

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan sistem informasi saat ini telah menciptakan sumber daya yang sangat bernilai di berbagai organisasi terutama di dunia bisnis. Banyak organisasi yang memposisikan informasi sebagai suatu aset yang sangat berharga dan sangat dibutuhkan. Berbagai informasi penting yang dibutuhkan oleh organisasi modern adalah informasi yang bersifat strategis, yaitu informasi yang berkaitan dengan kehidupan jangka panjang organisasi sehingga informasi tersebut dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan yang logis dan mengarahkan pada tindakan yang diinginkan. Pengembangan dan analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi. Begitu pentingnya pengembangan sistem informasi (SI) ini membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja sistem informasi (SI) tersebut.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat bergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *costumer* (Szana dan Scammel, 1993) dalam Purnamasari (2005). Demikian pula Bodnar dan Hopwood (1995) dalam Purnamasari (2005) berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Perubahan perilaku dan organisasional dapat berupa *resistenci to change*. Maka pengembangan sistem

informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Untuk menghindari akan adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*) maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1981; Szjana dan Scammel, 1993; Lawrence dan Low, 1993; Hunton dan Kenneth, 1994; Mckeen dkk. 1994; Muntoro, 1994; Choe, 1996); dalam Setyani dan Ariyanto (2007). Harapan dari berpartisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pemakai dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Salah satu faktor yang banyak diteliti sebelumnya adalah partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dapat memberikan efektifitas dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai dan kualitas jasa sistem informasi. Suatu sistem informasi akan efektif apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai (Chandrarin & Indriantoro, 1997; Setianingsih & Indriantoro, 1998; dan Restuningsih & Indriantoro, 2000; dalam Setyani dan Ariwibowo, 2007). Efektifitas sistem informasi merupakan suatu yang multidimensional termasuk pengukuran menggunakan kepuasan pemakai sebagai indikator (Pitt dkk.,1995) dalam Setyani dan Ariyanto (2007).

Chandrarin dan Indriantoro (1997) dalam Aplonia Lau (2004) penelitian ini menyimpulkan bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai ternyata konsisten positif. Faktor kontijensi kompleksitas tugas ternyata didukung sebagai variabel independent yang berpengaruh langsung terhadap

kepuasan pemakai dan kompleksitas sistem diketahui sebagai moderator semu. Penelitian ini bertentangan dengan yang dilakukan McKeen dkk. (1994) dalam Indri Purnamasari (2005) yang menyimpulkan kedua faktor kontijensi tersebut berpengaruh terhadap hubungan kotijensi dan kepuasan pemakai.

Setianingsih dan Indriantoro (1998) penelitian ini menyimpulkan bahwa ternyata partisipasi dalam pengembangan sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), McKeen dkk. (1994), Choe (1996), dalam Chandrarin dan Indriantoro (1997). Dimpulkan pula ternyata dukungan meneemen puncak mempengaruhi hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, tetapi pengaruh komunikasi pemakai ti dak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai.

Restuningdiyah dan Indriantoro (2000) penelitian ini menyimpulkan bahwa ternyata partisipasi berpengaruh positif terhdap kepuasan pemakai. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), McLean dkk. (1996), Choe (1996), Chand rarin dan Indriantoro (1997) dalam Setianingsih dan Indriantoro (1998). Sedangkan kompleksitas tujan dan kompleksitas sistem berpengaruh se cara signifikan sebagai moderator semu, hal ini konsisten dengan McKeen dkk. (1994). Pengaruh pemakai dengan penelitian Robey da Farrow (1982) tetapi tidak mendukung penemuan McKeen dkk. (1994) dalam Solichin dan Lilis (2005).

Purnamasari (2005) juga menambahkan variabel lain sebagai faktor yang mempengaruhi efektifitas pengembangan sistem informasi, yaitu struktur organisasi. Struktur organisasi adalah struktur hirarki yang menunjukkan tingkat wewenang pembuatan keputusan individu dalam suatu organisasi (Gordon & Narayana, 1984), Nicolaou (2000) dalam Wibowo dan Astuti Yuli Setyani (2007) penelitiannya menyimpulkan bahwa formalitas organisasi yang menjadi salah satu variabel penelitian berhubungan positif dengan keputusan pemakai dan efektifitas pengendalian.

Wibowo dan Astuti Yuli Setyani (2007) penelitian ini menyimpulkan bahwa partisipasi pemakai, komunikasi pemakai, dukungan manajemen puncak, kompleksitas sistem berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi yang diprosikan dengan kepuasan pemakai. Sedangkan struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi yang diprosikan dengan kepuasan pemakai, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2004).

Atas hal tersebut maka peneliti tertarik untuk menguji pengaruh kompleksitas tugas dengan pengembangan sistem, dan menambah jumlah sampel yang diuji dalam penelitian ini, serta merubah lokasi responden yaitu Manajer suatu perusahaan atau suatu divisi yang berlokasi di kota Batam menjadi Manajer perusahaan yang berlokasi di kota Yogyakarta. Peneliti tertarik melakukan ini karena dari penelitian Ariyanto Wibowo dan Astuti Yuli Setyani (2007) dari analisis masih ada 74% faktor lain yang dapat mempengaruhi efektifitas pengembangan sistem, masih banyak faktor-faktor lain menambahkan satu

variabel independen, yaitu kompleksitas tugas. Penulis menambah variabel kompleksitas tugas merupakan yang variabel independen pada hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem, seperti yang diungkapkan DeBrander *et al.* (1972), Edstrom (1977) dan Ginzberg (1979), McKeen *et al.* (1994) dalam Wibowo dan Astuti Yuli Setyani (2007). Berdasarkan latar belakang diatas, serta adanya ketidak konsistenan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat dan membahas permasalahan tersebut diatas dengan judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keefektifan Manajer dalam Pengembangan Sistem Informasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh kompleksitas sistem dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?
4. Apakah terdapat pengaruh dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?
5. Apakah terdapat pengaruh struktur organisasi dalam pengembangan sistem

informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?

6. Apakah terdapat pengaruh kompleksitas tugas dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi ?

### C. Tujuan Penelitian

Hal-hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi.
2. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi .
3. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh kompleksitas sistem dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi.
4. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh dukungan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi.
5. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh struktur organisasi dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi.
6. Untuk mengetahui dan menemukan bukti empiris apakah terdapat pengaruh kompleksitas tugas dalam pengembangan sistem informasi terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan, untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja sistem dan ukuran kinerja dimaksud untuk membantu manajemen berfokus pada tujuan dan sasaran program kerja unit, sehingga akan meningkatkan efektifitas pengembangan sistem informasi.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja dan masyarakat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan dalam pengembangan sistem informasi.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian dimasa mendatang sehingga masih perlu untuk lebih dapat dikembangkan.