisisi sebuah sistem informasi akuntansi. Lebih lanjut, kepercayaan organisasi sendiri bersumber dari kombinasi kepercayaan individu-individu kunci suatu organisasi. Dengan kata lain, sumber kepercayaan organisasi adalah hasil dari kepercayaan individu yang mempunyai peran dalam pengambilan keputusan dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pemilihan tindakan dalam suatu proses akuisisi sistem informasi akuntansi merupakan perwujudan kepercayaan individu-individu perusahaan. Munculnya kepercayaan suatu individu melibatkan sebuah proses kognitif dalam mengelola informasi tentang pemilihan tindakan akuisisi sistem apakah

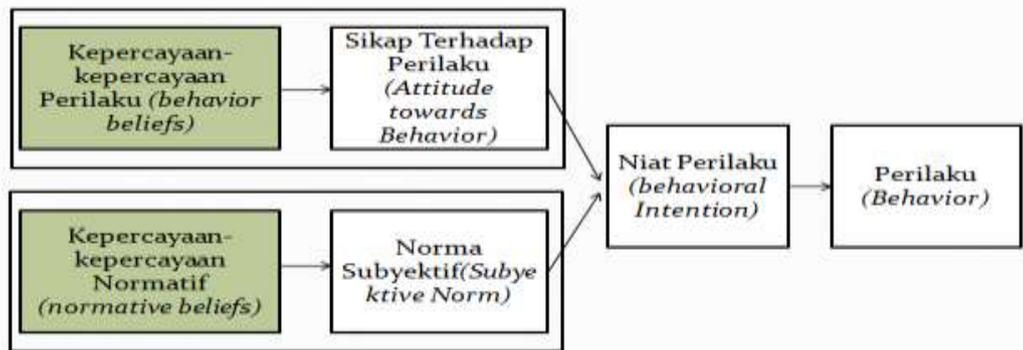
outsourcing atau membangun sendiri suatu sistem informasi.

Konsep dan teori adopsi teknologi dan sistem informasi sudah banyak dibahas oleh peneliti seperti; TRA, TAM, TPB. Namun konsep-konsep kognitif seperti hubungan sikap, perasaan dan lingkungan dalam hubungannya dengan perilaku atau tindakan individu, menurut hemat penulis masih sulit dipahami khususnya memisahkan dan memahami konstruk kognitif individu. Selain itu, kepercayaan yang timbul dari pengalaman interaksi individu terhadap suatu stimulus kurang dielaborasi oleh teori tersebut, khususnya proses kognitif terbentuknya kepercayaan individu yang memicu terjadinya respon terhadap stimulus.

Teori tindakan beralasan (TRA) misalnya, mendasarkan niat perilaku pada sikap dan norma. Sikap dan norma ditentukan kepercayaan perilaku dan kepercayaan normatif. Demikian pula, teori penerimaan teknologi (TAM) memasukkan dua buah variabel kepercayaan yaitu; kegunaan persepsian

dan kemudahan penggunaan persepsian. Kegunaan persepsian berhubungan dengan kepercayaan mengenai manfaat teknologi. Sementara kemudahan persepsian berhubungan dengan kepercayaan menggunakan teknologi. TAM menyimpulkan bahwa tindakan dan perilaku individu ditentukan oleh dua variabel tersebut.

Sayangnya, TRA dan TAM hanya berhenti pada 2 (dua) variabel kepercayaan yang mempengaruhi sikap perilaku penggunaan teknologi dan belum menjelaskan lebih jauh proses kognitif yang mendorong timbulnya keyakinan dan kepercayaan pengguna. Model TRA dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.1 Model Lengkap Teori Tindakan Beralasan

Selain kelemahan di atas, TRA dan TAM juga dianggap kurang mengena jika digunakan untuk memprediksi perilaku spontan dan kebiasaan individu sehari-hari yang bersifat di bawah sadar. Contoh peristiwa tentang hal ini misalnya, perbandingan orang yang baru belajar menyetir mobil dengan orang sudah ahli menyetir. Individu yang baru menyetir akan memulai setiap pemilihan tindakannya dalam menyetir didahului dengan proses kognitif dalam menganalisa setiap tindakan, sementara individu yang sudah lancar akan melakukannya melalui proses berfikir yang cepat bahkan dalam kondisi di bawah sadar.

