

**ANALISIS PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI SISTEM
INFORMASI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN DUKUNGAN
MANAJEN PUNCAK, KOMUNIKASI PEMAKAI - PENGEMBANG, KOMPLEKSITAS
SISTEM, KOMPLEKSITAS TUGAS, PENGARUH PEMAKAI
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

ANDRI MURDANINGSIH
B 200 050 306

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2009**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini sangat berpengaruh pada perkembangan pekerjaan informasi. Setiap perusahaan dihadapkan pada pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan diperlukan sejumlah informasi yang memadai. Informasi yang memadai ini, hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan manipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. 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. Hal ini diperkuat oleh temuan McDermott (1987) bahwa terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional. Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa *resistensi to change*. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu

perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*).

Adanya komputer data dapat diolah ke dalam berbagai bentuk informasi sesuai dengan keperluan masing-masing unit kerja. Dengan kemajuan alat pengolahan data (komputer) tersebut manusia makin sadar akan pentingnya sistem informasi bagi kehidupannya, demikian juga dengan pimpinan atau manajer. Sesuai dengan tingkat manajemennya masing-masing para manajer semakin menyadari bahwa dengan informasi yang bernilai tinggi dapat membuat keputusan yang cepat, tepat dan akurat.

Setiap pekerjaan atau kegiatan memerlukan data dan informasi, sebaliknya dengan adanya pekerjaan atau kegiatan akan menghasilkan data dan informasi baru. Untuk keperluan pekerjaan baik yang bersifat administratif ataupun manajerial. Pengolahan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan dan manajemen masing-masing. Persaingan, perubahan dan ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan bisnis. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Hampir semua keberhasilan perusahaan yang berskala dunia didukung oleh kesuksesannya dalam menerapkan teknologi informasi yang tinggi dan canggih.

Informasi merupakan salah satu kebutuhan utama bagi individu maupun organisasi, terutama di pengambilan keputusan. Seiring dengan perubahan yang cepat dalam bidang industri. Perusahaan yang dapat mengelola dan memanfaatkan informasi secara efektif akan memperoleh

keuntungan kompetitif di pasar global. Oleh karena itu informasi-informasi penting yang dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan modern adalah informasi yang bersifat strategik yaitu informasi yang berkaitan dengan kehidupan jangka panjang perusahaan (Kentris,1997). Sistem informasi merupakan seperangkat alat, data, dan prosedur yang bekerja secara bersama-sama untuk memberikan hasil berupa informasi yang berguna adalah informasi yang berguna. Informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan valid sehingga dalam pembuatan keputusan pemakai informasi akan merasa puas.

Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Kompleksitas sistem bukanlah merupakan jaminan perbaikan kinerja, bahkan bisa jadi kontraproduktif bila dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang dikuasai perusahaan. Gumlmares (2003) menegaskan bahwa sistem informasi harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

Pengguna sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat besar terhadap dunia bisnis. Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor, dan customer (Szajna dan Scammel,1993 dalam Setianingsih dan Indrianto,1998). Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Untuk

menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai.

Paparan singkat ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan sistem informasi, organisasi perlu untuk secara proaktif melibatkan SDM-nya dalam keputusan strategis ini. Dengan kata lain diperlukan partisipasi aktif dari para pengguna (pegawai) agar nantinya sistem yang dikembangkan dapat berjalan secara efektif

Ives dan Olson (1984) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian menunjukkan hasil negatif, satu penelitian hasil mixed. Hasil yang tidak jelas (*equivocal*), ini disebabkan terbatasnya teori dan tidak lengkapnya metodologi.

Gulmares et al (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampa sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna. Dalam komunitas pengembang sistem, partisipasi merupakan faktor yang harus dipertimbangkan untuk menjamin kepuasan pengguna sehingga mampu menunjang keberhasilan sistem tersebut (Mckee et al.1992).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor kontijensi yang berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai seperti

tingkat pengaruh dari pemakai (Robey dan Farrow, 1992), tahap pengembangan (Robey dan Farrow, 1982; Tait dan Vessey, 1988), kompleksitas sistem (Kim dan Lee, 1984; Mckeen dkk, 1994), sikap pemakai (Tait dan Vessey, 1988), karakteristik organisasional (Tait dan Vessey, 1988), harapan dan tingkat partisipasi yang sesungguhnya (Doll dan Turk zadeh, 1989), tingkat keterlibatan (Doll dan Turk zadeh, 1989), dan kompleksitas tugas (Mckeen dkk, 1994) dalam Setiangsih dan Indriantoro (1998). Di Indonesia penelitian mengenai partisipasi dan kepuasan pemakai pendekatan kuantitatif juga pernah dilakukan antara lain : Chandrarini dan Indrianto (1997), Elfreda Apolinia Lau (2003), Santy Widya Andriani (2006), Sri Retno Handayani (2007).

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **ANALISIS PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN DUKUNGAN MANAJEN PUNCAK, KOMUNIKASI PEMAKAI-PENGEMBANG, KOMPLEKSITAS SISTEM, KOMPLEKSITAS TUGAS, PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang diajukan adalah :

1. Apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
2. Apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, keahlian pemakai dan pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

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, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Mengingat begitu banyak faktor yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai, maka penelitian ini dibatasi pada faktor dukungan manajemen

puncak, komunikasi pemakai – pengembang, kompleksitas tugas, keahlian pemakai, dan pengaruh pemakai.

2. Karena banyaknya manajer pada perusahaan manufaktur yang ada pada wilayah Bandar Lampung, maka peneliti membatasi pada manajer dalam perusahaan manufaktur yang di teliti.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat :

1. Mendorong para pemakai sistem informasi, khususnya manajer divisi sebagai pemakai sistem informasi agar aktif memberikan partisipasinya dalam pengembangan sistem informasi.
2. Untuk memberikan bukti empiris pada literatur sistem informasi.
3. Memberikan masan bagi analisis sistem dengan memberikan gambaran bagaimana bentuk partisipasi pemakai untuk mewujudkan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
4. Sebagai pedoman bagi peneliti selanjutya dalam bidang sistem informasi.

F. Sistematika Penulisan

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, basan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Dalam bab kedua ini membahas mengenai tinjauan pustaka meliputi system informasi, pengembangan sistem informasi, informasi partisipasi pemakai system informasi, kepuasan pemakai sistem, faktor-faktor kontijensi, dan kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN, Dalam bab ketiga ini membahas mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, deskripsi penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, sumber dan metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA, Dalam bab keempat ini berisi analisis data, analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis pengujian koefisien regresi parsial dan analisis pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian dan mempresentasikan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, Dalam bab terakhir ini menjelaskan akhir penelitian berupa kesimpulan dan saran yang dapat diajukan setelah mengadakan penelitian.