

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir ini tampaknya perlu mendapatkan perhatian khusus oleh berbagai bidang, salah satu diantaranya bidang pendidikan yang telah mengalami beberapa peningkatan dalam menyelenggarakan kegiatan dari proses *input* sampai ke *output*. Upaya perbaikan maupun peningkatan setiap kegiatan dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan yang ada di perguruan tinggi dari sistem yang manual sampai ke sistem komputer. Hal ini dikarenakan persaingan teknologi yang mengharuskan seluruh elemen organisasi baik bisnis maupun non bisnis seperti bidang akademis agar mampu bertahan dalam lingkungan yang *kompetitif*.

Persaingan, perubahan dan ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan akademis, organisasi maupun bisnis. Untuk itu dibutuhkan sistem informasi yang mampu untuk menunjang kualitas bidang akademis agar mampu bertahan dan bersaing di era teknologi yang serba *modern*. Sistem informasi juga dapat meningkatkan kinerja individual pelaku organisasi maupun pelaku bisnis itu sendiri agar dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal. Penggunaan sistem informasi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang lebih terhadap lingkungan pemakai sistem informasi. Sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan.

Pengembangan sistem ini bukan hanya didasarkan pada seberapa sistem ini dipakai oleh pemakai sistem akan tetapi lebih pada nilai guna sistem tersebut bagi pemakai sistem. Perubahan teknologi seiring dengan perkembangan zaman menuntut semua pihak terutama pemakai teknologi sistem informasi untuk senantiasa bersikap reaktif dalam mengantisipasi serta melakukan pelayanan yang terbaik bagi pemakai sistem. Memang sudah seharusnya perguruan tinggi untuk selalu berupaya mengintegrasikan kepentingan agar mampu menciptakan sumber daya manusia yang mampu bersaing di era globalisasi. Hal ini menuntut perubahan sistem dari manual menuju ke sistem terkomputerisasi.

Banyaknya hasil penelitian yang tidak konsisten antara yang satu dengan yang lainnya, menyebabkan keterkaitan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi masih cukup menarik untuk dilakukan penelitian ulang. Kontradiksi yang ada disebabkan karena penelitian-penelitian tersebut didasarkan atas teori atau metodologi yang kurang, Ives dan Olson, 1984; Klenke, 1982, dalam (Nurika dan Indriantoro, 1999).

Kecacatan ini berkaitan dengan kurangnya teori yang mendukung, validitas pengukuran dan metodologi serta lemahnya penggunaan variabel kontekstual yang penting, (McKeen. et. al, 1994). Penelitian yang pernah dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro, (1997) memasukan dua faktor kontijensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai *moderating variable* dalam pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas tidak berpengaruh sebagai *moderating variable* tetapi berlaku sebagai *independent predictor* tersendiri dan kompleksitas sistem dinyatakan sebagai *quasi moderator*.

Hasil dari penelitiannya tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh McKeen et al, (1994), yang menyatakan bahwa kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem berpengaruh sebagai variabel moderating, pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai sebagai *pure moderating*. Kelemahan dari penelitian yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro, (1997) tidak menanyakan apakah responden mengembangkan sistem informasi sendiri atau hanya membeli serta tingkat pengembalian kuesioner yang rendah. Hal ini dimungkinkan jawaban responden bias apabila sistem informasi berbasis komputer yang digunakan responden hanya membeli.

Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable*, merupakan penelitian yang sangat menarik bagi beberapa peneliti, karena masih terdapat *kontradiksi* hasil penelitian antara yang satu dengan yang lainnya. Ives dan Olson, (1984) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian hasilnya negatif (tidak signifikan) dan sisanya satu penelitian hasilnya mixed.

Guna merekonsiliasi kondisi tersebut beberapa peneliti menggunakan pendekatan secara sistematis untuk mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan beberapa variabel konjungsi yang mempengaruhi. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor konjungsi yang diyakini berpengaruh pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

Di Indonesia penelitian mengenai hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai juga pernah dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro, (1997). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara partisipasi terhadap kepuasan pemakai. Dalam penelitian tersebut 10% variasi perubahan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pemakai. Hal ini menunjukkan 90% faktor lainnya yang mempengaruhi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Banyaknya faktor yang berpengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai menjadikan peneliti harus lebih tajam dalam menganalisa dari pada faktor tersebut.

Untuk menghindari dari penolakan sistem informasi yang dikembangkan oleh divisi pengembangan sistem yang ada pada divisi akademik dan keuangan maka perlu melibatkan partisipasi dari pemakai. Harapan dari adanya partisipasi pemakai sebagai pengguna sistem maka pengembangan akan sistem dapat mengenai sasaran dan sesuai dengan fungsi dari pada sistem informasi itu sendiri. Perkembangan teknologi harus selalu mendapat perhatian dari seluruh perancang sistem informasi agar mampu memberikan yang terbaik bagi pemakai sistem.

Partisipasi pemakai menjadi salah satu daripada indikasi bahwasannya pengembangan sistem informasi yang diterapkan dan dikembangkan sudah sesuai dan memiliki nilai guna bagi pemakai dan menjadikan kepuasan tersendiri bagi pemakai. Ketidakkonsistenan hasil penelitian antara yang satu dengan yang lain membuat peneliti ingin meneliti ulang penelitian dengan judul; "PENGARUH PARTISIPASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS, KOMPLEKSITAS SISTEM DAN PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI VARIABEL MODERATING".

B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi
2. Apakah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem serta pengaruh pemakai berpengaruh sebagai variabel moderating terhadap pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

C. BATASAN MASALAH

Mengingat luasnya pengertian dan pembahasan tentang pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai serta keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam penelitian ini maka peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Partisipasi adalah mereka yang ikut berperan serta berupa dukungan, pendapat, pemikiran secara langsung dalam pengembangan sistem informasi akademik dan sistem informasi keuangan pada masing-masing perguruan tinggi tempat responden bekerja.
2. Pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi akademik dan atau sistem informasi keuangan di tempat responden bekerja dengan kapasitas sebagai pejabat pada perguruan tinggi responden bekerja.
3. Kompleksitas tugas merupakan persepsi responden sebagai pengguna sistem informasi akademik dan atau sistem informasi keuangan tentang kesulitan suatu tugas.
4. Kompleksitas sistem adalah mengacu pada teknologi sistem informasi akademik dan atau sistem informasi keuangan yang terkomputerisasi.
5. Pengaruh pemakai adalah peran responden dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan desain akhir sistem informasi akademik dan atau sistem informasi keuangan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Peneliti ingin menguji kembali karena masih terdapat kontradiksi dari hasil penelitian-penelitian terdahulu.
2. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
3. Untuk mengetahui secara empiris kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai berpengaruh sebagai variabel moderating atau bukan terhadap pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mampu menjawab secara empiris daripada kontradiksi dari hasil penelitian terdahulu.
2. Dapat membantu dalam menentukan keputusan bagi bidang akademis berkaitan dengan penggunaan sistem informasi.
3. Dapat membangkitkan pengembangan teknologi pada perguruan tinggi.
4. Dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian yang akan datang.