

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi masa kini, perkembangan arus informasi sangatlah cepat. Informasi inilah yang menjadi sumber daya bernilai bagi perusahaan. Informasi menjadi sangat penting bagi perusahaan karena menjadi landasan pemangku kepentingan untuk mengambil keputusan.

Perkembangan dari sistem informasi membutuhkan berbagai faktor pendukung, seperti partisipasi dari pengguna. Partisipasi pengguna diharapkan mampu mendukung kesuksesan dari sistem informasi yang mencerminkan kepuasan dari para pengguna sistem informasi.

Melalui partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan pemakai dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan partisipasinya yang diberikannya selama pengembangan sistem (Ives *at al*, 1983). Menurut Tjiptono (2003) kepuasan mendorong timbulnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai. Keterlibatan partisipasi pemakai merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai, sedangkan kepuasan pemakai sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000).

Saat implementasi teknologi informasi yang sudah selesai maka perlu dilakukan pengembangan berupa penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan terbaru dari staff. Bila tidak dilakukan pengembangan yang secara terus menerus maka akan terjadi perbedaan realita dengan sistem komputer yang digunakan sehingga semakin lama akan mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang diberikan oleh sistem akan menjadi tidak bermanfaat terhadap manajemen perusahaan.

Tiga faktor kontijensi dijadikan fokus penelitian ini karena adanya *research gap* antarabeberapa temuan penelitian (McKeen *et al.*, 1994; Aplonia, 2003; Chandrarin dan Indriantoro, 1997). Menurut McKeen *et al.* (1994) dan Aplonia (2003) kompleksitas tugas (KT) merupakan *pure moderator*, sedangkan menurut Candrarin dan Indriantoro (1997) kompleksitas tugas (KT) merupakan *independen predictor*. *Research gap* ini terjadi pula pada temuan penelitian McKeen *et al.* (1994) dengan penelitian Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2003), yakni temuan McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai (PEP) merupakan *independen predictor*, sedangkan Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2003) menunjukan bahwa pengaruh pemakai (PEP) merupakan *quasi moderator*. Demikian pula kontradiksi temuan terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994) dengan penelitian yang dilakukan oleh Robey dan Farrow (1982), yakni pengaruh pemakai (PEP) dilaporkan McKeen *et al.* (1994) sebagai *independen predictor*, sedangkan oleh Robey dan Farrow (1982) pengaruh pemakai (PEP) dilaporkan sebagai *moderating variable*. Kontradiksi ini

terjadi pula pada temuan penelitian Candrarin dan Indriantoro (1997) dengan temuan penelitian Restuningdiah (1999), yakni kompleksitas tugas (KT) oleh Candrarin dan Indriantoro (1997) dilaporkan sebagai *independent predictor*, sedangkan oleh Restuningsih (1999) kompleksitas tugas (KT) dilaporkan sebagai *quasi moderator*.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hubungan antara pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Beberapa faktor yang mengganggu menyebabkan timbulnya perbedaan hasil penelitian. Dari beberapa faktor yang mengganggu pada penelitian ini, maka muncul faktor kontijensi. Faktor kontijensi dapat dijelaskan dengan menggunakan teori kontijensi. Pada penelitian ini teori kontijensi di jelaskan dengan menggunakan salah satu variabel yang terdapat pada teori kontigensi yaitu dengan menggunakan variabel moderating. Variabel moderating memungkinkan adanya variabel yang dapat memperkuat dan memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

McKeen et al (1994) menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas merupakan variabel moderasi pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Kompleksitas sistem adalah tingkat relativitas persepsi kesulitan pemakaian terhadap sistem informasi yang dikembangkan oleh perusahaan. Pengaruh pemakai merupakan tingkat pengaruh atau seberapa besar pemakai mempengaruhi pengambilan

keputusan sehubungan dengan pengembangan sistem dalam tahapan desain maupun implementasi.

Penelitian Apolonia (2014) mengenai kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating pada perusahaan menengah di Kalimantan Timur, hasil penelitian tersebut kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka peneliti menganalisis kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating yang memperkuat atau memperlemah hubungan pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Industri perbankan agar tetap bertahan harus menerapkan teknologi informasi secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Rahadi (2005) dalam Firmanta dan Zeplin (2007) terdapat tiga aspek yang harus dicapai untuk mencapai target dari penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan, yaitu: (a) Teknologi informasi secara langsung maupun tak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk layanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. (b) Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi para manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi. (c) Teknologi informasi harus mampu meningkatkan

tingkat perolehan pendapatan perusahaan, melalui pendekatan kepada calon pelanggan.

Penelitian ini mereplikasi penelitian sebelumnya Adiputra (2011) tentang Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Dengan Tiga Variabel Moderasi. Penelitian sebelumnya menggunakan dukungan manajemen puncak, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem sebagai variabel moderasi sedangkan dalam penelitian ini menggunakan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tidak memasukkan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating karena dukungan manajemen puncak tidak mempengaruhi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Pada penelitian sebelumnya dilakukan pada beberapa swalayan di kota Denpasar dengan tiga variabel. Untuk menghindari hasil yang tidak konsisten maka penelitian ini dilakukan pada beberapa cabang Bank Pundi Se-Karesidenan Surakarta dan DIY.

PT. Bank Pundi adalah perusahaan perbankan yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Ketersediaan Sistem Informasi Akuntansi yang memadai sangat dibutuhkan PT. Bank Pundi Cabang untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengolahan datanya, sistem informasi yang ada pada bank juga digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi,

pengambilan uang, pengecekan saldo dan lain-lain. Dari sistem informasi yang digunakan, maka dapat diketahui bahwa seberapa besar kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai Sebagai Variabel Moderating**”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan pokok permasalahannya yaitu :

1. Apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?
2. Apakah kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
3. Apakah kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
4. Apakah pengaruh pemakai memoderasi partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi
2. Menguji pengaruh kompleksitas tugas dalam memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
3. Menguji pengaruh kompleksitas sistem dalam memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
4. Menguji pengaruh pemakai dalam memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Manfaat Teori

Hasil penelitian ini dapat memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasanya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemakai, yang akan berpengaruh pada pengembangan sistem informasi untuk karyawan staf departemen sistem informasi

2. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat di harapkan sebagai input bagi pengambil keputusan untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi untuk manager sistem informasi

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman atau refrensi untuk penelitian dalam bidang sistem informasi di masa mendatang.

E. Siatematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan titik tolak penulisan skripsi yaitu yang meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan dan pembahasan secara rinci kajian pustaka yang meliputi hasil landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data.

BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menganalisis dan membahas masalah yang diteliti mengenai pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran dari penelitian ini.