

BAB II

Tinjauan Pustaka

A. Penelitian Terdahulu

Sejumlah literatur yang berkaitan dengan adopsi sistem informasi menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan jasa konsultan. Hal ini dilakukan karena terbatasnya penguasaan sistem informasi internal perusahaan sehingga penggunaan jasa konsultan yang efektif merupakan perhatian penting dalam semua ukuran organisasi dan untuk semua sektor ekonomi. Pattenaude (1979) menyatakan bahwa untuk memaksimalkan imbas dari konsultan, setiap tahap perjanjian harus dikontrol dan dikelola dengan sadar oleh klien.

Walaupun sejumlah peneliti menyatakan pentingnya keterlibatan klien dalam perjanjian konsultan (Churchman & Schainblatt, 1967; Gable, 1991; Gable & Sharp, 1992; Kolb & Frohman, 1970; Tilles, 1961; Turner, 1982), namun kebanyakan riset ini adalah deskriptif dan *exploratory* dan terutama didukung oleh bukti yang kurang meyakinkan. Delon (1988) menyatakan bahwa keterlibatan ahli eksternal bukanlah pengganti keterlibatan manajemen. Sehingga dengan keterlibatan konsultan belum dapat menjamin bahwa perjanjian tersebut akan berhasil. Lees dan Lees (1987) menguji kesulitan yang dialami oleh bisnis kecil dalam mengimplementasikan sistem komputer dan mengamati bahwa mereka sering terlalu mengharapkan imbas

konsultan dan dukungan *vendor*, atau sebaliknya mereka meragukan pentingnya peran mereka sendiri dalam pencapaian seleksi dan implementasi yang berhasil.

Penelitian tentang pentingnya keterlibatan *user* (klien) dalam MIS memperoleh hasil yang tidak jelas (Barki & Hartwick, 1989). Satu alasan dari ketidakjelasan ini adalah kurangnya perhatian terhadap variabel penghambat hubungan tersebut. Sebagai bukti, Gable (1991; Gable & Sharp, 1992) menemukan bahwa keterlibatan klien tidak memiliki efek langsung pada keberhasilan perjanjian konsultan, tetapi memiliki efek tidak langsung yang besar dan positif melalui hubungan klien/konsultan. Studi ini menyimpulkan bahwa keterlibatan klien diperlukan dalam hubungan klien/konsultan yang baik dan ini penting untuk menguraikan hubungan tersebut lebih lanjut guna mencapai keberhasilan implementasi sistem. Lucas dan Plimpton (1972) melalui studi kasus yang dialami oleh *United Farm Workers Organizing Committee*, menyimpulkan bahwa komponen utama dari konsultasi jenis ini adalah mengadakan kontrak psikologis, mempertimbangkan imbas konsultan pada organisasi, mengembangkan kapabilitas klien untuk memecahkan masalah, merencanakan untuk *termination* dan mengembangkan kepercayaan berbasis kekuasaan.

Karena pentingnya keterlibatan klien (*client involvement*) dalam proses konsultasi, Simon dan Kumar (2001) menyelidiki alasan penggunaan konsultan yang berhubungan dengan indikator kesuksesan kinerja yang

ditinjau dari identifikasi klien. Penemuan mereka menunjukkan bahwa alasan utama penggunaan konsultan adalah kurangnya ahli internal (*'in-house'*), perlunya saran yang obyektif/independen, memperoleh bantuan/sumber daya tambahan, kurangnya sumber daya manusia *'in-house'* dan perlunya resolusi yang cepat terhadap isu. Banyaknya manfaat penggunaan konsultan ini menjadikan perjanjian profesional sistem informasi untuk menambah sumber daya *'in-house'* menjadi praktek yang meluas dan berkembang (Gable & Chin, 2001).

Salah satu model teoritis yang menawarkan potensi untuk membantu menjelaskan dan memprediksi keterlibatan klien adalah *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dan Ajzen dan Fishbein (1980). TRA menyatakan bahwa niat (*intention*) seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu, misalnya pengaturan klien agar dilibatkan dalam proyek pemilihan sistem komputer, berasal dari 2 kelompok faktor umum, yaitu personal dan pengaruh sosial. Faktor personal adalah evaluasi positif atau negatif individu dalam berperilaku. Faktor ini disebut sikap terhadap perilaku. Faktor *antecedent* niat yang kedua adalah persepsi seseorang terhadap tekanan sosial yang membuatnya melakukan/tidak melakukan perilaku tersebut. Faktor ini disebut norma subyektif. Orang akan melakukan sesuatu jika menurutnya hal tersebut positif dan ketika mereka percaya bahwa orang-orang penting juga berpikir demikian sehingga mereka harus melakukannya. Niat ini akan membimbingnya untuk bertindak

(berperilaku) terkecuali jika terdapat variabel eksternal seperti sakit-sehat dan lain-lain.

