

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kehidupan lingkungan global dewasa ini diwarnai oleh tingkat persaingan dan ketidakpastian yang sangat tinggi. Berbagai perubahan kondisi senantiasa menjadi hukum alam yang tidak terelakkan terjadi setiap saat. Setiap individu dan organisasi dituntut untuk dapat menciptakan kreasi, inovasi, dan penyesuaian yang berkesinambungan guna mempertahankan eksistensi usaha dan kehidupannya. Salah satu faktor penting yang perlu dan harus diikuti perkembangannya adalah faktor informasi.

Sejarah telah mencatat bahwa informasi merupakan hal yang krusial bagi individu dan organisasi sebagai kumpulan individu terutama dalam hal pengambilan keputusan (*decision making*). Masyarakat telah merasakan pentingnya kebutuhan akan informasi sejak jaman agraris hingga lebih-lebih ketika memasuki era industrialisasi sekarang ini. Informasi telah menjadi salah satu sumber daya yang bernilai dan karenanya harus dikelola secara efektif untuk mengakomodasi perkembangan perubahan dunia usaha yang bergitu pesat. Organisasi yang menggunakan informasi secara efektif akan memperoleh keuntungan kompetitif (*competitif advantage*) dalam memanfaatkan peluang yang ada. Selain itu, keberadaan arus informasi yang berkesinambungan memungkinkan organisasi, apapun jenisnya, baik yang bersifat *profit* maupun *non-profit oriented* untuk lebih mudah dan efektif dalam hal perencanaan dan

pengambilan keputusan, baik strategis (jangka panjang) maupun taktis (jangka pendek) beserta mekanisme pengendaliannya (*controlling*).

Konteks dunia usaha (bisnis) yang bersifat *profit oriented*, mengingat semakin besarnya jumlah informasi yang harus dihasilkan dan dikelola, bentuk organisasi dewasa ini dapat dipandang sebagai serangkaian jaringan informasi yang besar yang menghubungkan kebutuhan informasi dalam setiap proses pengambilan keputusan dengan sumber data. Upaya untuk memperoleh dan menghasilkan informasi yang relevan dan akurat terintegrasi dalam kerangka sistem yang disebut sistem informasi. Sistem informasi merupakan seperangkat orang, data, dan prosedur yang bekerja bersama-sama menyediakan data-data esensial tentang aktivitas-aktivitas organisasi (perusahaan) kepada para manajer di berbagai tingkatan (Purnomosidhi, 1999). Secara tradisional, manajemen dan akademisi memandang peranan sistem informasi sebagai fungsi pendukung dalam operasi perusahaan (Pontoh dan Indriantoro, 1998).

Sistem informasi telah mengubah cara perusahaan melakukan bisnis yang mengakibatkan banyak hal-hal baru terjadi dalam suatu organisasi dalam lingkungan bisnis kontemporer, misalkan saja operasional transaksi perbankan dari tempat tinggalnya melalui fasilitas internet *on-line* tanpa harus mendatangi kantor cabang bank yang bersangkutan sebagaimana transaksi konvensional yang telah berlangsung lama. Selain itu, ada juga penggunaan *scanner* pada beberapa toko swalayan yang memberikan berbagai kemudahan, penggunaan teknologi *cellular phone* untuk mendeteksi kemacetan lalu-lintas. Kesemuanya

menunjukkan peranan sistem informasi semakin meningkat mengikuti perkembangan teknologi informasi (Pontoh dan Indriantoro, 1998).

Kehadiran dan peranan sistem informasi dalam konteks organisasi yang bersifat *non-profit oriented* (sering pula disebut organisasi sektor publik) juga memberikan andil yang cukup penting. Sebagai organisasi yang memungkinkan keterlibatan publik (masyarakat) yang cukup besar, salah satunya dalam penggunaan sumber daya ekonomis dari masyarakat, sehingga jangkauannya lebih luas dibandingkan dengan sektor usaha (bisnis) yang bersifat privat. Hal ini menyebabkan organisasi sektor publik diharuskan untuk memberikan pertanggungjawaban pengelolaan yang transparan kepada masyarakat. Dihadapkan dengan hal tersebut di atas, maka sistem informasi yang berperan dalam hal tersebut, terutama dalam hal menyiapkan pelaporan segala bentuk aktivitas organisasi atas penggunaan sumber daya yang berasal dari publik dalam arti luas sekaligus sebagai bentuk pengendalian ataupun pengawasan atas kinerjanya.

