

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pada era informasi seperti sekarang ini, penggunaan teknologi sistem informasi terasa semakin dibutuhkan karena seiring dengan perkembangan zaman efektifitas suatu pekerjaan bisa didapatkan dari implementasi teknologi informasi tersebut. Dengan berkembangnya teknologi informasi yang akan memudahkan segala aktivitas operasional, maka semakin banyak entitas termasuk perguruan tinggi-perguruan tinggi mulai berorientasi pada sistem informasi. Sistem informasi juga menjadi kebutuhan utama organisasi karena diperoleh beberapa keuntungan yaitu efisiensi waktu dan biaya, menjadi akurasi informasi atau ketepatan informasi. Sistem informasi berbasis komputer terus dikembangkan. Sistem informasi tersebut dapat diperoleh dalam bentuk jadi, diperoleh bersamaan dengan perolehan *hardware* dan *software*, ataupun dirancang dan dikembangkan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan.

Kegiatan akademik yang rumit, pengaruh lingkungan pendidikan, serta penggunaan teknologi informasi di perguruan tinggi sebagai daya saing menyita perhatian pengelola terhadap teknologi sistem informasi. *End-user computing* membutuhkan segala fasilitas dan kemudahan dalam menjalankan tugasnya, maka dari itu keberadaan pusat sistem informasi adalah mutlak penting untuk mendukung *end-user computing*. Pada mayoritas organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas kepada para pemakai untuk dapat mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi, dan

memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identifikasi atas informasi yang dibutuhkan oleh manajemen. Yaitu lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (Rockart, 1979 dalam Sri Astuti, 2003). Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugas, pemahaman informasi mutlak diperlukan. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga akan bermanfaat dalam pengambilan keputusan.

Kesuksesan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem informasi tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan, yang berarti informasi tersebut dibutuhkan oleh para pengguna. Meskipun secara teknis sistem tersebut sempurna, tetapi belum bisa dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak menggunakannya (Kentris, 2004).

Manajemen di semua tingkatan membutuhkan sistem informasi dalam kegiatan pengambilan keputusan. Sistem informasi mempunyai peran yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen (M. Jogyanto, 1995 dalam Lilis Endang & M. Solichin, 2005).

Tujuan dari pengembangan dan analisis sistem informasi pada suatu organisasi adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi, serta penghematan biaya

perolehan informasi. Terdapat faktor-faktor yang secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan kinerja sistem informasi. Diantara faktor-faktor tersebut adalah partisipasi, dan ketidakpastian tugas. Partisipasi dan ketidakpastian tugas telah terbukti berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi (Lilis Endang & M. Solichin, 2005).

Keputusan untuk mengembangkan sistem informasi merupakan suatu hal yang tepat meskipun memerlukan pemikiran yang matang, karena selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Berkembangnya suatu sistem informasi menjadi lebih kompleks bukanlah jaminan untuk perbaikan kinerja, hal tersebut justru akan menimbulkan kontraproduktif bila dalam tahap pengimplementasian tidak didukung dengan kualitas serta kesiapan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Sistem informasi harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna (Guimaraes, 2003 dalam Priyo Hari, 2006).

Menurut pendapat Szajna & Scammel, 1993 dalam Elfreda, 2004, kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara sistem analis, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar & Hopwood, 1995 dalam (Elfreda, 2004), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Hal ini diperkuat oleh temuan McDermott, 1987 dalam (Elfreda, 2004) bahwa terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional.

Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa *resistenci to change*. *End-user* dalam organisasi cenderung berlaku konservatif. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi karena partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan dan aktifitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses penyusunan sistem informasi (Lilis Endang & M. Solichin, 2005). Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana untuk pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil hambatan dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan.

Menurut pendapat Priyo Hari (2006) dalam [www.petra.ac.id](http://www.petra.ac.id), secara umum partisipasi dalam pengembangan sistem akan mempengaruhi keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna maupun meningkatnya kualitas sistem, dan pada akhirnya akan dapat menyebabkan keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Keberhasilan pengembangan sistem ini akan mendorong pencapaian tujuan ataupun sasaran yang ada dalam organisasi.

Ketidakpastian tugas merupakan selisih antara jumlah informasi yang diperlukan untuk melakukan tugas dengan jumlah informasi yang telah diproses (Galbraith, 1973 dalam Sri Astuti, 2003). Ketidakpastian tugas oleh Van de Ven

& Delbecq dalam (Lilis Endang & M. Solichin, 2005) dibagi menjadi dua dimensi yaitu kemampuan menganalisis tugas dan variabilitas tugas. Variabilitas tugas menunjukkan banyaknya variasi sub-tugas, yang ditimbulkan oleh perbedaan sub-tugas. Jika setiap sub-tugas dapat dianalisis dengan mudah, maka untuk melakukan analisis terhadap hubungan antara output dan inputnya juga akan jelas (Brownell & Dunk, 1991 dalam Sri Astuti, 2003).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lilis Endang & M. Solichin (2005). Penelitian tersebut membahas tentang hubungan antara partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi, dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hal tersebut, maka dari itu peneliti mengajukan penelitian dengan judul "Pengaruh Partisipasi dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi: Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderasi".

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi?
2. Apakah ketidakpastian tugas memoderasi pengaruh antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi.
2. Menganalisis pengaruh ketidakpastian tugas dalam memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang dirumuskan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat menjadi pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem informasi dimasa mendatang.
  - b. Memberi gambaran tentang pengaruh ketidakpastian tugas dan partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi organisasi dalam hal ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah dapat dihasilkan kualitas informasi yang lebih baik, peningkatan kinerja sistem informasi pada organisasi dan penghematan biaya dalam memperoleh informasi.
  - b. Dapat membantu organisasi dalam pengambilan keputusan.