Sikap dan norma subyektif ini akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku tertentu. Dalam penelitian ini sikap dan norma subyektif terhadap keterlibatan klien akan mempengaruhi keterlibatan klien yang pada akhirnya akan menentukan keberhasilan system (*system success*). Walaupun sebenarnya banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem seperti yang dikemukakan oleh Zmud (1981) dalam Tait and Vessey (1988) yaitu organisasi, lingkungan, tugas, karakteristik personal dan interpersonal, karakteristik staf sistem informasi manajemen dan kebijakan.

Tait & Vessey (1988) menyatakan bahwa semua penelitian tentang keterlibatan klien menemukan bahwa keterlibatan klien/pengguna memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan sistem. Namun demikian, hasil tersebut tidak begitu meyakinkan. Misalnya penelitian yang dilakukan Tait dan Vessey (1988) menemukan bahwa keterlibatan pengguna (klien) berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem, walaupun pengaruhnya tidak signifikan. Beberapa penelitian mengukur pengaruh sejumlah variabel yang salah satunya adalah keterlibatan pengguna pada keberhasilan sistem (Alter, 1978; Alter & Ginzberg, 1978; Gallagher, 1974; Guthrie, 1974; Lucas, 1975, 1976; Maish, 1979; Olson & Ives, 1981; Power & Dickson, 1973; Schewe, 1976; Swanson, 1974, dan VanLommel & DèBrabander, 1975). Penelitian yang dilakukan oleh Alter, Gallagher, Guthrie dan Swanson

menunjukkan hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dan keberhasilan sistem. Ginzberg (1979) menyatakan bahwa hanya sedikit bukti yang meyakinkan tentang nilai desain partisipatif keterlibatan klien.

Ives dan Olson (1984) dalam tinjauan komprehensifnya tentang keterlibatan pengguna dan keberhasilan sistem pada 22 penelitian menemukan bahwa 8 penelitian menemukan hubungan yang positif antara keterlibatan pengguna dengan keberhasilan sistem, 7 penelitian hasilnya tidak jelas, sedangkan sisanya 7 penelitian memberikan hasil negatif atau tidak signifikan. Mereka menyimpulkan bahwa **pertama**, riset pada keterlibatan pengguna jarang berlandaskan teori yang kuat, **kedua**, riset empiris tidak memberikan alasan yang meyakinkan tentang manfaat keterlibatan pengguna, **ketiga**, kebanyakan penelitian pada keterlibatan pengguna dianggap cacat secara metodologi karena sedikit kesimpulan yang dapat diambil tentang hubungan keterlibatan pengguna dengan keberhasilan sistem.

B. Model dan Hipotesis Penelitian

Beberapa masalah yang paling serius dalam konsultasi teknologi adalah bukan masalah teknis. Banyak sistem yang didesain dengan baik, tetapi gagal mencapai tujuannya secara keseluruhan karena hubungan yang buruk antara klien-konsultan atau kegagalan dalam mengatasi kesulitan organisasi (Lucas & Plimpton, 1972). Salah satu kegagalan tersebut disebabkan

