BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Pada akhirnya, kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesuksesan harapan antara *analist*, sistem, *user*, sponsor dan pengguna jasa (*customer*) (Szajna dan Scammel, 1993, dalam Aplonia, 2003 : 868). Pendapat kurang lebih sama dikemukakan pula oleh Indarti yang mengatakan bahwa "kesuksesan suatu sistem informasi ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik dan kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan, yang berarti bahwa informasi tersebut dibutuhkan oleh para pemakai" (Indarti; 1998 : 83, dalam Aplonia, 2003.). 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,

menciptakan dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif (Aplonia, 2003 : 868). Oleh Karena itu, faktor-faktor tersebut perlu memperoleh perhatian cukup dalam sebuah proses pengembangan sistem informasi. Penelitian empiris membuktikan bahwa terdapat kira-kira 30% kegagalan pengembangan sistem informasi baru, diakibatkan kurangnya perhatian pada aspek organisasional (Bodnar dan Hopwood, 1995 dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998 : 193)

Guna menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, perlu adanya partisipasi dari pemakai (Chandrarin dan Indriantoro, 1997 : 16). Sejauh mana partisipasi pemakai tersebut akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan atas sistem informasi yang dikembangkan. Avison dan Happer (dalam : Aplonia, 2003.) menyatakan bahwa partisipasi pemakai diperlukan karena 3 (tiga) kategori alasan, yaitu : pertama, secara pragmatis para pemakai memiliki keahlian khusus tentang tugas yang menjadi pekerjaannya; kedua, secara psikologis para pemakai tidak merasa tersinggung karena adanya perubahan keorganisasian jika mereka telah dilibatkan dalam pengembangan sistem, kerja mereka. Pendapat sekaligus kesimpulan dikemukakan oleh Saleem (Saleem, 1996 : dalam Aplonia, 2003), bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi merupakan kunci kesuksesan suatu sistem dalam organisasi.

Beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontinjensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi

dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Banyak literatur menjelaskan bahwa pendekatan kontinjensi, yang membandingkan hubungan antara partisipasi pemakai dengan keberhasilan sistem, menunjukkan adanya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi partisipasi pemakai (Lindrianasari, 2001 : 82). Beberapa penelitian menunjukkan adanya banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, seperti tingkat pengaruh dari pemakai (Robey dan Farrow, 1982); dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986); karakteristik organisasional (Tait dan Vessey,1988); harapan dan tingkat partisipasi yang sesungguhnya (Doll dan Torkzadeh, 1989); kompleksitas sistem (Kim dan Lee, 1984; McKeen dkk, 1994); dan mediasi (De Brabander dan Their, 1984). Di Indonesia penelitian mengenai hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dengan pendekatan kontinjensi juga pernah dilakukan oleh, antara lain : Chandrarin dan Indriantoro (1997); Setianingsih dan Indriantoro (1998); Pujiati dan Ahmar (2003) serta Restuningdiah dan Indriantoro (2001).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Aplonia, 2003 yang menguji hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Aplonia menguji pengaruh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating, tetapi penelitian ini tidak memasukkan variabel kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas untuk diteliti. Perbedaannya

juga terletak pada sampel penelitian, dimana Aplonia mengambil sampel manajer-manajer dari berbagi macam perusahaan meliputi perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, perusahaan jasa di wilayah NTT. Sementara itu penelitian ini hanya mengambil sampel dari perusahaan manufaktur yang berlokasi di wilayah Surakarta.

Pengambilan sampel yang hanya dari satu macam perusahaan, yaitu perusahaan manufaktur, bukan hanya didasarkan pada alasan praktis tanpa mengesampingkan asas '*representasi*', namun juga memiliki tujuan khusus. Penelitian-penelitian terdahulu memasukkan berbagai jenis perusahaan sebagai populasi sehingga hasil penelitiannya bersifat umum dan mewakili seluruh jenis perusahaan. Dengan cara memfokuskan diri pada perusahaan manufaktur, maksud khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hasil penelitian terdahulu hasilnya juga sama atau mendekati jika penelitian dilakukan pada area yang lebih kecil yaitu perusahaan manufaktur di wilayah yang berbeda mengingat bahwa pendekatan kontinjensi merupakan suatu konsep yang tidak dapat berlaku secara universal.

Dalam penelitian ini penulis ingin mencoba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi di Perguruan Tinggi, dengan melakukan pengujian terhadap 3 (tiga) faktor kontijensi yaitu : dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai. Bardasarkan uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul "Pengaruh Partisipasi

Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai-Pengembang, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel."

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, diketahui bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai, namun pada besaran yang berbeda-beda dan fluktuatif. Berlaku atau tidaknya temuan ini bagi sampel pengguna teknologi informasi berbasis komputer pada peusahaan manufaktur di wilayah Surakarta, masih perlu diteliti. Demikian pula, temuan tentang variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang dan pengaruh pemakai (*user influence*) sebagai variabel moderating, masih kontradiksi, maka penulis memberikan perumusan masalah sebagai berikut:

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

C. Batasan Penelitian

1. Mengingat begitu banyak faktor kontinjensi yang berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai, penelitian ini dibatasi pada 3 (tiga) faktor kontinjensi, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai.
2. Dengan alasan keterbatasan waktu dan biaya, perusahaan manufaktur yang menjadi populasi hanya dibatasi sejumlah 15 perusahaan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dibuat bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang dan pengaruh pemakai (*user influence*) dalam proses pengembangan sistem informasi.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diterapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

   Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama studi sehingga dapat diaplikasikan dalam dunia usaha secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan sistem informasi dan pengetahuan tentang bagaimana bentuk partisipasi pemakai yang dipandang paling memadai untuk mewujudkan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem.

3. Bagi peneliti Lain

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai laporan penelitian (skripsi) ini, maka penulisannya akan dibagi dalam lima bab yang sistematis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori, kerangka teori, dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang menjelaskan mengenai variabel penelitian, sumber data, instrumen penelitian, tehnik pengujian data, dan tehnik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisa data yang diperoleh dengan menggunakan alat uji yang sudah disebutkan pada bab sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa data yang dilakukan serta sejumlah saran yang perlu dicermati untuk penelitian selanjutnya.