

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah mengalami kemajuan pesat. Hal ini dikarenakan keterbatasan metode tradisional dalam hal menyampaikan informasi dan meningkatnya kemampuan pengguna (*user*) telah memberikan kontribusi dalam perkembangan penggunaan teknologi informasi secara cepat oleh *end-user*. Banyak organisasi bisnis dan organisasi sektor publik yang memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah lembaga Perguruan Tinggi. Bagi lembaga Perguruan Tinggi teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen pendidikan di Perguruan Tinggi. Teknologi informasi digunakan untuk memecahkan masalah dan memudahkan penyelesaian tugas (Widuri, 2010).

Pada saat ini teknologi informasi (*Information Technology/IT*) sangat penting dalam menjalankan suatu kegiatan baik yang dipergunakan dalam industri, perdagangan, serta dalam dunia pendidikan secara cepat meningkat. Adanya IT sangat bermanfaat bagi pemenuhan pemrosesan informasi secara lebih baik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi biaya dan waktu guna memperoleh *output* produk organisasi yang lebih berkualitas (Widuri, 2010).

Menurut Thompson *et al* (1995) dalam Meiranto (2003) kemanfaatan IT merupakan manfaat yang diharapkan oleh staff IT dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan pada luas dan diversitas aplikasi yang dijalankan.

Menurut Goodhue (1995) dalam Istianingsih dan Wiwik (2009), keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Kesuksesan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut menghasilkan informasi yang baik dan memberikan manfaat bagi pengguna, namun juga ditentukan oleh lingkungan pengguna. Sistem informasi belum bisa dikatakan berhasil jika pengguna sistem tidak menggunakannya dan tidak memberikan manfaat bagi pengguna.

Karam & Casselman (1993) dalam Widuri (2010) tentang *A Cataloging Framework for Software Development Methods* dimana mereka mengatakan bahwa *Academic environments similar to business environments, are unique*. Pernyataan ini menjadi alasan perlunya penerapan sistem informasi dalam dunia pendidikan karena lingkungan akademikpun mirip dengan lingkungan bisnis dalam hal penggunaan sistem informasi guna mencapai efektifitas dan efisiensi kerja organisasi. Perguruan Tinggi sebagai unsur sektor pendidikan menggunakan teknologi informasi untuk merespon perubahan dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektifitas pengelolaannya. Alat bantu tersebut menjadi tidak efektif jika beberapa faktor-faktor penting lainnya terabaikan (Indriani dan Reza, 2009).

Menurut Davis (1989) dalam Widuri (2010) tentang *Perceived Usefulness, Perceived Easy to Use, and Used Acceptance of Information Technology* menyatakan teknologi informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem yang tersedia. Lebih lanjut, Christopher (1992) dalam Widuri (2010) menyatakan secara ideal keberadaan sebuah sistem informasi berbasis komputer dalam suatu organisasi dapat diterima dengan penuh antusias oleh para penggunanya, namun salah satu faktor yang menyebabkan manusianya sebagai pengguna sistem.

Ketidakpastian muncul karena suatu kondisi dimana individu dalam organisasi diharuskan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik namun individu tersebut dibatasi oleh kendala pengetahuan tentang tugas yang akan dikerjakan. Melalui investasi sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk meningkatkan kapasitas pemrosesan informasi yang diharapkan akan dapat mengurangi ketidakpastian karena suatu sistem informasi tersebut akan memberikan data atau segala sesuatu yang lain yang dapat menambah pengetahuan para pengguna dalam melakukan tugasnya menjadi lebih baik (Rhee, 2001 dalam Widuri, 2010).

Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Guimaraes, 2003 dalam Indriani dan Reza, 2009). Pengguna yang puas terhadap sistem informasi maka akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang tidak puas terhadap

sistem informasi, apabila sistem informasi membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik maka sistem tersebut dikatakan sukses.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Widuri (2010). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada populasi dan sampel penelitian. Penelitian Widuri (2010) mengambil populasi pelaksana administrasi yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer di setiap fakultas dan program pascasarjana, sementara penelitian ini mengambil populasi karyawan yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer. Sampel dalam penelitian terdahulu meneliti Perguruan Tinggi di Brawijaya. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Perguruan Tinggi di kota Madiun.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating?
4. Apakah luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. Diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating.
4. Luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat :

#### 1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi teoritis terkait dengan faktor-faktor pemicu pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna *End User Computing*.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Pendidikan diharapkan dapat memberikan pemahaman pentingnya mengadopsi teknologi informasi yang mampu meningkatkan kinerja dengan mengurangi ketidakpastian tugas sehingga keberhasilan sistem

informasi yang diprosikan dalam kepuasan pengguna dan pemanfaatan sistem dapat tercapai.

- b. Bagi Praktisi diharapkan pemanfaatan sistem berbasis komputer pada pengguna teknologi informasi dalam rangka menyelesaikan tugas dan masalah pekerjaannya juga untuk meningkatkan kualitas dan produktifitas pengguna.

### **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Agar memudahkan pembahasan materi skripsi, penulis membagi skripsi menjadi lima bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan skripsi.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang telaah teori mengenai ketidakpastian tugas, pemanfaatan teknologi informasi, kepuasan pengguna sistem, *end user computing*, pemanfaatan dan kepuasan pengguna, pemanfaatan, kepuasan pengguna, dan ketidakpastian tugas serta pengembangan hipotesis yang merupakan konsep dasar penulisan skripsi, kerangka pemikiran teoritis atau model penelitian.

#### **BAB III: METODA PENELITIAN**

Bab ini menerangkan tentang desain penelitian; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional

variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; teknik analisis.

#### BAB VI: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

#### BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.