

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini banyak perusahaan yang telah mengadopsi teknologi informasi, teknologi informasi telah menjadi sumberdaya inti dalam organisasi dan telah merubah aktivitas – aktivitas bisnis, tidak hanya teknologi komputer untuk pemrosesan dan penyimpanan data tetapi juga teknologi informasi yang mentransmisi informasi, informasi akan semakin mudah diakses, fungsi – fungsi yang ada dalam organisasi akan saling terkait dan berbagai informasi, kapabilitas organisasi diharapkan akan meningkatkan kinerja sistem informasi.

Sistem informasi mempunyai peranan yang sangat strategis dalam suatu perusahaan manufaktur yaitu membantu manajemen perusahaan dalam hal menyediakan informasi yang mendukung untuk dapat digunakan dalam pengambilan keputusan – keputusan. Karena mempunyai peranan yang strategis, maka suatu perusahaan manufaktur perlu memikirkan bagaimana caranya agar sistem informasi yang telah ada dan akan dibangun akan mencapai kesuksesan. Pengembangan sistem informasi berarti mengubah teknologi informasi yang digunakan oleh organisasi. Perubahan tersebut akan menimbulkan demotivikasi, sehingga kemungkinan teknologi informasi tidak dapat digunakan dengan optimal. Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya organisasi menempuh berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut

partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar dan membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi (MC Leod, 1998) dalam Lilies Endang W dan Moch. Solichin (2005)

Partisipasi pemakai merupakan keterlibatan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. Apabila pemakai diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai akan secara psikologis merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggung jawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat.

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor, dan *customer*. bodnar dan lupwood (1995), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi. Hal ini diperkuat oleh temuan McDermott (1987) bahwa terdapat kira – kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru yang diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional, oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati – hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*).

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*) maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1981 ; Szjana dan Scammel, 1993 ; Lawrence dan Low, 1993 ; Human dan

Kamath, 1994 ; McKeen dkk.1994 ; Muntoro,1994 ; Choe, 1996). Harapan dari partisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pemakai dapat memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang kepuasan pemakai menunjukkan bahwa kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi terhadap pengembangan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Restuningdiah (1999) mengenai partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan peningkatan kinerja sistem informasi. Penelitian terhadap kinerja sistem informasi menunjukkan bahwa penelitian terhadap kinerja sistem informasi dipengaruhi beberapa faktor. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto (2001) mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem.

Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya setiap perusahaan menempuh berbagai cara dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar atau yang dikenal dengan proses sosialisasi, membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi (McLeod, 1998) dalam Lilis Endang W dan Moch Solichin (2005). Selain itu para peneliti banyak yang melakukan penelitian mengenai pengaruh perilaku pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi (Astuti, 2003). Perilaku pemakai ditunjukkan dengan partisipasi dalam

perencanaan sistem informasi, kepuasan pemakai, persepsi ketidakpastian tugas serta ukuran organisasi dimana pengembangan sistem informasi dilakukan (Purmono, 2003 ; Marjani, 2003).

Barki dan Hartwick (1996) dalam Lilis Endang W dan Irawati (2005) menyatakan partisipasi pemakai sebagai perilaku penugasan dan aktivitas yang dilakukan atau yang mewakilinya selama proses pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian Mc.Keen, et al (1994) yang mencoba menghubungkan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi telah dilakukan dengan melibatkan responden 8 perusahaan besar dengan berbagai ragam derajat partisipasi pemakai akhir. Menunjukkan bahwa partisipasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian Lawrence dan Low (1993) yang melibatkan pemakai akhir dari 2 sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah publik Australia, menunjukkan persepsi partisipasi para pemakai akhir berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pemakai. Di Indonesia, penelitian terhadap partisipasi pemakai telah dilakukan oleh Restuningdiah (1999) mengenai partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan peningkatan kinerja sistem. Rahayu dan Supriyadi (2000) melakukan penelitian yang mempertimbangkan level perkembangan sistem dengan melihat hubungan antara kinerja sistem informasi dengan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja sistem menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai

diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem. Penelitian Indarti (2001) yang melibatkan manajer pemasaran, manajer produksi, manajer riset dan pengembangan, manajer keuangan dan manajer personalia pada perusahaan – perusahaan besar yang bergabung dalam *Hand Book of Top Companies and Big Group in Indonesia 2000*, hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, *perceived usefulness* (yaitu sejauhmana seseorang meyakini bahwa pemakaian sistem informasi akan meningkatkan kinerjanya) dan strategi merupakan faktor – faktor yang mempengaruhi intensitas Pemakaian sistem informasi. Berdasarkan penelitian – penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja sistem informasi.

Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan 4 jenis ukuran, yaitu kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan dan kinerja organisasi. Dalam penelitian ini penggunaan sistem informasi digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti yang dilakukan Hartwick dan Barki (1994).

Kepuasan pemakai menurut Ives, Boroundi dan olson (dalam Astuti, 2003) adalah seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Kepuasan pemakai merupakan rasa terpenuhinya kebutuhan pemakai akan sistem informasi. Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi, sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi.

Conrath dan Mignen (1990) dalam Tjhai Fung Jen (2002) mengatakan kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan, penelitian ini dilakukan pada perusahaan – perusahaan besar di Canada. Delone dan Melean (1992) seperti yang dikutip oleh Soegiharto (2001) mengemukakan ketika sebuah sistem informasi diperlukan, penggunaan sistem akan menjadi kurang dan kesuksesan manajemen dengan sistem informasi dapat menentukan kepuasan pemakai.

Dukungan manajemen puncak yang memadai dalam proses pengembangan sistem informasi dan pengoperasian sistem informasi dalam perusahaan akan meningkatkan keinginan pemakai untuk menggunakan sistem informasi yang ada dan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Anik Irawati dan Lilis Endang Wijayanti (2005), sehingga dua variabel independent yaitu partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai, dan satu variabel dependent yaitu kinerja sistem informasi. Yang kemudian ditambahkan satu variabel independent yaitu dukungan manajemen puncak, yang akan diuji dalam penelitian ini adalah berdasarkan penelitian Tjhai Fung Jen (2002). Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa penelitian ini menambahkan satu variabel independent yaitu dukungan manajemen puncak yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Tingkat partisipasi pemakai, kepuasan pemakai dan dukungan manajemen puncak akan mempengaruhi kesuksesan sistem, yang dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka penulis membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH PARTISIPASI**

PEMAKAI, KEPUASAN PEMAKAI, DAN DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI “.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian pendahuluan, diketahui bahwa partisipasi pemakai, kepuasan pemakai dan dukungan manajemen puncak mempunyai hubungan yang positif terhadap pengembangan kinerja sistem informasi.

Dari penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi ?
2. Apakah kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi ?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi ?
4. Apakah partisipasi pemakai, kepuasan pemakai, dan dukungan manajemen puncak secara simultan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh partisipasi pemakai, kepuasan pemakai, dan dukungan manajemen puncak secara simultan terhadap kinerja sistem informasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penulis antara lain :

1. Kegunaan penelitian secara umum
Penelitian dapat meningkatkan pengembangan kinerja sistem informasi dimasa yang akan datang.
2. Kegunaan penelitian secara khusus
Menelaah lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap pengembangan sistem informasi.
3. kegunaan penelitian bagi ilmu pengetahuan
Berguna untuk ilmu ekonomi yaitu akuntansi khususnya Sistem Informasi Akuntansi yaitu tentang penerapan sistem informasi Akuntansi