

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan zaman telah banyak melakukan perubahan mulai dari kegiatan dengan cara tradisional atau manual menjadikan praktis hemat dan cepat. Seperti penggunaan sistem informasi pada komputer yang menjadi salah satu cara mutakhir dalam pengembangan sistem informasi. Perkembangan sistem informasi berbasis komputer banyak menambah manfaat bagi organisasi, perusahaan, bahkan pada pemerintahan dalam melakukan pekerjaan, akan tetapi suatu sistem informasi dikatakan tidak sukses dalam berkembang apabila pemakai itu sendiri tidak merasa puas terhadap pengembangan sistem informasi. Sistem informasi tidak berkembang dengan sendirinya tetapi perlu didukung banyak faktor yang diharapkan dapat memberikan kesuksesan dari sistem informasi, salah satu pendukungnya adalah partisipasi pemakai (Chandra & Indriantoro, 1997; Setianingsih & Indriantoro, 1998; Restuningdiah & Indriantoro, 2000; Suryaning, 2003; Lau, 2003, dalam Dian Indri, 2006).

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan satu hal yang penting dalam penerimaan informasi. Istilah sistem informasi meliputi pemanfaatan teknologi informasi bagi para manajer. Thompson *et al.* (1991) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan

pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Sedangkan Teddy Jurnal (2001) berpendapat, bahwa pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behavior*) dari Triandis (1980) menyatakan, bahwa pemanfaatan teknologi informasi khususnya komputer personal (PC: *Personal computer*) oleh pekerja yang memiliki pengetahuan dilingkungan yang dapat memilih (*optional*), akan dipengaruhi oleh perasaan individu (*affect*) terhadap pemakaian PC (*personal computer*), norma sosial (*social norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan pemakaian PC (*personal computer*), kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan pemakaian komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari pemakaian PC (*personal computer*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam lingkungan yang kondusif dalam pemakaian PC (*personal computer*).

Thompson *et al.* (1991) melakukan pengujian terhadap sebagian model pemanfaatan PC (*personal computer*) dengan menggunakan teori sikap dan perilaku dari Triandis. Hasil pengujian tersebut menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dan pemanfaatan, terjadi hubungan yang tidak signifikan antara *affect* dan pemanfaatan, hubungan yang negatif antara kompleksitas (*complexity*) dan pemanfaatan, serta adanya hubungan positif antara kesesuaian tugas (*job fit*) dan pemanfaatan. Selain itu, penelitian Thompson *et al.* (1991), juga menemukan

adanya hubungan yang signifikan antara konsekuensi jangka panjang (*long term consequences*) dengan pemanfaatan dan hubungan antara kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dengan pemanfaatan menunjukkan hubungan yang negatif dan lemah. Kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat dalam kondisi lingkungan sangat dibutuhkan penerima informasi, sedangkan informasi yang dibutuhkan belum tentu menjadi sebuah masukan atau kebutuhan yang diinginkan.

Kesuksesan sistem informasi diukur dari beberapa dimensi termasuk pengukuran menggunakan kepuasan pemakai sebagai sosial (Pitt *et al.*, 1995), dalam Dian Indri (2006). Hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh faktor-faktor kontinjensi, antara lain faktor kompleksitas tugas (Ginzberg, 1981), tahap pengembangan (Franz & Robey, 1986), *semantic gap* (DeBrabander & Thiers, 1984), lingkungan tugas dan pengambilan keputusan (Robey & Farrow, 1982), tingkat hubungan (Robey & Farrow, 1982), komunikasi (DeBrabander & Thiers, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim & Lee, 1986 dalam Setianingsih & Indriantoro (1998)), sikap pemakai (Tait & Vessey, 1988), dan tingkat keterlibatan (Doll & Torkzadeh, 1989; Mckeen *et al.*, 1994), dalam Dian Indri (2006)).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Dian Indri (2006) yang dilakukan pada mahasiswa Magister Manajemen Universitas Gadjah Madah. Dalam penelitiannya, Dian Indri menguji Pengaruh Tingkat Pekerjaan sebagai Variabel Pemoderasi Hubungan Antara Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi. Hasil

dari penelitian yang dilakukan Dian Indri (2006) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan tingkat pekerjaan yang memoderasi partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai pada pengembangan sistem informasi.

Peneliti akan menguji kembali model yang pernah digunakan oleh Dian Indri Purnamasari (2006) pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta karena bila penelitian tersebut dilaksanakan pada situasi dan objek yang berbeda dengan tingkat mobilitas dan kebutuhannya, maka akan didapatkan hasil signifikansi yang berbeda pula. Dalam penelitian ini menggunakan variabel yang sama dengan penelitian Dian Indri Purnamasari (2006) yaitu pengaruh tingkat pekerjaan sebagai variabel moderasi, partisipasi pemakai sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengangkat dan membahas permasalahan tersebut dengan judul **Analisis Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Tingkat Pekerjaan sebagai Variabel Moderasi.**

B. Perumusan Masalah

Sistem informasi selalu dibutuhkan oleh perusahaan agar terbentuk sebuah komunikasi yang baik. Pengembangan terhadap sistem sebelumnya penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja produktifitas karyawan. Pengembangan yang mempunyai mobilitas tinggi menjadi salah satu keunggulan yang bisa ditingkatkan dalam sistem informasi suatu perusahaan. Perubahan tersebut harusnya membawa peningkatan efektifitas dan efisiensi

sehingga tercipta tingkat kepuasan yang tinggi pada karyawan dalam menggunakan sistem informasi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
2. Apakah tingkat pekerjaan secara signifikan memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menemukan bukti empiris hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
2. Menemukan bukti empiris bahwa tingkat pekerjaan memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan-masukan pengelola di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang diteliti dalam melaksanakan pengembangan sistem informasi.

2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pemahaman tentang pengembangan sistem informasi yang dipengaruhi kepuasan dan partisipasi pemakai sistem informasi tersebut. Hasil penelitian akan dapat menjadi pembanding antara ilmu yang didapat di kuliah dengan kehidupan nyata di masyarakat.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat menambah kepustakaan sebagai data tambahan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut.