

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP
KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS SISTEM,
KOMPLEKSITAS TUGAS DAN PENGARUH PEMAKAI
SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Survey Pada Bank BTN Syariah dan Bank MUAMALAT di
Wilayah Surakarta)**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ERI SULISTIWATI

B 200 040 030

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2008

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai aktivitas manusia pada era globalisasi sekarang ini, tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi dan perolehan informasi. Di segala aspek kehidupan, baik dalam kegiatan bisnis, pendidikan, maupun dalam kegiatan sosial lainnya, pemanfaatan teknologi sistem informasi semakin berkembang dengan cepat. Arus informasi dalam jumlah yang besar mengalir ke pengambil keputusan dan pemakai lainnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan internal. Selain itu, informasi juga mengalir keluar dari organisasi ke pemakai eksternal. Dalam pelaksanaan perolehan informasi tersebut di perlukan sejumlah informasi yang memadai. Informasi yang memadai ini, hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Perkembangan sistem informasi yang begitu cepat membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secara *up to date* dan mengetahui sistem informasi yang mencakup pemenuhan kebutuhan informasinya, karena informasi merupakan sumber daya vital bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Karena itulah faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993) dalam Lau (2004), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat bergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan

pelanggan. Hal ini didukung oleh Bodnar dan Hopwood (1995) dalam Lau (2004) yang berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Keterangan tersebut juga diperkuat oleh Mc Dermott (1987) bahwa terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional. Karena itulah untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka pengembangan sistem informasi membutuhkan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati.

Pengembangan atas sistem informasi tersebut harus dilaksanakan untuk menjamin keefektifan dari sistem informasi itu sendiri. Manajemen, Pemakai, dan personil sistem diperlukan dalam pengembangan sistem (Henry C. Lucas dalam permata sari, 2002). Keterlibatan pemakai sangat diperlukan dalam keseluruhan tahap *System Development Live Cycle* (mulai tahap perencanaan, analisis, perancangan, implementasi, dan penggunaan sistem), karena pemakai merupakan bagian integral kesuksesan suatu sistem informasi (Ives and Olson dalam permata sari, 2002). Keterlibatan pemakai dalam semua tahap tersebut merupakan suatu komponen penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Partisipasi pemakai pada pengembangan sistem berkaitan langsung dengan penggunaan sistem dan kepuasan pemakai (Baroudi, 1984).

Umumnya kelompok Perancang atau tim proyek pengembangan sistem meliputi para pemakai, analisis dan wakil manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai sistem, mengembangkan spesifikasi teknis dan

mengimplementasikan sistem baru. Kecenderungan meningkatnya peran pemakai dalam mengembangkan aplikasi komputer mereka sendiri juga semakin meningkat.

Hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai akan menunjukkan keefektifan sistem informasi. Banyaknya hasil penelitian yang tidak konsisten antara penelitian yang satu dengan yang lain, menyebabkan keterkaitan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi masih menjadi hal yang menarik untuk dibahas. Ada banyak faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun pada penelitian ini difokuskan pada tiga faktor kontijensi yaitu kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai. Beberapa faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai oleh beberapa hasil peneliti terdahulu, antara lain dalam kutipan : Nurika Restuningdiah dan Nur Indriantoro, (JRAI, Vol. 3 No. 2. Juli. 2000) seperti kompleksitas sistem (Edstorm, Ginzberg ; Kim dan Lee, 1986), tahap pengembangan (Edstorm 1997, Frandan Robey, 1986), semantic gap (DeBrabander dan Thiers, 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 dan Vessey, 1988), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989) (Mc Keen et al., 1994). Di Indonesia penelitian

yang dilakukan oleh Chandralin dan Nur Indriantoro (1997) memasukkan dua faktor kontijensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai moderating variable dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi dengan hasil penulisan adanya hubungan positif antara partisipasi dengan kepuasan pemakai.

Dalam penelitian ini penulis ingin mencoba melakukan pengujian terhadap kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai dalam hubungannya antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, yang merupakan replikasi dari penelitian Retuningdiah dan Indriantoro (2000).

Berdasarkan uraian di atas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Sistem, Kompleksitas Tugas dan Pengaruh Pemakai Sebagai Variabel Moderating (Survey Pada Bank di Wilayah Surakarta)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka masalah yang diteliti dapat di rumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?
2. Apakah kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup objek penelitian, maka penelitian ini membatasi hanya dilakukan pada manajer, staff dan karyawan yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi di Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI di wilayah Surakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
- 2) Untuk memberi bukti empiris apakah kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan tentang sistem informasi yang semakin berkembang.
2. Sebagai masukan bagi pemakai maupun partisipasi pemakai sistem informasi yang sedang dan yang akan mengembangkan sistem informasi tersebut.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka meliputi sistem informasi, pengembangan sistem informasi, hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi, faktor-faktor kontijensi, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka teoritis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas mengenai metode penelitian, populasi, sampel, pemilihan sample, data dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, menjelaskan pengumpulan data, hasil penelitian serta pembuktian hipotesis dan jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah.

BAB V : Penutup

Bab ini mengemukakan kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran.