

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti terkait dengan partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi . Diantara penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah :

1. I Wayan Rata (2007)

Mengamati tentang “*manajemen puncak, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, User Influence dan komunikasi pemakai dan pengembang dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi sebagai moderating variable pada Hotel di Bali*”. Menggunakan model regresi linier berganda dan MRA. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan lima variabel moderating merupakan *quasi moderator*.

Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah Penelitian I Wayan Rata (2007) terdapat persamaan menguji kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, User Influence dan komunikasi pemakai dan pengembang. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah pada sampel penelitian dan alat uji penelitian.

2. Riyadi, Kertadi dan Eko Ganis Sukoharsono (2007)

Mengamati tentang “*analisis pengaruh beberapa faktor kontinjensi terhadap hubungan antara variabel partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi*” di perusahaan garment. Menggunakan analisis regresi linier dan MRA. Hasil dari penelitian tersebut pengaruh staff dan variabel komunikasi staff-pengembang, merupakan *pure moderator* atas hubungan antara partisipasi staff dan kepuasan staff.

Persamaan dari penelitian sebelumnya meneliti pengaruh beberapa faktor kontinjensi terhadap hubungan antara variabel partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah pada sampel penelitian dan alat uji penelitian.

3. Diah Pujiati dan Nurmala Ahmar (2003)

Mengamati tentang “*kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, User Influence dan komunikasi pemakai dan pengembang dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi sebagai moderating variable*” di Perbankan Wilayah Kotamadya Semarang. Menggunakan model regresi selisih mutlak dan MRA. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dan kompleksitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. dan Pengujian terhadap empat faktor kontinjensi tersebut merupakan *pure moderator* (moderator murni).

Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah Penelitian Pujiati, Nurmala dan Ahmar (2003) menguji empat factor kontijensi: kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, User Influence dan komunikasi pemakai dan pengembang. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah penelitian Pujiati, Nurmala dan Ahmar (2002) menggunakan .

4. Grahita dan Nur Indriantoro (1997)

Mengamati tentang “*pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan system informasi dengan kompleksitas tugas dan kompleksitas system sebagai moderating variable*” di perusahaan jasa, manufaktur, maupun perusahaan dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Menggunakan regresi persamaan tunggal dan MRA. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara partisipasi dan kepuasan pemakai. Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh sebagai *moderating variabel* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai informasi, tetapi berlaku sebagai *independendt predictor* sendiri, sedangkan kompleksitas sistem berpengaruh kecil (*quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah pada penelitian Grahita dan Nur Indriantoro (1997) menguji dua factor kontijensi: kompleksitas tugas dan kompleksitas system. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah pada penelitian Grahita dan Nur Indriantoro (1997) terdapat pada perluasan variabel.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pengertian sistem informasi

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Mempelajari system informasi tidak terbatas pada pendekatan teori dan praktek saja, namun secara umum dapat dibagi menjadi pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan gabungan, Husein dan Wibowo, (2000).

Pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi, juga kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem. Pendekatan perilaku diperlukan karena masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif. Banyak disiplin perilaku juga memainkan suatu peran. Ahli sosiologi memfokuskan pada pengaruh sistem informasi pada kelompok, organisasi dan masyarakat. Pendekatan perilaku tidak mengabaikan teknologi. Teknologi sistem informasi sering merupakan pendorong bagi munculnya masalah perilaku.

2.2.2. Kepuasan Pemakai Sistem Informasi

Staff mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Pujiati, Nurmala dan Ahmar, (2003) menyatakan bahwa pemahaman staff merupakan variabel yang efektif yang menentukan kepuasan staff, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga variabel (kepuasan staff, keberhasilan sistem dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali kepuasan staff dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan staff digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes et al, (2003) dalam Teddy dan Miftha, (2008) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan staff untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan staff lebih menyangkut pandangan staff terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan staff lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

2.2.3. User Influence

Mckeen, *et.al.*,(1994) mengemukakan bahwa user influence adalah derajat dimana para anggota dari sebuah organisasi mempengaruhi keputusan-keputusan yang berkaitan dengan rancangan akhir dari sebuah sistem informasi. Robey,*et.al.*(1982) mendefinisikan bahwa termologi partisipasi, yaitu derajat dimana para anggota dari organisasi dilibatkan atau disibukkan dalam aktivitas yang berkaitan dalam pengembangan sistem.

User influence terjadi melalui partisipasi dalam aktivitas berkaitan dengan pengembangan sistem dimana para pemakai dapat secara aktif mempengaruhi pengembangan sistem.

