

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem informasi akhir-akhir ini telah menjadi tuntutan dalam perusahaan ataupun organisasi untuk mampu memanfaatkan informasi pada efektifitas bisnis dan mengintegrasikan sistem informasi kedalam proses bisnis. Apalagi sistem informasi sekarang ini berkembang begitu cepat, menghasilkan keunggulan-keunggulan yang signifikan bagi proses bisnis. Banyak organisasi sekarang ini baik sektor industri maupun sektor pemerintahan fundamental tergantung pada sistem informasi. Sistem informasi juga mempunyai peran stratejik dalam proses bisnis perusahaan yaitu membantu manajemen dalam hal menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung dalam mengambil keputusan.

Pengembangan sistem informasi juga diyakini merupakan upaya strategis perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kinerja sekaligus upaya memposisikan diri dalam persaingan, namun pengembangan sistem informasi tidak semudah yang dibayangkan, berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi diantaranya adalah faktor keterlibatan dan partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, kompleksitas sistem, efektifitas sistem. Keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi merupakan suatu keuntungan yang besar dalam proses bisnis

sehingga dapat mencapai tujuan organisasi, mempermudah tugas–tugas kerja hingga memenangkan persaingan bisnis.

Pengembangan sistem informasi terdiri dari beberapa tahapan dimana pada setiap tahapan memerlukan kemampuan–kemampuan tertentu yang sangat menentukan akan keberhasilan pengembangan sistem informasi itu. Dengan demikian, didalam pengembangan sistem informasi, seorang pengembang dituntut harus mempunyai pengetahuan teknologi informasi terkini, mengembangkan kemampuan interpersonal, dan harus memahami serta melaksanakan strategi keterlibatan selama proses pengembangan sistem informasi (Hunton & Price, 1994). Pengembangan sistem informasi tidak hanya melibatkan *hardware* dan *software* tetapi juga berkaitan dengan tingkah laku manusia didalamnya. Pengembangan sistem informasi juga akan terlihat sebagai proses pembuatan keputusan dimana peran sosial memainkan peran penting dalam menentukan *outcome* dan reaksi dari *outcome* itu (Guimaraes & Igbaria; 1997, Ives & Olson; 1984). Sebagai investasi yang mahal dalam mengambil keputusan, pengembangan sistem informasi diperlukan pertimbangan secara matang, sehingga sistem dapat efektif. Sebuah hubungan yang dekat antara pengembang dan pemakai adalah prasyarat pembuatan sistem yang efektif (Beath & Orlikowski, 1994). Suatu sikap positif ke arah departemen sistem informasi mungkin meningkatkan tujuan pengguna berkerjasama dengan departemen SI.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Obyung Kwun dan Khaled A.Alshare pada tahun 2007 yang meneliti tentang

pengaruh *fairness* pada kepuasan pengguna dan departemen sistem informasi. Dalam hal ini keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem merupakan faktor yang kritis bagi keberhasilan sistem itu, namun dalam keterlibatan itu akan memunculkan kendala dimana tidak adanya keadilan selama proses pengembangan. Dalam penelitian ini keadilan menggunakan tiga dimensi teori *fairness* yaitu prosedural, interaksional, dan distributif.

Beberapa studi telah memperlihatkan kesuksesan sistem informasi berdasar teori *fairness*, pentingnya persepsi seluruh pengguna dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan sistem informasi tetapi tidak memperhatikan kepuasan pengguna dengan departemen sistem informasi, dimana departemen sistem informasi (SI) itu sendiri merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan sistem informasi. Menurut penelitian teori keadilan, kejujuran pada proses pembuatan keputusan mempengaruhi kepuasan organisasi dan otoritasnya seperti *outcome* (Folger & Konovsky, 1989). Hubungan antara pengguna dengan departemen SI adalah pusat kesuksesan dari pengembangan sistem informasi, dimana kejujuran antara pengguna dengan departemen akan memudahkan pembuatan sistem informasi serta perlu sikap positif untuk hubungan kerjasama dalam pembuatan keputusan tim (Korsgaard et al., 1995).

Dalam pengembangan sistem informasi terutama pengembang bukan saja berdasarkan *outcome* dan prosedur yang ada, melainkan pada penerimaan pengguna tentang peranan pengguna terhadap departemen sistem informasi demi terciptanya sistem yang efektif. Pada latar belakang yang telah diuraikan

di atas dan pentingnya mengetahui pengaruh keadilan (*fairness*) dan kepuasan pengguna terhadap departemen sistem informasi maka peneliti tertarik untuk menganalisis masalah tersebut dalam suatu penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Fairness* terhadap Kepuasan Pengguna atas Unit Sistem Informasi**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari judul yang diangkat untuk menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?
2. Apakah *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?
3. Apakah *distributif justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pengguna atas sistem informasi.
2. Menguji pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

3. Menguji pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Yaitu sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, metode penelitian sistem informasi yang berkaitan dengan kejujuran serta keadilan pada pengguna dalam pengembangan SI terhadap kepuasan pengguna pada unit sistem informasi, yang diharapkan bagi peneliti selanjutnya memasukan faktor lain yang akan menghasilkan hubungan baru diantara konstruksi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi praktisi

Bagi pengembang sistem, supaya mempertimbangkan aspek sosial dan interpersonal pada pengembangan sistem dimana akan memperbaiki kepuasan pengguna dengan unit sistem informasi, memperbaiki persepsi akan keadilan dalam proses pengembangan sistem dan memperbaiki keadilan pada perlakuan interpersonal selama pengembangan.

- b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.