Teori sosial kognitif Bandura (1986) menjelaskan sumber kepercayaan individu sebagai suatu sumber keyakinan sendiri. Bandura (1986) dalam Jogiyanto (2008) mendefinisikan empat sumber dari informasi keyakinan sendiri yaitu; pertama adalah penguasaan arahan (*guided mastery*) yang berasal dari pengalaman masa lalu, kedua adalah permodelan perilaku (*behavior modelling*) yang

bersumber dari pengamatan kepada orang lain dalam berperilaku, ketiga adalah persuasi sosial (*social persuasion*) dan keempat adalah *physiological states* yaitu kondisi fisiologikal seperti perasaan (*feelings*) dan kecemasan (*anxiety*). Sementara Lewis et al. (2003) dalam Jogiyanto (2008) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi pembentuk kepercayaan (*beliefs*) mengenai teknologi informasi ke dalam tiga faktor yaitu; faktor-faktor individual, faktor-faktor sosial dan faktor-faktor institusional. Baik teori sosial kognitif Bandura maupun Lewis tidak secara spesifik menjelaskan proses kognitif individu dalam memilih sebuah tindakan.

Kelemahan yang ada pada teori TRA, TAM dan CST terkait perilaku spontan, tindakan di bawah sadar dan sumber kepercayaan individu menurut penulis dapat dijelaskan lebih baik dengan menggunakan teori *schemata*. Teori *schemata* mendasarkan pada asumsi bahwa respon terhadap stimulus muncul dari kepercayaan/keyakinan yang bersumber pada proses penilaian kognitif yang dikaitkan dengan

pengalaman masa lalu (Bartlett, 1932). Hal lain adalah teori ini dianggap lebih mudah dipahami dibanding teori-teori seperti; TRA, TAM , TPB dan UTAUT dalam konsep adopsi teknologi (Lee, 2004).

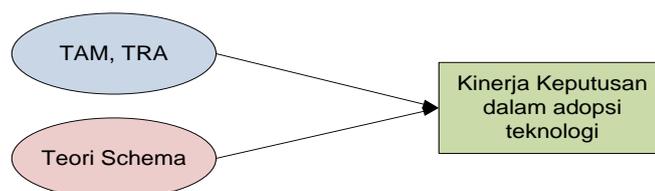
Teori *schemata* dapat digunakan dalam menginterpretasi pilihan-pilihan (respon) keputusan yang diambil oleh individu terhadap setiap stimulus yang dihadapinya (Lee, 2004). Selain itu, sepanjang pengamatan penulis, pembahasan teori ini dalam perspektif teknologi masih sedikit dan lebih banyak digunakan dalam teori-teori pembelajaran. Lebih lanjut, pemilihan obyek pengujian teori *schemata* pada kasus pemilihan keputusan akuisisi sistem informasi yaitu antara *outsourcing* atau membangun sendiri (*inhouse*) sistem informasi, dianggap sebagai masalah yang banyak diperbincangkan pada saat ini. Bahkan masalah tersebut dipandang cukup kompleks karena melibatkan beberapa hal utama yaitu segi infrastruktur teknologi dan aspek perilakunya (Loudon, 2012). Namun penulis tidak ingin lebih jauh ke hal teknis terkait alternatif keputusan tersebut, melainkan hanya ingin fokus pada hal, proses terbentuknya kepercayaan pada kognisi individu dalam memilih sebuah tindakan akuisisi sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk memperkenalkan model teori skema. Teori tersebut bertujuan untuk melihat proses kognitif yang membentuk kepercayaan individu dalam mengambil keputusan akuisisi antara *outsourcing* atau membangun sendiri sebuah sistem informasi akuntansi.

Tujuan dari penelitian ini adalah; pertama untuk mengetahui faktor-faktor kunci yang diduga mempengaruhi kepercayaan individu dalam memilih sebuah tindakan. Kedua, mengembangkan *literature* teori *schemata* dalam hubungannya dengan analisis keputusan memilih suatu sistem informasi. Supaya penelitian ini mempunyai kaitan yang erat pada bidang akuntansi, maka tentu obyek studinya adalah sistem informasi akuntansi. Untuk mencapai tujuan tersebut, proses penelitian diawali dengan menjelaskan konsep skema pada bagian kedua penelitian ini, kemudian mengembangkan model konseptual skema individu dalam memilih sebuah tindakan. Selanjutnya menawarkan proposisi yang akan menjadi arah bagi peneliti yang ingin menguji hubungan antara skema individu terhadap pemilihan keputusan akuisisi sebuah sistem informasi.

METODOLOGI

Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian pada pendahuluan di atas maka peneliti mencoba membangun kerangka pemikiran baru dengan mengambil konsep dari teori-teori ilmu sosial khususnya psikologi kognitif yaitu teori *Schema* dan menghubungkannya dengan teori-teori adopsi teknologi seperti; TPB, TAM, dan UTAUT. Model tersebut mengambil contoh dari kerangka teori sosial kognitif (CST) Bandura dalam adopsi teknologi. Secara model, kerangka konseptual tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar.2 Kerangka konseptual