2.2.4. Partisipasi Pemakai

Partisipasi pemakai dalam perencanaan sistem merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kinerja pemakai. Restuningdiah dan Indiantoro, (1999). Semakin tinggi partisipasi pemakai dalam perencanaan sistem menjadikan pemakai merasa turut adil dalam sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi, para pemakai menjadi focus penting berkaitan dengan keefektifan sistem informasi, karena mereka banyak memahami permasalahan di lapangan. Oleh sebab itu, setiap perubahan sistem sebagai hasil pengembangan harus mempertimbangkan persoalan-persoalan di lapangan. Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan kecanggihan sistem tersebut, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan para pemakai sistem tersebut. Oleh karena itu, walaupun secara teknis sistem tersebut baik, belum tentu dikatakan berhasil jika pemakai sistem informasi resisten dengan sistem tersebut. Dengan keterlibatan pemakai diharapkan dapat mengurangi derajat resistensi para pemakai dan lebih mengakomodasikan hal-hal di lapangan yang hanya diketahui oleh para pemakai tersebut. Oleh karena itu, apabila pemakai merasa turut berpartisipasi di dalamnya akan dapat mendorong kinerja sistem informasi secara lebih baik.

2.2.5 Pengembangan Sistem Informasi

I Wayan Rata (2007) menyatakan bahwa pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu, sumber daya, dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Pengembangan sistem informasi dapat dilihat melalui dua pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan tradisional: SDLC (*Systems Development Life Cycle*).
- b. Pengembangan sistem informasi dengan pendekatan alternatif: *prototyping*, pembelian paket *software* aplikasi, *end-user development*, dan *outsourcing*.

Pengembangan sistem informasi dengan cara tradisional didasarkan pada anggapan bahwa rancangan dan pemrograman sistem memerlukan biaya mahal dan waktu yang lama. Banyak cara alternatif yang dapat digunakan untuk membuat atau mengembangkan sistem informasi baru.

Menurut McKeen et al. (1994) membagi dalam 4 (empat) tahapan, yaitu pendefinisian, desain fisik, implementasi dan kontrol. Dari berbagai tahapan ini sebenarnya bisa muncul perbedaan bentuk-bentuk pemahaman yang diharapkan pada masing-masing tahapan dalam pengembangan sistem. Apabila hal ini dikaitkan dengan level dalam organisasi (kedudukan yang sesuai dengan strukturnya), maka akan dapat diperoleh perkiraan yang lebih

jelas bentuk pemahaman yang harus diprioritaskan untuk staff dalam level organisasi yang berbeda.

2.2.5.1 Manfaat Pengembangan Teknologi Informasi

Menurut Thompson.et.al (1995) kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh staff TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson.et al (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Wikinson (1992) dalam kutipan cahaya ekaputri (2011) terdapat tiga sasaran utama yang ingin dicapai perusahaan dalam pengembangan sistem informasi, yakni:

1. Menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian
2. Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak eksternal.
3. Menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan perusahaan.

2.2.6 Teori Kontijensi

Menurut I Wayan Suartana (2011:124), menyatakan bahwa teori kontijensi adalah sistem terbuka pada suatu perusahaan yang sangat berkaitan dengan interaksi untuk penyesuaian dan pengendalian terhadap lingkungan untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Sistem yang dirancang dan dipakai oleh perusahaan tertentu belum tentu dipakai oleh perusahaan lainnya. Perbedaan kondisi dan lingkungan yang menyebabkan

suatu sistem perusahaan berbeda. Perbedaan inilah yang dicatat dalam sebuah teori kontinjensi.

Teori kontinjensi menjadi terkemuka karena dapat digunakan untuk menjelaskan tentang struktur organisasi dimana terdapat anggapan bahwa desain organisasi adalah kontinjen dalam ketidakpastian lingkungan, teknologi dan ukuran organisasi., Pujiati dan Nurmala Ahmar (2003). Teori kontinjensi menyatakan bahwa kesuksesan dari sebuah sistem informasi yaitu kepuasan dari pemakaiannya tergantung pada karakteristik organisasi dan kondisi dimana sistem tersebut diterapkan. Beberapa factor yang akan di ulas dalam penelitian ini adalah User Influence, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan komunikasi pemakai-pengembang.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem

Setianingsih dan Indriantoro (1998) menyebutkan bahwa pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi. Pemakai secara teknis lebih tahu mengenai kebutuhan yang diperlukan dalam penyediaan informasi. Oleh karena itu partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Partisipasi pemakai diidentifikasi sebagai perilaku dan tindakan yang dilakukan melalui suatu target yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan kemampuan pemakai selama proses pendesainan sistem Barki dan

Hartwitch, (1989). Partisipasi yang diberikan pemakai diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem dan dapat menjadi sarana penyediaan pengukuran kebutuhan informasi secara lengkap dan akurat, Robbey and Farrow, (1982). Dengan tingkat partisipasi yang tinggi akan menghasilkan suatu desain sistem yang sesuai dengan pemakai dalam pengembangan sistem. Karena dengan partisipasi, pemakai akan merasakan memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem dan lain sebagainya. Partisipasi juga digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Penelitian yang telah dilakukan oleh Grahita Chandarin dan Nur Indiantoro (1997) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka model penelitian sebagai berikut:

H₁ : Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

2.3.2 Hubungan User Influence dengan pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1989) dalam Elfreda Aplonia Lau, (2004) menyatakan tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai

sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah sebagai manipulasi sosial saja. Bila pemakai dapat mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi mereka menjadi lebih bernilai dan dapat dinilai. McKeen *et al.* (1994) berargumentasi bahwa bila User Influence diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah. Bila User Influence besar, maka akan terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Namun hasil penelitian McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa User Influence bukan merupakan *moderating variable* dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, melainkan bertindak sebagai *independent predictor*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₂ : User Influence memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

2.3.4 Kompleksitas Tugas dengan pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

Restuningdiah dan Indriantoro (2000) menyatakan bahwa kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas utama maupun tugas-tugas lain. Pada tugas-tugas yang membingungkan (ambiguous) dan tidak terstruktur, alternatif-alternatif yang ada tidak dapat

diidentifikasi, sehingga data tidak dapat diperoleh dan outputnya tidak dapat diprediksi. Gagner, Miller & Frick serta Shanmon dan Weaver dalam McKeen *et al.* (1994), menyatakan bahwa sebenarnya terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai dan ketidakpastian tugas dalam hubungannya dengan keberhasilan bisnis. Kompleksitas mempunyai peranan penting dalam hubungan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem mempunyai peranan penting dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka model penelitian sebagai berikut:

H₃: Kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

2.3.5 Kompleksitas Sistem dengan pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

Kompleksitas sistem pada awalnya berada pada lingkungan pengembang sistem dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang berada di lingkungan bisnis. Kompleksitas sistem muncul dari ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan *technology platform* yang mendukung *automation of billing*, teknik desain dan bahasa komputer yang akan digunakan, metodologi pengembangan yang akan dilakukan, dan sebagainya McKeen *et al.*, (1994). Menurut Pujiati, Nurmala dan Ahmar (2003) menyatakan bahwa kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem

informasi secara teknis dapat dikurangi pada saat kompleksitas sistem rendah. Pada saat kompleksitas sistem tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₄: Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

2.3.5 Komunikasi Pemakai-Pengembang dengan pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

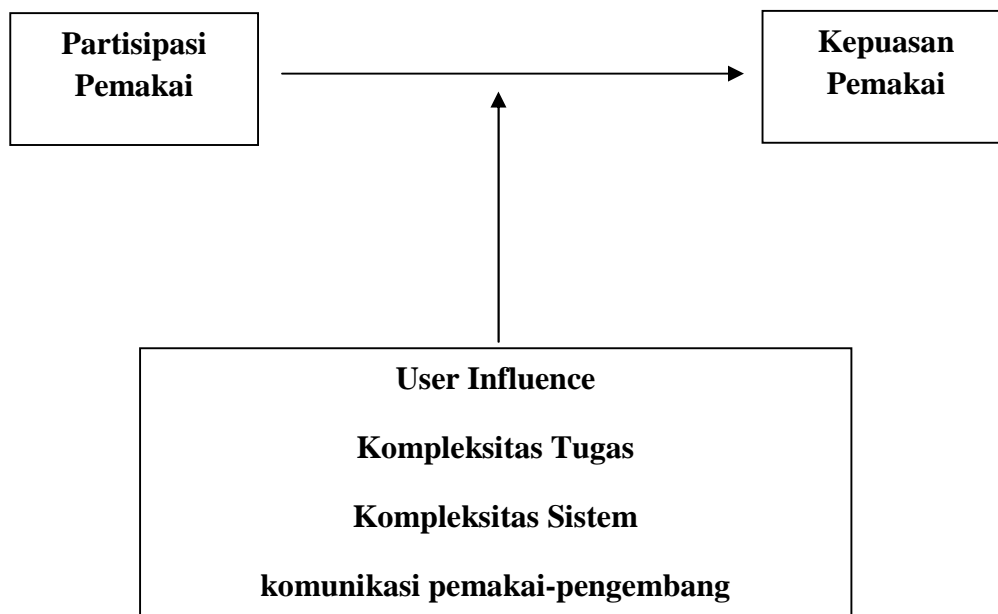
Hubungan antara pemakai dan pengembang selalu bersifat simbiotik Chrchman dan Schainblatt dalam McKeen, (1994). “Pemakai memiliki informasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan, dan analis memiliki waktu untuk mengadakan analisis sistematis yang diperlukan untuk membuat keputusan-keputusan strategis yang kompleks” Mintzberg dalam McKeen,*et.al* (1994). Komunikasi pemakai-pengembang menandai kualitas dari komunikasi yang tetap antara perancang sistem dan partisipasi pemakai, McKeen,*et.al* (1994). Komunikasi memegang peranan penting dalam memudahkan proses dari aplikasi pengembangan sistem. Menurut Robey dan Farrow dalam McKeen, *et.al* (1994) komunikasi yang efektif ini sangat menunjang partisipasi pemakai dengan menjadi sarana untuk mengidentifikasi konflik dan mencari

penyelesaiannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti model penelitian sebagai berikut:

H₅: Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

2.4 Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan yang diuraikan diatas, maka penelitian ini ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan User Influence, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan komunikasi pemakai-pengembang sebagai *moderating variabel*.



Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

2.5 **Hipotesis Penelitian**

Bedasarkan kerangka pemikiran diatas serta pembahasan dan landasan teori yang ada maka dalam penetian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H₁** : Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.
- H₂** : User Influence memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
- H₃** : Kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
- H₄** : Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
- H₅** : Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.