BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Informasi di era globalisasi saat ini menjadi sangat penting tidak saja bagi perseorangan, tetapi juga organisasi. Semakin banyak yang menyadari bahwa salah satu asset utama suatu organisasi yang akan berpartisipasi dalam kompetisi bebas adalah informasi. Sejumlah informasi yang memadai diperlukan dalam pengambilan keputusan, dimana hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif.

Perkembangan sitem informasi yang begitu cepat itu membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat mungkin dan mengetahui sistem informasi yang mencangkup pemenuhan kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar dan Hopwood (1995), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan

implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*), misalnya pemakai harus belajar terhadap sistem yang baru atau keengganan pemakai dalam mempelajari sistem baru yang berbeda dari sistem sebelumnya dan ketidakterpaduaan antara *design* perangkat lunak dengan kegunaan dan pemakaiannya.

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*) maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1981; Szajna dan Scammel, 1993; Lawrence dan Low, 1993; Hunton dan Kenneth, 1994; McKeen dkk. 1994; Muntoro, 1994; Choe, 1996). Harapan dari berpartisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar dapat memuaskan semua pihak yang terlibat didalamya.

Keterlibatan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Franz dan Robey, 1986; Tait dan Vassey, 1988; Baronas, 1988; McKeen et al., 1994; Choe, 1996; Chandrarin dan Indriantoro, 1997; Setianingsih dan Indriantoro, 1998; Nurika dan Indriantoro, 2000), sedangkan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi.

Ives dan Olson (1984) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, hasilnya menunjukkan bahwa dua penelitian hasilnya positif, empat penelitian

hasilnya negatif, dan satu penelitian hasilnya *mixed.* Banyaknya hasil penelitian yang kontradiksi, ini disebabkan terbatasnya teori atau kesalahan metodologinya (McKeen et al.,1994).

Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, maka beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontinjensi yang sistematis untuk 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 dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai oleh beberapa hasil peneliti terdahulu, seperti kompleksitas sistem (Edstorm, Ginzberg ; Kim dan Lee, 1986), tahap pengembangan (Edstorm 1977, Franz dan Robey, 1986; Ginzberg, 1979; Kim dan Lee, 1986; Olson dan Ives, 1981; Robey dan Farrow, 1982; Tait dan Vessey, 1988), keinginan yang berbeda dalam tingkatan awal dalam partisipasi (Doll dan Torkzadeh, 1989; Kim dan Lee, 1991), *semantic gap* (DeBrabander dan Thtiers, 1984), lingkungan tugas dan pengambilan keputusan (Edstorm, 1977 ; Robey dan Farrow, 1982), tingkat pengaruh (Edstorm, 1977 ; Robey dan Farrow, 1982), komunikasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (Kim dan Lee, 1986 ; Tait and Vessey, 1988), tingkat pemrograman dalam sistem lingkungan (Edstrom, 1977; Ginzberg, 1979), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989), dan karakteristik organisasi dan karakteristik bagian sistem informasi manajemen (Franz dan Robey, 1986; Tait dan Vessey, 1988) (McKeen et al., 1994).

Namun dalam penelitian ini lebih difokuskan pada tiga faktor kontinjensi yaitu kompleksitas sistem, kompeksitas tugas, dan pengaruh pemakai (*user influence*).

Difokuskan pada tiga faktor kontnjensi, dikarenakan adanya kontradiksi antara hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Terdapatnya kontradiksi antara hasil penelitian yang dilakukan oleh McKeen (1994) dengan Chandrarin (1997), yakni menurut McKeen kompleksitas tugas sebagai *pure moderator*, sedangkan Chandrarin dan Indriantoro kompleksitas tugas sebagai *independent predictor* (berpengaruh langsung). Demikian pula kontradiksi temuan penelitian yang dilakukan oleh McKeen et al. (1994) dengan Robey dan Farrow (1982) yakni pengaruh pemakai dilaporkan McKeen sebagai *independent predictor*, sedangkan oleh Robey dan Farrow, pengaruh pemakai dilaporkan sebagai *moderating variable*. *Research gap* ini terjadi pula pada temuan penelitian McKeen et al. (1994) dengan temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997), yakni pada temuan McKeen menunjukkan bahwa kompleksitas sistem sebagai *pure moderator*, sedangkan menurut Chandrarin dan Indriantoro menunjukkan bahwa kompleksitas sistem sebagai *quasi moderator*. Ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka dilakukan penelitian ulang oleh Restuningdiah dan Indriantoro (2000) yang hasilnya mengindikasikan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasilnya menunjukkan bahwa kompleksitas tugas sebagai *quasi moderator* dimana hasil ini tidak mendukung temuan McKeen et al.

(1994) maupun temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997); kompleksitas sistem sebagai *quasi moderator* dimana hasil ini tidak mendukung temuan McKeen et al. (1994), namun mendukung temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997); dan pengaruh pemakai sebagai *quasi moderator* dimana hasil ini tidak mendukung temuan McKeen et al. (1994) maupun temuan Robey dan Farrow (1982).

Dalam penelitian ini penulis ingin mencoba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi di Perguruan Tinggi, dengan melakukan pengujian terhadap tiga faktor kontijensi yaitu : kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan kompeksitas tugas dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **"Pengaruh Hubungan Partisipasi Pemakai dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi yang dimoderasi Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, dan Kompleksitas Tugas".**

B Perumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian pendahuluan, diketahui bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai, namun hasilnya berbeda-beda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan obyek penelitian yaitu Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Surakarta dan STIE Adi Unggul Bhirawa (AUB) untuk mengklarisifikasi penelitian dalam bidang yang sama. Oleh karena itu, agar

dapat mendapat gambaran yang jelas tentang hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan menggunakan tiga variabel moderating, maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?
2. Apakah kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan kompleksitas tugas sebagai variabel pemoderasi terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

C Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi,
2. Membuktikan bahwa kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, kompleksitas tugas, sebagai variabel pemoderasi terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

D Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pengambilan keputusan untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor