

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Persaingan, perubahan dan ketidakpastian mewarnai 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.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*users*), sponsor dan customer. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Oleh karena itu perlu adanya partisipasi dari pemakai, dimana perlu diketahui sejauhmana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi baru diakibatkan karena tidak memperhatikan aspek organisasional.

Pengembangan sistem mencakup keputusan-keputusan di bagian manajemen puncak untuk membuat prioritas kebutuhan-kebutuhan pengembangan sistem. Keluaran perencanaan sistem adalah dokumen tertulis yang menyatakan keseluruhan tujuan-tujuan sistem informasi perusahaan. Pengembangan sistem merupakan proses

yang tidak pernah berakhir karena lingkungan usaha dan kebutuhan-kebutuhan informasi perusahaan berubah terus-menerus.

Hubungan antara partisipasi dari pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut merupakan perhatian yang menarik bagi beberapa peneliti. Dimana, banyak hasil penelitian yang tidak konsisten antara penelitian yang satu dengan yang lain mengenai penyebab keterkaitan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem informasi tersebut dapat memproses informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dapat digunakan untuk menunjukkan keberhasilan dari pengembangan sistem informasi.

1.2 Pokok Bahasan

Dari latar belakang di atas permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah : “Bagaimana hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi”.

1.3 Tujuan Pokok Bahasan

Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.