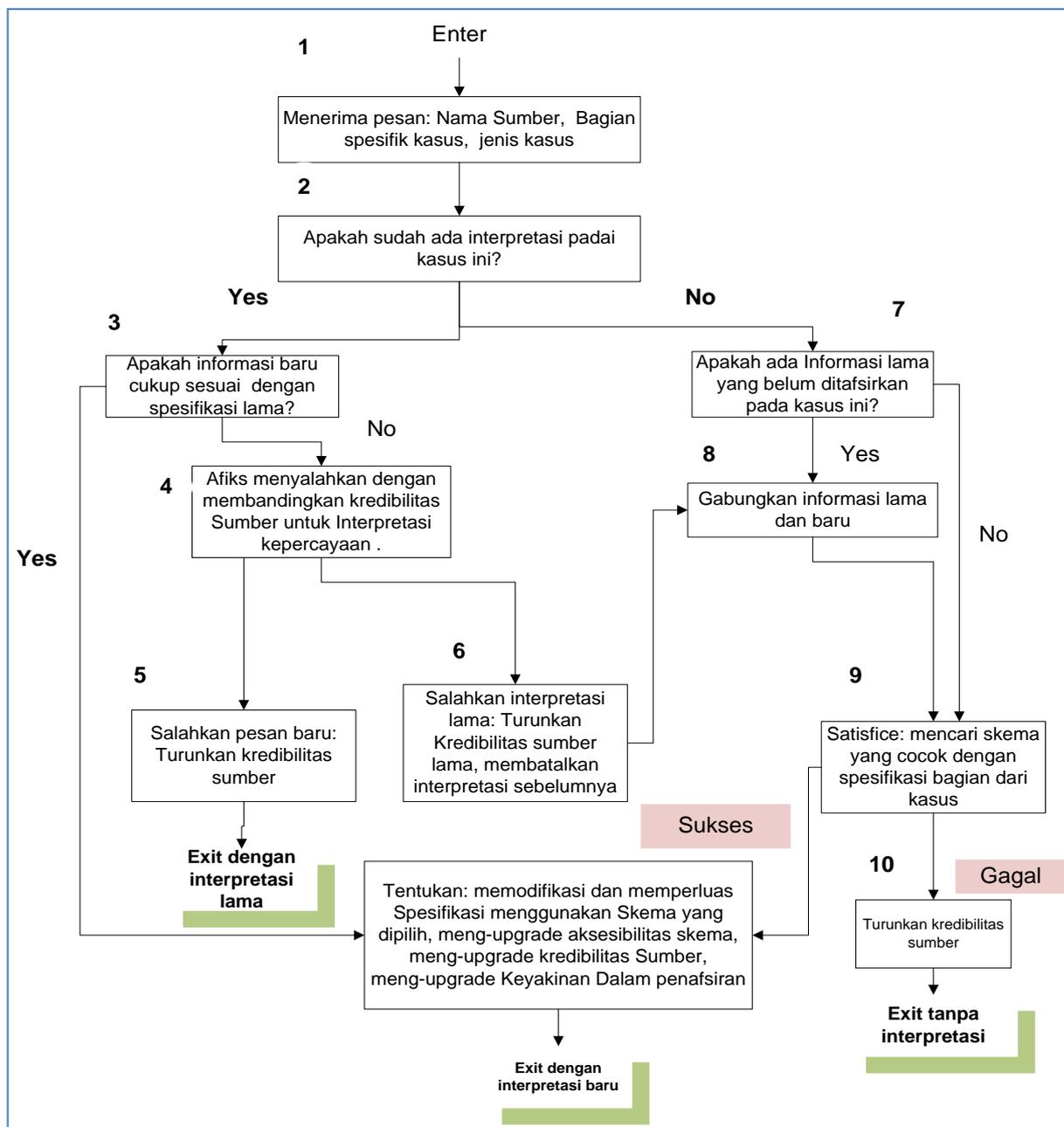
Landasan Teori

Skema diadopsi dari bahasa Inggris *schema* atau *schemata*, sehingga biasa juga disebut skemata. Teori skema dikembangkan oleh FC Bartlett (1932). Bartlett mendefinisikan skema sebagai sebuah organisasi aktif dari serangkaian perubahan-perubahan yang masuk ke dalam kesadaran (*consciousness*), pengalaman dan reaksi masa lalu, yang selalu beroperasi di setiap respon organik individu terhadap setiap stimulus. *Schemata* adalah pengetahuan sadar yang kompleks sebagai massa pengalaman masa lalu terorganisir. Mereka adalah representasi kognitif generik dalam arti, bahwa mereka merupakan sebuah proses yang dapat menangani sejumlah besar kasus baru tanpa batas (Belkoui, 2002).

Sementara Axelrod (1973) mendefinisikan skema sebagai asumsi mengenai cara dunia diatur, yang sebelumnya sudah ada dalam *cognitive* individu. Skemata (*Schemas*) sebagai sebuah struktur kognitif, yaitu kumpulan dari skema skema. Seorang individu dapat bertindak, memahami, dan memberikan respon terhadap stimulus disebabkan karena bekerjanya *schema* ini. *Schema* atau skema ini berkembang secara kronologis sebagai hasil interaksi individu dengan lingkungannya, sehingga individu yang lebih dewasa memiliki struktur kognitif yang lebih lengkap daripada ketika ia masih kecil.

Definisi yang dikemukakan beberapa peneliti tersebut di atas dapat dirangkum bahwa *schema* atau skema merupakan pengetahuan tentang konsep-konsep: benda dan hubungan yang mereka miliki dengan benda lain, situasi, peristiwa, urutan peristiwa, tindakan, dan urutan tindakan. Konsep-konsep atau *schema* tersebut akan disimpan sebagai informasi dan akan dipanggil (*retrieval*) manakala diperlukan baik secara sadar maupun tidak sadar. Skemata berfungsi untuk mengintegrasikan unsur-unsur pengetahuan yang terpisah-pisah, atau sebagai tempat untuk mengaitkan pengetahuan baru. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa skemata memiliki fungsi ganda, yaitu: (1) sebagai skema yang merepresentasikan organisasi pengetahuan, dan (2) sebagai kerangka untuk mengaitkan pengetahuan baru (Belkoui, 2002). Yohanes McNeil juga mendeskripsikan skemata sebagai “konsep, kepercayaan, harapan, proses daripada individu.

Axelrod (1973) lebih lanjut membangun model skema sebagai *subset* dari semua kemungkinan spesifikasi kasus. Skema dapat didefinisikan sebagai bagian dari spesifikasi, tetapi biasanya skema didefinisikan dalam hal himpunan semua spesifikasi yang ditetapkan memiliki sifat tertentu. Model tersebut diuraikan sebagai berikut;



Gambar.3 Model Proses pada Teori Skema (diadopsi dari Axelroad, 1973)

Beberapa ciri *schema* sebagaimana dikemukakan oleh Anderson (Soidi, 2007):

1. *Schemata* selalu diorganisir secara bermakna, dapat ditambahkan, dan dengan pengalaman yang diperoleh seseorang dapat dikembangkan, sehingga mencakup lebih banyak variabel dan menjadi lebih khas.
2. Setiap skema termasuk dalam *schemata* lain dan berisi

subskema- sub skema.

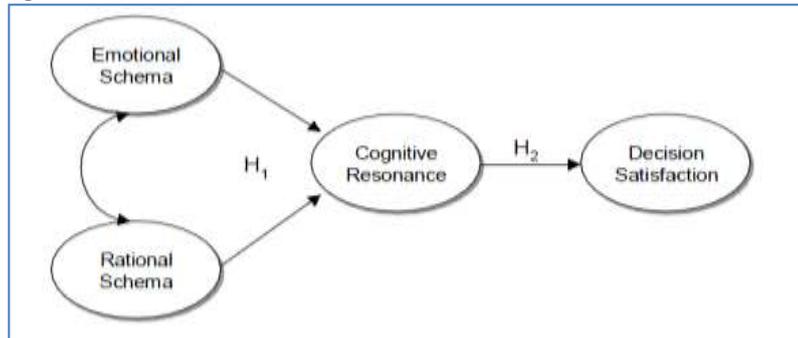
3. *Schemata* berubah dari waktu ke waktu seiring dengan masuknya berbagai informasi.

Kesimpulannya bahwa perkembangan *schema* ini terus-menerus melalui adaptasi dengan lingkungannya. Skema tersebut membentuk suatu pola penalaran tertentu dalam pikiran anak. Makin baik kualitas skema ini, makin baik pulalah pola penalaran anak

tersebut. Proses terjadinya adaptasi dari *schema* yang telah terbentuk dengan stimulus baru dilakukan dengan dua cara, yaitu asimilasi dan akomodasi. Asimilasi adalah pengintegrasian stimulus baru ke dalam *schema* lama yang telah terbentuk secara langsung. Akomodasi adalah proses pengintegrasian stimulus baru ke dalam

skema yang telah terbentuk secara tidak langsung.

Untuk lebih mudah memahami bagaimana suatu skema individu mempengaruhi sebuah keputusan atau tindakan, maka penulis mengutip gagasan skema dari Kung Chan Lee (2004).



Gambar.4 Model Teori Skema dan Pengambilan Keputusan (Lee, 2004)

Kun Chang lee membagi skema dalam dua kelompok utama yaitu;

1. Skema rasional, yang terkait untuk mengatasi pengalaman yang agak obyektif dan profesional akumulasi melalui pembelajaran dan pendidikan jangka panjang, dapat didukung oleh tiga variabel eksternal seperti; komputer *self-efficacy*, Kondisi yang memfasilitasi, dan pengalaman sistem. Kesimpulannya skema rasional adalah aspek rasional pengetahuan pengguna yang tampaknya relevan dalam memecahkan masalah.
2. Skema emosional diarahkan untuk mendeskripsikan aspek emosional pengguna yang tampaknya relevan untuk suatu keputusan tertentu dalam memecahkan masalah. Hal tersebut berkaitan dengan semacam istilah psikologis seperti kecemasan, kecenderungan individualisme, dan keyakinan.

Skema-skema tersebut akan membentuk kepercayaan individu dalam bentuk resonansi kognitif. Resonansi kognitif berupa timbulnya kesesuaian antara faktor-faktor yang menjelaskan

suatu hal-hal tertentu. Resonansi kognitif diyakini merupakan hasil psikologi dari pembuat keputusan dan suatu proses dalam ranah mental ketika skema emosional cocok dengan skema rasional.

PEMBAHASAN

Marshall (1988) mengungkapkan adanya tiga konsep skema yang berhubungan dengan kinerja pengambilan keputusan seorang individu. Konsep tersebut adalah bentuk-bentuk dasar skema yang mempengaruhi kognisi individu. Adapun tiga konsep tersebut adalah;

- a. Deklaratif, berupa pengetahuan tentang konsep-konsep dan fakta yang bersifat statis,
- b. Prosedural, berupa pengetahuan tentang aturan, metode-metode, teknik, dan keahlian,
- c. Skematik adalah gabungan pengetahuan antara prosedural dan deklaratif.

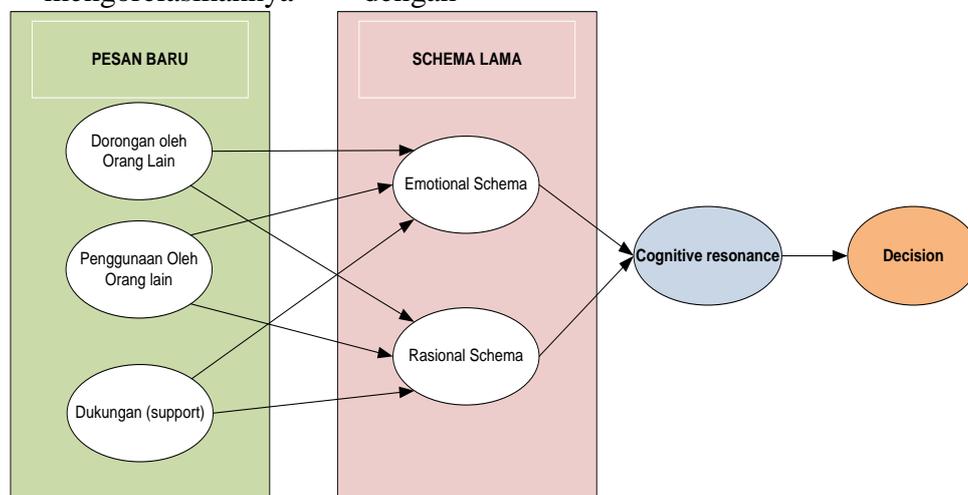
Skema tersebut berperan aktif dalam mempengaruhi persepsi, keyakinan, dan kinerja suatu pengambilan keputusan

individu. Proses tersebut berjalan dan berkembang secara terus menerus sejak individu masih bayi sampai dewasa. Konsep skema individu akan berkembang seiring bertambahnya informasi atau pesan baru yang diterima oleh kognisi individu tersebut. Skema tersebut akan berperan sebagai referensi dalam proses pengambilan keputusan individu dalam tindakan adopsi teknologi.

Bentuk nyata dari model skema tersebut dapat dilihat dari penggunaan informasi oleh individu dalam pemilihan keputusan adopsi teknologi. Informasi tersebut dapat berupa; saran, bujukan, atau rekomendasi orang-orang sekitar. Hal tersebut memperlihatkan peran penting skema internal seorang individu dalam membentuk kepercayaan dalam mengambil suatu keputusan adopsi teknologi informasi. Skema baru tersebut akan dibandingkan dengan skema lama yang telah dimiliki individu dan mengorelasikannya dengan

kredibilitas pembawa pesan. Apabila kredibilitas meyakinkan, maka akan terbentuk suatu skema baru individu terkait kepercayaan terhadap sesuatu dalam kognitif individu tersebut. Dengan demikian, setiap respon atau tanggapan individu dalam pemilihan suatu keputusan suatu adopsi teknologi seperti *outsourcing* atau membangun sendiri didasarkan pada kombinasi skema individu dan skema baru yang masuk dalam kognisi individu tersebut.

Faktor adanya proses kognisi yang mendahului suatu kepercayaan individu tersebut, menjadi pembeda antara teori skema dengan teori-teori adopsi teknologi sebelumnya. Oleh karena itu, penulis hendak melengkapi konsep adopsi teknologi sebelumnya dengan melakukan beberapa modifikasi terhadap model tersebut. Penulis menggabungkan teori skema dengan model TRA dan TAM, sehingga diperoleh suatu model yang lebih *parsimony* sebagaimana berikut;



Gambar.5 Model Baru Pembentukan Kepercayaan dalam suatu Keputusan akuisisi sistem informasi akuntansi.

Perubahan model yang dilakukan oleh penulis didasari asumsi bahwa, model Lee (2004) tidak mengakomodasi adanya peran informasi baru (pesan baru) dari luar terhadap perubahan skema individu. Model tersebut kurang sesuai dengan model asli skema

Axelrood (1973) yang memasukkan peran “pesan baru” dalam mempengaruhi skema internal. Pesan baru tersebut dapat berupa;

1. Dorongan oleh orang-orang lain yaitu, dorongan oleh orang-orang di dalam group referensi kepada siapa

seseorang individu akan mencari bantuan dan arahan untuk ekspektasi-ekspektasi perilakunya (Bandura, 1986). Dorongan tersebut dapat berupa bujukan verbal, saran, atau rekomendasi dari pihak luar, yang akan mempengaruhi skema internal yang telah dimiliki individu sebelumnya dari pengalaman-pengalaman masa lalu.

2. Penggunaan oleh orang-orang lain adalah, perilaku sesungguhnya dari orang lain yang mempengaruhi atau membentuk keyakinan sendiri individu (*self efficacy*) dan ekspektasi-ekspektasi individu terhadap hasil. Penggunaan oleh orang lain atau praktek yang dilakukan orang-orang sekitar, terutama orang-orang yang menjadi *patron client* akan sangat mempengaruhi pandangan individu dalam membuat pilihan keputusan.

Dukungan (*support*) adalah ketersediaan bantuan atau fasilitas pendukung yang diberikan kepada individu yang membutuhkannya. Fasilitas pendukung tersebut diperkirakan akan meningkatkan kemampuannya, sehingga juga ikut mendorong peningkatan persepsi kegunaan suatu teknologi informasi. Ketersediaan bantuan ini bisa berupa ketersediaan fasilitas dan faktor pendukung lain terhadap pilihan keputusan.

Lebih lanjut, untuk memudahkan peneliti berikutnya dalam menguji model di atas, maka penulis menyusun beberapa proposisi. Proposisi tersebut dapat membantu peneliti selanjutnya untuk menguji atau mengembangkan model tersebut dalam keputusan adopsi teknologi informasi akuntansi. Adapun proposisi pertama tersebut berangkat dari asumsi bahwa, keinginan untuk memilih suatu sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh informasi dari media sekitar maupun dorongan dari pihak luar. Hal tersebut berkorelasi positif terhadap pembentukan skema

baru (referensi) dalam individu tersebut, dalam memercayai suatu pilihan tindakan adopsi sistem informasi. Adapun proposisi pertama tersebut adalah;

Proposisi 1: Informasi baru terkait dorongan orang lain berkorelasi positif terhadap pembentukan skema baru individu

Informasi atau pesan baru yang berasal dari praktik sekeliling individu tersebut, terutama orang yang telah membuktikan keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi akuntansi akan menimbulkan keyakinan untuk mengambil tindakan yang sama. Referensi pilihan keputusan tersebut sangat mempengaruhi skema internal seorang individu terkait kepercayaan terhadap suatu pilihan keputusan untuk adopsi sistem informasi akuntansi. Begitupula, penggunaan oleh banyak orang sekitar dalam lingkungan individu tersebut, akan meningkatkan kepercayaan yang lebih tinggi bagi individu untuk melakukan tindakan yang sama. Oleh karena itu proposisi kedua memandang bahwa, adanya korelasi positif antara referensi kesuksesan penggunaan sistem informasi akuntansi di perusahaan lain terhadap keyakinan seseorang untuk menentukan pilihan sistem informasi. Proposisi kedua tersebut adalah;

Proposisi 2: Informasi baru terkait praktik atau penggunaan oleh orang lain berkorelasi positif terhadap pembentukan skema baru individu.

Adanya informasi atau pesan baru yang berasal dari ketersediaan fasilitas pendukung seperti layanan purna jual suatu sistem informasi akuntansi, garansi, dan dukungan fasilitas terkait terlaksananya atau suksesnya pilihan keputusan akan sangat mempengaruhi kepercayaan terhadap pilihan keputusan individu. Asumsi ini

dirumuskan oleh penulis dalam proposisi ketiga sebagai berikut;

Proposisi 3: Informasi baru terkait ketersediaan fasilitas dan faktor pendukung terhadap pelaksanaan suatu pilihan keputusan berkorelasi positif terhadap pembentukan skema baru individu.