Melihat sangat krusialnya peranan sistem informasi bagi organisasi, maka dari itu pengembangan sistem informasi memerlukan perencanaan dan implementasi yang sangat hati-hati. Muawanah (2000) mengatakan bahwa pengembangan sistem informasi diyakini merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kinerja sekaligus memposisikan diri di papan atas dalam suatu persaingan. Namun demikian, pengembangan sistem informasi ini tidaklah semudah yang dibayangkan karena proses ini terkait dengan lingkungan di sekitarnya. Berbagai penelitian terdahulu telah mencoba menganalisa beberapa

faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan perencanaan dan pengembangan sistem informasi. Beberapa diantaranya telah menghasilkan rerangka untuk dijadikan pedoman bagi keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sebagaimana disebutkan dalam Soegiharto (1998) ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengembangan sistem informasi tersebut diantaranya adalah fokus dan tujuan perencanaan sistem informasi yang matang, partisipasi pemakai, kebijakan organisasi, kompleksitas tugas, dan kompleksitas sistem.

Pengembangan sistem informasi merupakan tugas kreatif yang dapat menghasilkan manfaat ekonomis bagi organisasi. Namun, proses pengembangan sistem dapat menimbulkan kerugian besar jika gagal mengembangkan sistem informasi, sedangkan sumber daya, tenaga kerja, dan keuangan sudah terlanjur dikeluarkan. Prakteknya sering dijumpai bahwa pengembangan sistem informasi menunjukkan hasil positif jika proses pengembangan sistem distrukturkan secara baik. Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor, dan *customer* (Szajna dan Scammell, 1993 dalam Elfreda, 2004). Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*), maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Elfreda, 2004). Harapan dari berpartisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar

pemakai dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan (Elfreda, 2004).

Salah satu topik menarik yang sangat mendapat porsi penelitian dominan dalam konteks kesuksesan performa sistem informasi adalah penelitian yang menyangkut partisipasi pengguna/pemakai (*user participation*) dalam fase perencanaan dan pengembangan sistem informasi yang diyakini merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi. Beberapa penelitian empiris yang antara lain dilakukan oleh Ives dan Olson (1984), McKeen *et.al* (1994), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Restuningdiah dan Indriantoro (2000). Soegiharto (2001) yang mencoba menganalisa beberapa pendekatan kontijensi tentang hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, hubungan antara partisipasi pemakai terhadap keberhasilan performa sistem informasi memberikan petunjuk dan arahan yang krusial terhadap implementasi sistem informasi, khususnya dalam konteks organisasi swasta yang menjadi obyek penelitiannya.

Setianingsih dan Indriantoro (1998) menuliskan bahwa hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai mendapatkan perhatian sangat menarik dari beberapa peneliti karena hasil penelitian antara yang satu dengan yang lainnya tidak konsisten, misalkan saja dalam penelitian Ives dan Olson (1984) yang melakukan telaah terhadap 7 (tujuh) penelitian mengenai hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai didapatkan hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil positif,

empat penelitian menunjukkan hasil negatif (tidak signifikan), dan satu penelitian sisanya menunjukkan hasil *mixed*.

Penelitian mengenai hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai telah banyak dilakukan dalam lingkup penelitian Indonesia. Penelitian Chandrarin dan Indriantoro (1997) yang memasukkan 2 (dua) faktor kontijensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai *moderating variable* menghasilkan adanya hubungan positif antara partisipasi dan kepuasan pemakai. Kesimpulan lain yang diperoleh adalah bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh sebagai *moderating variable* pada hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai, tetapi berlaku sebagai *independent predictor* tersendiri, sedangkan aspek kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Setianingsih dan Indriantoro (1998) mencoba memperluas hasil penelitian terdahulu dengan melakukan pengujian terhadap 2 (dua) faktor kontijensi lainnya, yaitu dukungan manajemen puncak (*top management support*) dan komunikasi pemakai-pengembang (*user-developer communication*) dalam hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Kemudian faktor kebijakan organisasi yang diduga bertindak sebagai variabel penguat juga meningkatkan partisipasi pemakai dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sementara itu, faktor komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh langsung terhadap

