

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian dunia secara menyeluruh memberikan dampak terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Adanya kemajuan globalisasi yang sangat cepat mengakibatkan perusahaan menghadapi persaingan yang sangat ketat. Setiap perusahaan yang didirikan, berupaya untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Kelangsungan hidup tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan berkompetisi. Kemampuan tersebut memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua peluang yang ada, hal tersebut dapat didukung apabila pihak manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan (Nugroho Widjajanto, 2001).

Setiap perusahaan dihadapkan pada pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan memerlukan sejumlah informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga pihak manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993) dalam Elfreda Aplonia Lau (2004), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula George H. Bodnar dan William S. Hopwood (1996), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Hal ini memperkuat temuan dari McDermott (1987) dalam Elfreda Aplonia Lau (2004) bahwa terdapat kira-kira 30% kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional.

Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa *resistance to change*. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Di negara berkembang seperti Indonesia, karena sifat masyarakat dan kebudayaannya mempunyai kecenderungan lebih besar untuk mengalami *resistance to change* maka penting untuk mengembangkan aspek organisasional dalam pengembangan sistem informasi. Pengembangan sistem informasi adalah tugas kreatif dan harus menghasilkan manfaat ekonomis bagi organisasi. Tetapi di sisi lain yang juga harus diperhatikan bahwa pengembangan sistem informasi dapat menimbulkan bencana. Di mana sumber daya, tenaga kerja dan keuangan akan dikeluarkan tanpa kemungkinan

pengembalian dan bahkan sistemnya itu tidak selesai. Hal ini dapat diatasi apabila proses pengembangan sistem distrukturkan secara formal, didokumentasikan dan sesuai dengan teknik pengendalian manajemen (George H. Bodnar dan William S. Hopwood, 1996).

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1981; Szjana dan Scammel, 1993; Lawrence dan Low, 1993; Hunton dan Kenneth, 1994; McKeen, D. James, Tor Guimaraes dan James C. Watherby, 1994; Muntoro, 1994; Choe, 1996 dalam Elfreda Aplonia Lau, 2004). Sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai pada sistem yang dikembangkan.

Hubungan antara partisipasi dari pemakai dalam pengembangan sistem dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang menarik bagi beberapa peneliti, karena hasil penelitian yang satu dan lainnya tidak konsisten. Ives dan Olson (1984) dalam Elfreda Aplonia Lau (2004), melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian menunjukkan hasil negatif dan satu penelitian hasilnya *mixed*. Hasil yang tidak jelas (*equivocal*), ini disebabkan terbatasnya teori dan tidak lengkapnya metodologi.

Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontinjensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Ada banyak faktor kontinjensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

Di Indonesia penelitian yang dilakukan oleh Grahita Chandarini dan Nur Indriantoro (1997) memasukkan variabel kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem sebagai *moderating variable* yang memoderasi hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Kesimpulan dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh sebagai *moderating variable* pada hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi, tetapi sebagai *independent predictor* tersendiri, sedangkan kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

Penelitian yang dilakukan oleh Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998) memasukkan adanya dua faktor kontinjensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang dalam hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Hasil dari pengujiannya menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi, namun komunikasi pemakai pengembang tidak mempunyai pengaruh signifikan pada hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

Nurika Restuningdyah (1999) memasukkan tiga faktor kontijensi, yaitu: kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil pengujian dari ketiga faktor kontijensi menunjukkan bahwa kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem merupakan *quasi moderator* pada hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

Penelitian Elfreda Aplonia Lau (2004) memasukkan lima variabel moderating, yaitu: dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai. Hasil penelitian dari Elfreda Aplonia Lau (2004) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian tersebut memiliki kelemahan yaitu tingkat respon yang rendah, yang mungkin dapat mengurangi

kemampuan generalisasi hasil penelitian serta belum dilakukan pengukuran non respon bias.

Beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam mengembangkan sistem informasi dengan kepuasan sistem tersebut. Namun penelitian ini difokuskan pada lima faktor kontijensi yaitu: dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai.

Alasan hanya menggunakan lima faktor kontijensi karena adanya *research gap* antara temuan penelitian dari McKeen *et.,al* 1994 dalam Elfreda Aplonia Lau (2004) dengan Grahita Chandrarini dan Nur Indriantoro (1997) yakni menurut McKeen *et.,al* (1994) kompleksitas tugas merupakan *pure moderator* sedangkan menurut Grahita Chandrarini dan Nur Indriantoro (1997) kompleksitas tugas merupakan *independent predictor*. *Research gap* ini terjadi pula pada temuan penelitian McKeen *et.,al* (1994), Nurika Restuningdyah (1999), yakni temuan McKeen *et.,al* (1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai merupakan *independent predictor*, sedangkan Sunarti Setianingsih dan Nur Indriantoro (1998) dan Elfreda Aplonia Lau (2004) sebagai *quasi moderator*. Demikian pula temuan terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Grahita Chandrarini dan Nur Indriantoro (1997) dengan Nurika Restuningdyah (1999), yakni kompleksitas tugas oleh

Grahita Chandrarini dan Nur Indriantoro (1997) dilaporkan sebagai *independent predictor* sedangkan oleh Nurika Restuningyah (1999) kompleksitas tugas dilaporkan sebagai *quasi moderator*. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti bermaksud mengambil judul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Variabel Moderating “**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?
2. Apakah dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
3. Apakah komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
4. Apakah kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
5. Apakah kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

6. Apakah pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem informasi.
3. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh komunikasi pemakai-pengembang dalam proses pengembangan sistem informasi.
4. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem informasi dalam proses pengembangan sistem informasi.
5. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh kompleksitas sistem dalam proses pengembangan sistem informasi.
6. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh pengaruh pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara akademis, diharapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem informasi dimasa mendatang.
2. Sebagai input bagi pengambilan keputusan (*decisison maker*) untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pema-kai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi.

E.Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Agar memudahkan pembahasan materi usulan skripsi, penulisan membagi skripsi menjadi 5 bab sebagai berikut :

1. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang telaah teori mengenai Pengembangan dari sistem informasi, tujuan pengembangan sistem informasi, hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, teori beserta faktor kontigensi dan pengembangan hipotesis yang merupakan konsep dasar penulisan skripsi, kerangka pemikiran teoritis dan kerangka konseptual.

3. METODE PENELITIAN

Bab ini menerangkan tentang desain penelitian, populasi, sampel, definisi operasional variable, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengumpulan data, teknik analisis serta sistematika laporan skripsi.

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

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

5. KESIMPULAN DAN SARAN

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