Pesan-pesan baru tersebut yang berasal dari penggunaan orang lain, informasi ketersediaan fasilitas pendukung, dan dorongan orang lain akan sangat mempengaruhi resonansi kognitif individu. Pesan-pesan baru tersebut membentuk skema emosional baru yang mengganti skema (referensi) emosional sebelumnya. Skema emosional tersebut dapat berbentuk; kenyamanan atau kesenangan, kecemasan, dan kecenderungan terhadap suatu merek. Asumsi tersebut dikemukakan penulis dalam proposisi keempat sebagai berikut;

Proposisi 4: Skema emosional baru yang terbentuk berkorelasi positif terhadap resonansi kognitif individu.

Begitupula pesan-pesan baru yang bersifat analisis rasional, juga akan membentuk skema rasional baru. Skema rasional baru tersebut berasal dari informasi-informasi yang bersifat rasional atau analitik oleh penggunaan orang lain, ketersediaan fasilitas pendukung, dan dorongan orang lain. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi resonansi kognitif individu. Asumsi tersebut dirumuskan oleh penulis dalam proposisi kelima sebagaimana berikut;

Proposisi 5: Skema rasional baru yang terbentuk berkorelasi positif terhadap resonansi kognitif individu.

Skema emosional dan rasional membentuk suatu kombinasi skema baru dalam resonansi kognitif individu. Resonansi kognitif ini dapat berupa

bentuk standar penilaian maupun tingkat keyakinan baik bersifat rasional maupun emosional dalam suatu pemilihan keputusan. Resonansi kognitif individu tersebut akan sangat mempengaruhi kepercayaan individu dalam pengambilan keputusan adopsi sistem informasi akuntansi maupun dalam konteks pemilihan teknologi lainnya. Oleh karena itu, Penulis menyusunnya dalam bentuk proposisi sebagai berikut;

Proposisi 6: Resonansi kognitif tersebut berkorelasi positif terhadap pilihan keputusan individu.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Sangat penting untuk melakukan penelitian terhadap sumber dan faktor yang membentuk kepercayaan individu tersebut. Secara teoritis, tulisan ini dapat dilihat sebagai pengembangan teori skema dalam hubungannya dengan kinerja pemilihan keputusan tentang adopsi teknologi dan sistem informasi akuntansi. Sementara manfaat pada sisi praktisnya, dapat dilihat pada dua kepentingan utama. Pertama, pemahaman yang baik tentang faktor-faktor dan sumber pembentuk kepercayaan individu memberikan pengetahuan yang lebih baik bagi pemasar dalam memasarkan produk-produk sistem informasi akutansinya, khususnya pada faktor-faktor pembentuk kepercayaan individu dalam memilih suatu sistem informasi akuntansi. Kedua, pemahaman faktor dan sumber kepercayaan akan memberi arah dalam mengelola relasi bisnis jangka panjang antara organisasi bisnis dengan konsumennya.

Keterbatasan tulisan ini adalah, model ini masih bersifat konseptual dan masih berupa rumusan proposisi, sehingga masih perlu pembuktian lebih lanjut dalam penelitian empiris. Keterbatasan kedua adalah bahwa perumusan model sampel dan pengolahan data

yang belum tersedia. Sehingga peneliti masih harus mengembangkan sendiri model kuesioner untuk mendukung model konseptual di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Axelrod, R., 1973. *The American Political Science Review: Schema Theory: An Information Processing Model of Perception and Cognition*, Vol. 67, No. 4 (Dec., 1973), pp. 1248-1266
- Bartlett, F.C. 1932. *Remembering: A Study in Experimental and Social Psychology*. London: Cambridge University Press.
- Belkaoui, Ahmed Riahi, 2002. *Behavioral Management Accounting*, Tenth Edition, Greenwood Publishing Group Inc.
- Jogiyanto, 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lee, K. C., Chung N. dan Kim, J.S., 2004. *Analysis of Decision-Making Performance from a Schema Approach to Cognitive Resonance*.
- Loudon, J.P, dan Loudon, K.C., 2012. *Management Information Sistem*. Edisi keduabelas, Prentice Hall, Pearson Education, New Jersey.
- Marshall, S.P., *Assesing Problem Solving: Short term remedy and long term solution*, "In The Teaching and assesing of mathematical problem solving.
- Soidi, O., 2007. *Teori Skema dan Aplikasinya dalam Pengajaran Bahasa Asing*. Penerbit: Interlingua, Vol 1.
- *) Penulis adalah Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Ujung Pandang**