

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini lingkungan organisasi mengalami perkembangan yang pesat dan perubahan yang luar biasa. Organisasi kecil ataupun organisasi yang besar, mempunyai keinginan untuk dapat bersaing baik jangka pendek maupun jangka panjang (*competitive advantage*). Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar. Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralsasi hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Guimaraes *et al.* (2003) menyatakan bahwa bisnis mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang berkualitas.

Partisipasi pemakai memiliki pengaruh yang penting dalam pertumbuhan perusahaan. Perusahaan akan bertumbuh apabila mementingkan partisipasi pemakai, diantaranya partisipasi ini penting untuk pengimplementasian suatu sistem dan akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Sistem akan berjalan secara efektif apabila mempertimbangkan faktor pengguna karena

mereka yang terlibat secara langsung dan berkelanjutan dalam operasionalisasi sistem.

Keterlibatan pengguna sudah dimulai sejak tahap pengembangan sistem sebab partisipasi aktif ini akan berpartisipasi dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Hal ini didukung oleh berbagai hasil riset yang menemukan bahwa partisipasi pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan suatu sistem (Ives dan Olson 1984 dalam Suryaningrum, 2003). Alasan yang mendasari adalah partisipasi aktif ini akan mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan sistem (McKeen dan Guimaraes, 1997 dalam Pujiati, 2002). Kepuasan pengguna juga menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan sistem. Di Indonesia, penelitian pengembangan dari McKeen *et al.* (1994) telah dilakukan oleh Pujiati (2002). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), McKeen *et al.* (1994), Setianingsih dan Indriantoro (1998) dalam Restuningdiah dan Indriantoro (1999).

Sistem yang berkualitas akan mendorong keberhasilan (implementasi) sistem, implikasi selanjutnya adalah adanya peningkatan kinerja secara keseluruhan, baik menyangkut karyawan, pimpinan, pemilik, maupun organisasi itu sendiri. Keterlibatan

karyawan secara otomatis akan lebih banyak dalam tahapan implementasi atau operasionalisasi. Manajemen perlu mengupayakan peningkatan tingkat pemahaman pengguna (*end users*) agar sistem dapat beroperasi secara optimal. Peran dari manajemen ini penting untuk memberikan *strong signal* dan memotivasi bawahannya untuk dapat mengikuti perkembangan sistem informasi. Suatu perusahaan yang tidak mengikuti perkembangan dalam sistem informasi akan mengakibatkan perusahaan tersebut lamban laun akan mengalami kemerosotan karena tidak dapat bersaing dalam perkembangan yang selalu berkembang dari hari ke hari.

Tait and Vessey (1988) dalam Afriyani (2008) menyatakan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction/UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem. Setianingsih dan Indriantoro (1998) memasukkan dua faktor kontinjensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian Setianingsih dan Indriantoro (1998) menunjukkan adanya pengaruh positif antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Selain dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Namun komunikasi pemakai-pengembang tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, melainkan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai. Penelitian yang dilakukan oleh Yusrawati (2003) bahwa terdapat pengaruh positif antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam

pengembangan sistem informasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa pemakai yang berpartisipasi dalam perancangan sistem informasi cenderung lebih menghargai hasil sistemnya daripada pemakai yang tidak berpartisipasi. Pemakai cenderung untuk menolak sistem baru bila bukan mereka yang memulai proyeknya atau bila mereka tidak berpartisipasi dalam proses pengembangannya. Untuk pengujian kompleksitas tugas, sistem juga memiliki pengaruh positif antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Namun komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa komunikasi pemakai-pengembang bukan sebagai variabel moderator, melainkan sebagai *independent predictor* terhadap kepuasan pemakai. Sehingga dalam pengembangan sistem informasi dimana pemakai merasa memiliki komunikasi yang efektif dengan pengembang sistem, maka pemakai akan cenderung lebih puas. Hasil ini konsisten dengan penelitian Setianingsih (1998), tetapi tidak mendukung temuan Pujiati (2002) yang menyatakan komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel moderator.

Penelitian ini ingin menguji kembali penelitian yang dilakukan Diyah Pujiati (2002) yang menguji hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan empat faktor kontinjensi: kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan komunikasi pemakai-pengembang. Perbedaannya terletak pada sampel penelitian dan faktor kontinjensi, dimana dalam penelitian Diyah Pujiati (2002),

sampel diambil dari perusahaan perbankan di Wilayah Semarang dan menggunakan 4 faktor kontinjensi. Dalam penelitian ini sampel diambil dari perusahaan perbankan di Surabaya dan dengan 3 faktor kontinjensi, yaitu kompleksitas tugas, sistem dan komunikasi pengembang.

Dipilihnya perusahaan perbankan karena pengembangan pelayanan membutuhkan suatu informasi yang akurat, cepat, dan andal. Selain itu, perusahaan perbankan memiliki kompleksitas tugas dan sistem dengan alasan bahwa perusahaan yang tumbuh besar perlu teknologi informasi. Dengan adanya kompleksitas tugas dan sistem maka dibutuhkan komunikasi pengembang untuk dapat menelaraskan sistem dengan baik dan dapat diterima.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan kompleksitas tugas, sistem dan komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel pemoderasi pada perusahaan perbankan di Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menguji dan memberikan bukti adanya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan kompleksitas tugas, sistem dan komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel pemoderasi pada perusahaan perbankan di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Bagi praktis:

Hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan tentang pentingnya partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem. Selain itu pentingnya keterlibatan dan kepuasan para pengguna dalam pengembangan sistem tersebut.

Bagi akademis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan adanya kompleksitas tugas, sistem, dan komunikasi pemakai pengembang sebagai variabel pemoderasi. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi literatur atau pemahaman tentang sistem informasi itu.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan hasil penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan telaah literatur yang berhubungan dengan topik penelitian yang didasari teori dan bukti empiris dari penelitian sebelumnya yang digunakan untuk membangun hipotesis dan analisis data.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, obyek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, responden penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan karakteristik obyek penelitian/deskripsi data, analisis data, serta pengujian hipotesis dan pembahasan.

### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari keseluruhan hasil penelitian, keterbatasan dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.