kepuasan pemakai, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Penelitian lainnya juga telah dilakukan Restuningdiah dan Indriantoro (2000) yang mencoba memperluas pengujian dengan memasukkan 3 (tiga) faktor kontijensi, yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) sebagai *moderating variable* terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasilnya diketahui bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan pemakai. Hasil lainnya menunjukkan bahwa kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem serta pengaruh pemakai merupakan *quasi moderator* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Wijaya (2003) melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dengan memasukkan lima faktor kontijensi. Berbeda dengan penelitian serupa sebelumnya yang mengambil obyek penelitian pada organisasi yang *profit oriented* (organisasi privat/swasta) sebagai sampel, Wijaya (2003) memperluasnya dengan meneliti variabel tersebut pada organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pendidikan, yaitu universitas (lembaga pendidikan tinggi). Hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil lainnya menyatakan bahwa kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, kebijakan organisasi, dan komunikasi pemakai-pengembang merupakan *pure moderator* dalam pengaruh partisipasi terhadap

kepuasan pemakai. Sedangkan pengaruh pemakai berpengaruh secara signifikan sebagai *quasi moderator*.

Hasil penelitian-penelitian di atas termasuk di dalamnya tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing, ada suatu keinginan untuk melanjutkan sekaligus mengembangkan penelitian dengan menggunakan acuan utama pada penelitian yang dilakukan Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Restuningdiah dan Indriantoro (2000), dan Elfreda (2004). Variabel yang akan diuji juga merupakan gabungan dari beberapa variabel yang digunakan oleh penelitian sebelumnya dengan perincian sebagai berikut:

- a. Kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem (Chandrarin dan Indriantoro, 1997).
- b. Kebijakan organisasi dan komunikasi pemakai-pengembang (Setianingsih dan Indriantoro, 1998).
- c. Kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000).
- d. Dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (Elfreda, 2004).

Atas dasar hal tersebut diatas, maka dalam penelitian ini membahas partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan melakukan pengujian terhadap dua faktor kontijensi, yaitu kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan



kepuasan pemakai. Alasan dipilihnya kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem sebagai faktor kontijensi karena masih terdapat kontradiksi dari beberapa hasil penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sampel dalam penelitian ini diambil dari satu macam perusahaan saja, yaitu perusahaan jasa *leasing*. Hal ini menjadi perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang memasukkan berbagai jenis perusahaan sebagai sampel, sehingga hasil penelitiannya bersifat umum dan mewakili seluruh jenis perusahaan. Penelitian ini memfokuskan pada perusahaan jasa *leasing* untuk mengetahui apakah hasil penelitian terdahulu juga sama atau mendekati jika penelitian dilakukan pada area yang lebih kecil.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Komputer dengan Kompleksitas Tugas dan Kompleksitas Sistem sebagai *Moderating Variable* (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa *Leasing* di Kota Madiun)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Kejelasan posisi variabel kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan kebijakan organisasi tersebut sebagai *moderating variable* pada pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai, perlu dikaji lebih lanjut dengan mengajukan *research question* berikut:

1. Apakah ada hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?
2. Apakah kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara empirik tentang beberapa hal mengenai:

1. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Pengaruh kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem sebagai *moderating variable* atas pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

- a) Memberikan wawasan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta kebijakan yang berhubungan dengan investasi pengembang sistem informasi berbasis komputer, khususnya di perusahaan jasa *leasing*.

## 2. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi praktis untuk para praktisi dalam mengembangkan sistem informasi.
- b) Memberikan kontribusi praktis untuk akademisi dalam menjelaskan tentang bagaimana bentuk partisipasi pemakai yang dipandang paling memadai untuk mewujudkan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
- c) Menjadi acuan bagi penelitian di bidang sistem informasi di masa yang akan datang.

## E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, yaitu terdiri dari:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan titik tolak pembahasan atau analisa menuju bab selanjutnya karena bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahannya tentang pengertian sistem informasi, peranan sistem informasi, pengembangan sistem informasi, pemakai sistem informasi (*user*), kepuasan pemakai, pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai, kompleksitas

tugas dan kompleksitas sistem. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, pengumpulan data, serta teknis analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari data penelitian yang memuat data deskriptif dari hasil pengumpulan data, hasil uji kualitatif data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan terhadap permasalahan yang ada.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari semua pembahasan dalam bab-bab sebelumnya sebagai tindak lanjut hasil pembahasan yang telah diperoleh serta yang bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan.