

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan produktivitas yang terjadi akhir-akhir ini sebagian besar berasal dari aplikasi penggunaan teknologi khususnya teknologi komputer. Banyak teknologi komputer yang bermunculan menawarkan inovasi-inovasi terbaru bagi industri manufaktur maupun industri jasa. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk memilih sistem komputer yang tepat bagi perusahaannya, agar operasi perusahaannya menjadi lebih efisien dan efektif sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Salah satu bentuk adopsi TI yang dilakukan oleh perusahaan adalah pemilihan sistem komputer. Karena keterbatasan pemahaman dan ketrampilan maka dalam pemilihan sistem komputer ini perusahaan dapat menggunakan jasa profesional sistem komputer eksternal atau konsultan yang memiliki keahlian di bidang tersebut. Penggunaan jasa konsultan ini dilakukan jika perusahaan tidak memiliki ahli komputer internal (*in-house*). Berdasarkan penelitian Lees dan Lees (1987) sebanyak 42% responden menggunakan jasa konsultan eksternal.

Namun penggunaan jasa konsultan ini, tidak berarti bahwa perusahaan melimpahkan seluruh proyek tersebut kepada konsultan, karena keterlibatan perusahaan sebagai klien merupakan faktor yang penting pula. Riset

sebelumnya yang terbatas pada perjanjian konsultan menyatakan keterlibatan klien sebagai faktor kunci keberhasilan (Gable, 1991; Gable & Raman, 1992; Gable & Sharp, 1992).

Penyebab kegagalan atau kesuksesan dari proyek konsultasi telah diselidiki oleh Covin & Fisher (1991). Terdapat tiga hal yang muncul dalam penemuannya, yaitu:

1. Pentingnya kompetensi konsultan dan kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan.
2. Kesesuaian interpersonal antara konsultan dan klien.
3. Pentingnya menentukan aturan dasar untuk proses konsultasi.

Agar terpenuhinya kesesuaian dengan kebutuhan perusahaan, maka keterlibatan klien merupakan faktor yang sangat penting. Pada tahun 2000-an keterlibatan klien yang lebih dekat dengan konsultan menjadi kunci pendorong perubahan (Smith & Love, 2001). Baik klien maupun konsultan memahami apa yang menjadi perannya, sehingga kerjasama keduanya dapat memunculkan perubahan yang bermanfaat bagi perusahaan.

Walaupun beberapa penelitian tentang keterlibatan pengguna/klien menyatakan bahwa keterlibatan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan sistem (Tait & Vessey, 1988), namun sejumlah penelitian menemukan bahwa keterlibatan klien mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap keberhasilan sistem (Olson & Ives, 1984). Terdapat beberapa alasan yang dapat menjelaskan hasil yang tidak konsisten tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dikaji dapat disimpulkan bahwa: **pertama**, penelitian pada keterlibatan pengguna jarang yang berdasar pada teori yang kuat, **kedua**, riset empiris tidak secara meyakinkan menunjukkan manfaat dari keterlibatan pengguna, dan **ketiga**, mayoritas penelitian pada keterlibatan pengguna secara metodologi dikatakan cacat pada tingkat dimana hanya sedikit simpulan yang dapat dibuat tentang hubungan keterlibatan pengguna dengan keberhasilan sistem (Tait & Vessey, 1988).

Menurut Mc.Lachlin (1999), keterlibatan klien merupakan salah satu dari enam faktor keberhasilan perjanjian konsultan. Mc.Lachlin mengidentifikasi enam faktor keberhasilan perjanjian konsultan yaitu integritas konsultan, keterlibatan klien, persetujuan yang jelas, kontrol klien terhadap perjanjian, kompetensi konsultan dan kesesuaian yang baik antara sejumlah dimensi.

Penggunaan teknologi komputer dapat menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan, sehingga perusahaan sedapat mungkin berusaha menyesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam rangka pemilihan sistem komputer tersebut, jasa konsultan sangat diperlukan. Namun kadang-kadang masih ada pendapat yang mengatakan bahwa konsultan bekerja tidak efektif. Konsultan mungkin tidak efektif ketika berhubungan dengan klien karena kurangnya pemahaman tentang manajemen dan operasional dari perusahaan klien tersebut. Disinilah perlunya keterlibatan klien. Multinovich dan Vlahovich (dalam Lees & Lees, 1987) menyatakan bahwa

perlu untuk menjamin bahwa personil mau menerima dan mampu (*capable*) untuk mengimplementasikan sistem komputer tersebut.

Gable (1991; Gable & Sharp, 1992) menemukan bahwa keterlibatan klien tidak berpengaruh langsung pada keberhasilan perjanjian konsultan tetapi mempunyai pengaruh tidak langsung yang positif dan kuat melalui hubungan klien-konsultan. Ini menunjukkan bahwa keterlibatan klien dalam sistem informasi manajemen tidak menjamin tercapainya keberhasilan perjanjian konsultan maupun keberhasilan sistem.

Pemilihan sistem komputer merupakan salah satu bentuk adopsi teknologi informasi yang belum banyak diungkap dalam publikasi ilmiah. Disamping itu penelitian terdahulu belum memberikan hasil yang kuat dan masih sedikitnya penelitian mengenai keterlibatan klien apalagi penelitian yang dilakukan di Indonesia. Menurut Tait dan Vessey (1988) semua penelitian tentang keterlibatan klien menemukan bahwa keterlibatan klien/pengguna memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan sistem. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Alter (1978), Alter & Ginzberg (1978), Gallagher (1974), Guthrie (1974) dan Swanson (1974). Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh Ives dan Olson (1984) ditemukan hasil yang lebih variatif dari beberapa penelitian sebelumnya. Disamping penelitian dengan hasil yang signifikan tersebut penelitian yang dilakukan oleh Lucas (1975, 1976), Maish (1979), Olson & Ives (1981), Power & Dickson (1973), Ginzberg (1979), Schewe (1976) dan VanLommel

& DeBrabander (1975) memperoleh hasil yang tidak signifikan. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa terdapat kontroversi antara hasil beberapa penelitian tersebut. Oleh karena itu maka dalam penelitian ini akan dibahas mengenai anteseden keberhasilan sistem dalam perjanjian klien-konsultan pada pemilihan sistem komputer yang ditinjau dari perspektif klien.

Karena keterlibatan klien adalah sebuah perilaku, maka untuk memahami anteseden dari perilaku tersebut, teori yang tepat untuk menjelaskan perilaku keterlibatan adalah teori sikap dan perilaku. Salah satu teori sikap dan perilaku yang sering digunakan adalah *Theory of Reasoned Action*. Dengan tujuan untuk pemahaman yang lebih baik mengenai keterlibatan klien dan pengaruhnya terhadap keberhasilan sistem, maka akan diuji *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diajukan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dan Ajzen dan Fishbein (1980). Disamping itu TRA lebih memberikan daya prediktif yang cukup kuat terhadap perilaku, terutama untuk prediksi perilaku pilihan antara beberapa alternatif (Dillon & Morris, 1996).

TRA adalah teori yang digunakan untuk menjelaskan alasan perilaku seseorang. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor baik internal (dari dalam diri seseorang) seperti persepsi, kepercayaan, sikap, motivasi dan lain-lain, maupun eksternal (dari luar diri seseorang) seperti kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi dan keluarga (Hawkins, et.al.,1980).

Salah satu faktor internal yang cukup kuat pengaruhnya terhadap perilaku seseorang adalah sikap. Sikap adalah evaluasi umum dan relatif tahan lama pada beberapa orang (termasuk dirinya), kelompok atau obyek. (Petty dkk, 1991 dalam Dharmmesta, 2003). Sedangkan menurut Allport (1935) dalam Dharmmesta (1998) memandang sikap sebagai suatu perasaan atau evaluasi umum (positif atau negatif) tentang orang, obyek atau persoalan. Sikap merupakan faktor yang paling kuat untuk memprediksi perilaku di masa yang akan datang. Untuk memprediksi perilaku keterlibatan klien dalam keberhasilan sistem komputer dalam penelitian ini akan diukur terlebih dahulu sikap klien terhadap keterlibatan klien.

Sikap klien terhadap keterlibatan klien dapat berbeda-beda karena keyakinan serta evaluasi terhadap persoalan atau obyek tersebut juga berbeda. Disamping itu masih ada faktor lain yang turut berpengaruh yang pada akhirnya akan menentukan apakah klien akan terlibat atau tidak. Faktor lain tersebut adalah norma subyektif. Norma subyektif terbentuk dari keyakinan normatif dan kemauan untuk menuruti saran referensi penting (orang yang dianggap penting). Pada umumnya prediksi perilaku dari sikap dan norma subyektif dilakukan melalui variabel niat (*intention*). Namun untuk tujuan prediksi yang lebih akurat variabel niat tidak diikutsertakan dalam model. Menurut Szajna (1994) perilaku merupakan ukuran yang lebih kuat daripada niat yang dilaporkan subyek karena niat hanyalah *self-report* pada perilaku masa yang akan datang. Niat seseorang untuk berperilaku belum

tentu mengarah pada perilaku itu sendiri karena adanya tenggang waktu antara niat dengan perilaku. Pada tenggang waktu tersebut dimungkinkan adanya perubahan niat karena adanya pengaruh dari luar maupun dari dalam dirinya. Dengan memprediksi perilaku keterlibatan klien secara langsung diharapkan keberhasilan pemilihan sistem komputer akan semakin jelas.

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam pemilihan sistem komputer dengan menggunakan jasa konsultan dari luar perusahaan, hubungan klien dan konsultan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pemilihan sistem sampai dengan implementasi sistem tersebut. Pemahaman terhadap sikap dan norma subyektif klien maupun konsultan serta keterkaitannya terhadap perilaku akan membantu tercapainya keberhasilan sistem tersebut. Sikap dipengaruhi oleh keyakinan dan evaluasi akan atribut atau manfaat dari persoalan tertentu. Sikap juga dipengaruhi oleh norma subyektif yaitu pengaruh orang lain serta sejauh mana motivasinya untuk menuruti pengaruh orang lain tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sikap klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer?
2. Apakah norma subyektif klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan klien?

3. Apakah menurut persepsi klien, keterlibatan klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh sikap klien terhadap keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer.
2. Menganalisis pengaruh norma subyektif klien terhadap keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer.
3. Menganalisis pengaruh keterlibatan klien terhadap keberhasilan sistem menurut persepsi klien.

### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Manfaat empiris adalah untuk memperkaya studi empiris yang berkaitan dengan analisis terhadap keterlibatan klien dalam hubungan klien-konsultan dalam pemilihan sistem komputer.
2. Manfaat praktis adalah dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi para praktisi agar dapat digunakan sebagai masukan dalam melakukan pemilihan sistem komputer. Disamping itu klien dapat mengetahui penting atau tidaknya keterlibatan mereka untuk mencapai keberhasilan sistem.