

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persaingan, perubahan dan ketidakpastian selalu mewarnai kehidupan lingkungan bisnis. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efisien, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis. Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif tersebut dalam (Sunarti S., dan Nur Indriantoro, 1998: 192-207).

Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Dalam hal ini, teknologi informasi hanya merupakan salah satu komponen kecil saja dalam format perusahaan. Kesuksesan pengembangan sistem informasi juga sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *costumer* dalam (Szajna dan Scammel, 1993) juga dalam Sunarti., dan Nur Indriantoro 1998: 192-207).

Secara teori, disatu titik pembahasan, suatu sistem informasi yang baik belum tentu harus memiliki komponen teknologi informasi (lihat perusahaan-perusahaan pengrajin kecil omset sampai miliaran rupiah sementara

dititik pembahasan yang lain, komputer memegang peranan teramat penting dalam penciptaan produk (perhatikan perusahaan manufaktur jepang yang memperkerjakan robot-robot untuk seluruh proses perakitan). Jadi, kendala suatu sistem informasi dalam perusahaan atau organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen yang ada sehingga dapat dihasilkan dan dialirkan suatu informasi yang berguna (akurat, cepat, relevan, dan sebagainya) untuk lembaga yang bersangkutan.

Organisasi adalah kumpulan orang yang saling bekerjasama mencapai tujuan. Manusia merupakan satu titik pusat permasalahannya, karena dalam suatu organisasi terjadi interaksi antara manusia yang satu dengan yang lainnya dalam suatu hubungan kerja dalam (Handoko Hani, T, 1996: 8).

Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan pengimplementasian yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*Resistance to change*). *Resistance to change* menurut dalam Judith Gordon (1993) dapat mengakibatkan kerugian, seperti: turunnya produktifitas, meningkatkan angka ketidakhadiran, menurunkan motivasi kerja menimbulkan pengelompokan diantara pekerja dalam (Munawaroh, Siti, 2003). Untuk mencegah kondisi tersebut dalam Altero (1996) menyarankan salah satu solusi yang dapat ditempuh adalah dengan pengembangan sistem yang berorientasi pada pemakai. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional dalam (Bodnar dan Horwood, 1955).

Suatu bentuk sistem informasi yang ideal adalah suatu lingkungan kerja dimana mesin-mesin pengolah informasi yang berteknologi tinggi mampu mengerjakan tugas-tugas rutin dan menyediakan data yang dapat diakses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan membantu manajer mengendalikan aktivitasnya, serta mengurangi ketidakpastian lingkungan dalam usaha mencapai tujuan organisasi dengan sukses dalam (Gordon and Miller, 1976; Atkinson dkk, 1995) juga dalam Restunigdiah, N., 1999).

Informasi bernilai potensial karena informasi memberikan kontribusi langsung terhadap berbagai alternatif tindakan yang bisa dijadikan pertimbangan didalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Dengan adanya informasi juga akan meningkatkan kemampuan manajer untuk memahami keadaan lingkungan sebenarnya dan informasi berfungsi pula didalam mengidentifikasi aktivitas yang relevan.

Peranan paling penting dalam suatu organisasi tetaplah manusia sebagai penentu keputusan, peranan teknologi dalam suatu sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga kerja manusia dalam (Burch dkk, 1991: 42) juga dalam Sunarti S., dan Nur Indriantoro 1998). Terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan dalam pengembangan sistem informasi baru diakibatkan karena tidak memperhatikan aspek organisasional dalam (McDermott, 1987). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem informasi yang dikembangkan maka diperlukan adanya partisipasi dari

Penelitian yang dilakukan dalam Sugiarto (2000) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi dan kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian tersebut menyatakan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi terhadap pengembangan sistem informasi. Sedangkan penelitian yang mencoba menghubungkan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem dengan kepuasan pemakai telah dilakukan dan hasil penelitian dalam McKeen (1994) yang menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Perdebatan tentang penggunaan sistem informasi telah banyak mendorong penelitian dibidang ini. Salah satunya adalah penelitian yang menyangkut pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang diyakini merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi. Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, beberapa penelitian menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Ada banyak faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun dalam penelitian ini hanya difokuskan pada lima faktor kontijensi, yaitu: dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh

Berdasarkan latar belakang tersebut maka sangatlah menarik diadakan penelitian mengenai: **“Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang pentingnya partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai- pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada pokok permasalahan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

mengetahui sejauh mana pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable* pada penelitian