

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif, kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis. Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif tersebut. Tidak mengherankan jika keputusan atas investasi sistem informasi menjadi sesuatu hal yang penting dalam organisasi (Numaker dan Ralph 1996; Reich dan Izak 1996) dan perhatian terhadap faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi menjadi sesuatu hal yang sangat penting.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *sistem analyst*, pemakai (*user*), sponsor, dan *customer* (Szajna dan Scammel 1993). Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Karena perubahan dari sistem manual ke system komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnardan Hopwood 1995 : 22). Terdapat kira-kita tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan karena tidak memperhatikan aspek organisasional (Mc Dermott 1987).

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg 1981; Szajna dan Scammel 1993; Lawrence dan Low 1993; Hunton dan Kenneth 1994; Mc Keen dkk. 1994; Muntoro 1994; Choe 1996). Sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya

akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan.

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang sangat menarik bagi beberapa peneliti, karena penelitian antara yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Ives dan Olson (1984), dalam Aplonia Lau (2003) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil yang positif, empat penelitian hasilnya negatif (tidak signifikan) dan sisanya, satu penelitian hasilnya *mixed*. Tujuh penelitian tersebut dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLeen (1991), McKeen dkk (1994), Choe (1996), Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997), Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998) serta Nurika Restuningdiah (1999).

Untuk merekonsiliasi kondisi tersebut, beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Faktor-faktor kontijensi yang difokuskan adalah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai (*user of influence*) (Aplonia Lau, 2003). Dimana hasil penelitian menunjukkan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dengan koefisien determinasi sebesar 0,091 atau sebesar 9% serta menunjukkan dukungan manajemen puncak dan kompleksitas tugas sebagai pure moderator, sedangkan komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai quasi moderator.

Di Indonesia penelitian mengenai hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai juga pernah dilakukan (Chandrarin dan Indriantoro 1997). Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi dan kepuasan pemakai. Dalam penelitian tersebut 10% variasi perubahan

kepuasan pemakai dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pemakai. Hal ini berarti masih terdapat 90% faktor lainnya yang diduga mempunyai hubungan dengan kepuasan pemakai.

Hasil penelitian dari McKeen et al. (1994) dalam Chandrarin dan Indriantoro (1997) menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem berpengaruh sebagai variabel moderasi pada hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Sedangkan hasil penelitian Chandrarin dan Indriantoro (1997), kompleksitas tugas berpengaruh positif sebagai independen prediktor, sedangkan kompleksitas sistem adalah quasi moderator atau berpengaruh kecil sekali. Hal ini kontradiksi dengan hasil penelitian dari Restuningdiah (1999) yang memasukkan tiga faktor kontijensi, yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai quasi moderator.

Setyaningsih dan Indriantoro (1998) yang memasukkan dua faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang, dimana hasil penelitian menunjukkan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, tetapi komunikasi pemakai pengembang tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, melainkan berpengaruh secara langsung sebagai independent predictor terhadap kepuasan pemakai, hasil penelitian ini mendukung penelitian McKeen et al. (1994).

Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Purnamasari dan Kusuma, (2004) yang memasukkan kompleksitas sistem dan struktur organisasi sebagai variabel moderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan kompleksitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi yang berarti hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh McKeen et al. (1994). Sebaliknya struktur organisasi tidak berpengaruh dalam hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Penelitian ini dilakukan dengan dua variabel moderating yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi merupakan penelitian yang telah banyak dilakukan. Walaupun demikian, hasil penelitian antara peneliti yang satu sebagian mendukung dan sebagian masih kontradiktif. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang dengan merefleksikan penelitian yang dilakukan Setyaningsih dan Indriantoro (1998) dengan sampel penelitian yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berada di DKI Jakarta. Alasan peneliti mengambil perusahaan ini sebagai sampel penelitian adalah karena perusahaan BUMN di Jakarta memiliki tingkat persaingan yang lebih ketat dibandingkan di kota-kota lain karena Jakarta sebagai pusat ibukota Indonesia sehingga membutuhkan lebih banyak dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang yang lebih baik dalam rangka meningkatkan kepuasan penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan atas dasar penelitian dari Setyaningsih dan Indriantoro (1998), maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi beserta dengan dua faktor kontijensi yang berpengaruh, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul : **"PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK DAN KOMUNIKASI PEMAKAI-PENGEMBANG TERHADAP HUBUNGAN PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI (STUDI EMPIRIS DI DKI JAKARTA)"**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

2. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?
3. Apakah komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam bidang sistem informasi, dimana hasil penelitian ini dapat diimplementasikan oleh para praktisi dalam proses pengembangan sistem informasi yang mengacu pada keberhasilan suatu sistem.

##### b. Aspek Akademis

Untuk memperkuat penelitian sebelumnya berkenaan pengaruh dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan Universitas Katholik Soegijapranata yang mungkin berguna bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Universitas Katholik Soegijapranata.

#### 1.4. Kerangka Pikir

Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi merupakan penelitian yang masih menarik untuk diteliti lebih lanjut. Meskipun sudah banyak penelitian-penelitian yang telah dilakukan, tetapi hasil temuan masih beragam dan tidak konsisten antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lain. Hal ini disebabkan kurangnya teori-teori yang mendukung, pengukuran dan metodologi serta berkaitan dengan lemahnya penggunaan variabel. Kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator dari keberhasilan suatu sistem, ketika pengembangan suatu sistem menyebabkan *resistance to change* maka sistem tersebut akan dikatakan gagal. Oleh karena itu penelitian tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan suatu sistem informasi menjadi hal yang menarik dan penting.

Beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Setyaningsih dan Indriantoro memfokuskan pada dua faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang. Penelitiannya memfokuskan hanya pada dua faktor kontijensi dikarenakan adanya *research gap* antara temuan penelitian-penelitian terdahulu mengenai dua faktor kontijensi tersebut.

Setyaningsih dan Indriantoro (1998) memasukkan dua faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang. Hasil penemuannya adalah komunikasi pemakai pengembang tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi kepuasan pemakai, melainkan berpengaruh secara langsung sebagai independent predictor terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem.

Peneliti mencoba untuk meneliti lebih lanjut hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan faktor kontijensi yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai pengembang yang pada penelitian sebelumnya diteliti oleh Setyaningsih dan Indriantoro, (2004). Berdasarkan uraian tersebut, maka dihasilkan kerangka penelitian sebagai berikut :

