

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI  
DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER  
(Survei Pada Unit Pemerintah Kota Surakarta)**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:**

**SRI WINTARI**

**NIM : B 200 040 275**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2008**

**Kata Kunci: partisipasi pemakai, kompleksitas tugas, kepuasan pemakai, teknologi informasi berbasis komputer**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat telah mengubah pola hidup masyarakat, ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengelolaan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan organisasi-organisasi publik maupun swasta, semakin banyak pula yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas, dan efisiensi.

Sistem informasi merupakan seperangkat alat, data, dan prosedur yang bekerja secara bersama-sama untuk memberikan hasil berupa informasi yang berguna. Informasi yang berguna adalah informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan *valid* sehingga dalam pembuatan keputusan pemakai informasi akan merasa puas.

Salah satu manfaat yang dihasilkan oleh teknologi dan dapat digunakan oleh berbagai pihak adalah komputer. Manfaat teknologi komputer tersebut tidak hanya dirasakan oleh entitas bisnis yang melakukan usaha untuk mencari laba saja, namun

manfaat tersebut juga dapat digunakan oleh organisasi nirlaba. Dengan adanya teknologi komputer tersebut, diharapkan entitas yang menggunakannya dapat lebih maju dan mampu bersaing di persaingan pasar global saat ini. Sistem pemakai komputer untuk menghasilkan informasi ini disebut dengan sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system/CBIS*).

Peran departemen sistem informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi semakin lama semakin luas. Persaingan bisnis yang semakin ketat dan global akan mendorong organisasi untuk memperluas peranan sistem informasi, tidak saja membantu pemakai dalam menyediakan *hardware* dan *software*, membuat jaringan lokal (*local area network*), memperbaiki *hardware* yang rusak, dan memutakhirkan *software*, tetapi juga memberikan fasilitas informasi kepada pemakai untuk mengkonversi data menjadi informasi dengan cara menyusun data, meringkas, dan menyajikan informasi sebagai dasar pembuatan keputusan bagi pemakai. Pitt *et al* (1995) dalam Nurmayanti (2002:94)

Suatu departemen sistem informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pemakai jasa melalui aktivitas-aktivitas (pelayanan) yang dilakukannya dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Karena fungsi sistem informasi memberikan pelayanan yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan manajemen, maka diperlukan adanya sistem informasi perusahaan yang efektif. Sistem informasi yang efektif berarti sistem informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada para pemakai jasanya. Mulyadi (1999) dalam Nurmayanti (2002:98)

Menurut Szajna dan Scammel (1993) dalam Sasongko (2005:172) kesuksesan pengembangan sistem informasi tergantung pada kesesuaian harapan antara analisis sistem, pemakai, *sponsor*, dan *customer*.

Delone dan McLean (1992) dalam Sasongko (2005:172) mengenalkan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari enam kategori, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi.

Ives dan Olson (1984) dalam Lindrianasari (2001:83) 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*. hasil penelitian yang kontradiksi ini, disebabkan oleh terbatasnya teori atau kesalahan metodologinya.

Menurut Tait dan Vessey (1998) dalam Lindrianasari (2001:88) adanya ketidakpastian yang konsisten dari hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti terdahulu, maka dibutuhkan pengertian terhadap variabel-variabel dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, yang mana dapat membantu penyelidikan terhadap partisipasi pemakai dengan memasukkan beberapa faktor kontinjensi.

Teori kontinjensi timbul untuk merespon pendekatan *universalistic*, dalam hal ini menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh beberapa faktor, antara lain kompleksitas sistem, tahap pengembangan, lingkungan tugas dan pengambilan keputusan, tingkat pengaruh, komunikasi, dukungan manajemen puncak, sikap pemakai, tingkat keterlibatan.

Dalam teori kontinjensi, dinyatakan bahwa desain dan penggunaan sistem pengendalian adalah kontinjensi dalam konteks *setting* organisasional, ini berarti teori kontinjensi itu sendiri tidak mempunyai *content* tertentu, melainkan hanyalah sebuah kerangka untuk pengaturan pengetahuan dalam bidang tertentu. Jika kita akan tertumpu pada teori kontinjensi sebagai dasar untuk pengembangan teori yang berkaitan dengan pengaruh partisipasi pemakai pada keberhasilan sistem, maka kita harus bertumpu pada teori kontinjensi yang dibuat dari area disiplin ilmu yang lain, juga dari penelitian sebelumnya dalam sistem informasi.

Di Indonesia penelitian yang dilakukan oleh Chandralin dan Indriantoro (1997) dalam Ariyanto (2005:52) memasukkan dua faktor kontinjensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai variabel moderating dalam hubungan antara dengan kepuasan pemakai sistem informasi dengan hasil penulisan adanya hubungan positif antara partisipasi dengan pemakai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Restuningdiah (2000) dan Indriantoro (2000). Dengan dasar tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Komputer (Survei Pada Unit Pemerintah Kota Surakarta).”**

## **B. Perumusan Masalah**

Sebagaimana kita ketahui bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang positif dengan pemakai. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan objek penelitian

yaitu unit pelayanan publik pemerintah kota Surakarta. Oleh karena itu agar dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, maka perlu dikaji lebih lanjut dengan mengajukan *research question* berikut:

1. Apakah partisipasi pemakai mempunyai hubungan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer?
2. Apakah kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberikan bukti empiris tentang hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer.
2. Mengetahui apakah kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer.

### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap tindakan yang dilakukan sebaiknya menghasilkan manfaat, sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mendorong bagi para pemakai sistem informasi, khususnya pegawai di unit-unit pemerintahan sebagai pemakai sistem informasi agar aktif memberikan partisipasinya dalam membangun sistem informasi.
2. Untuk memberikan bukti empiris pada literatur sistem informasi.
3. Memberikan masukan bagi analisis sistem dengan memberi gambaran bagaimana bentuk partisipasi pemakai untuk mewujudkan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
4. Sebagai pedoman bagi penelitian selanjutnya dalam bidang sistem informasi.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini sistematika yang akan dibahas penulis terdiri dari beberapa bab dengan pembagian sebagai berikut:

##### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka tentang dampak perkembangan teknologi informasi, pertimbangan-pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi, siklus hidup pengembangan sistem informasi, hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, kompleksitas tugas dalam pengembangan sistem informasi, pengaruh

pemakai dalam pengembangan sistem informasi, tinjauan penelitian terdahulu, serta hipotesis.

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, populasi sampel data dan sumber data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

### BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengumpulan data, hasil pengujian data, hasil analisis data, serta pembahasan atas hasil penelitian.

### BAB V. PENUTUP

Bab ini menguraikan simpulan dari penulis, keterbatasan penelitian, serta saran atas permasalahan yang kemudian dapat dimanfaatkan oleh pihak yang berkepentingan.