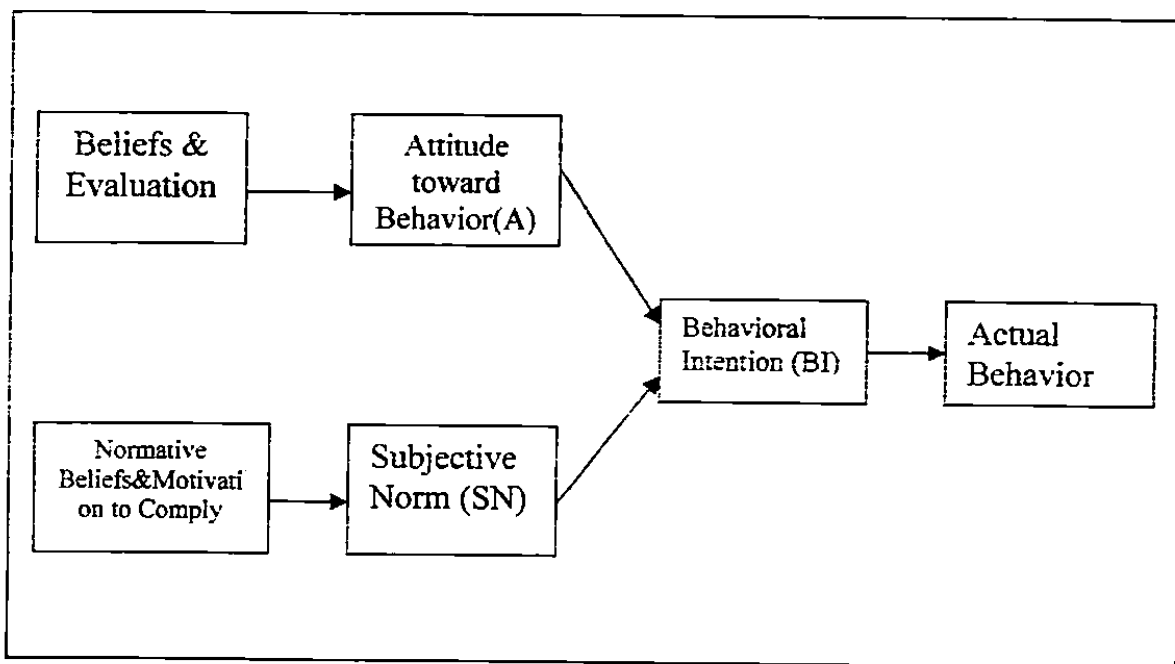
karena kurangnya keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer yang digunakan. Compeau dan Higgins (1995) menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi sangat tergantung pada manusia dan bukan pada teknologi informasi tersebut.

Untuk memahami perilaku keterlibatan klien dan anteseden dari keterlibatan klien tersebut maka akan digunakan model yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) yang disebut *Theory of Reasoned Action* atau *Reasoned Action Model*. Model ini membahas keterkaitan antara sikap, norma subyektif, minat/niat dan perilaku. Menurut teori ini perilaku (*behavior*) seseorang sangat tergantung pada minat/niat (*intention*), sedangkan niat untuk berperilaku sangat bergantung pada sikap (*attitude*) dan norma subyektif (*subjective norm*) atas perilaku. Pada sisi lain, keyakinan terhadap akibat perilaku (*beliefs*) dan evaluasi akibat akan menentukan sikap seseorang. Demikian pula, keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan motivasi untuk menuruti pendapat orang lain (*motivation to comply*) akan menentukan norma subyektifnya.

Theory of Reasoned Action (TRA) telah terbukti memiliki daya prediktif yang cukup kuat. Model TRA telah menempatkan variabel perilaku sebagai "muara" artinya sesuatu yang ingin dicapai oleh model tersebut adalah prediksi perilaku. Perilaku klien dapat diprediksi secara akurat dari sikap dan norma subyektifnya melalui variabel niat. TRA lebih menekankan pada rasionalitas perilaku seseorang. Akurasi prediksi perilaku dengan model

tersebut sudah ditunjukkan oleh banyak peneliti (Dharmmesta, 1992 dalam Dharmmesta, 1998).

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa niat berperilaku dan perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal individual dan faktor eksternal (lingkungan sosial). Faktor internal individual tercermin pada sikap seseorang, sedangkan faktor eksternal tercermin dari pengaruh orang lain (norma subyektif). Secara skematis TRA ditunjukkan dalam bagan berikut ini (Malhotra & Galletta, 1999, Dharmmesta, 1992):



Sumber: Ajzen & Fishbein (1980)

Gambar 2.1. Theory of Reasoned Action (TRA)

Sikap terhadap perilaku terbentuk dari komponen keyakinan (*beliefs*) bahwa perilaku mengakibatkan konsekuensi tertentu dan evaluasi tentang konsekuensi tersebut. Keyakinan ini berkaitan dengan aspek pengetahuan

tentang perilaku tertentu dan akibat/konsekuensi baik positif maupun negatif yang akan dirasakan. Keyakinan seseorang menjadi dasar terbentuknya sikap terhadap suatu obyek sikap, dimana keyakinan tersebut dapat muncul dari dua sumber yaitu keyakinan yang muncul karena adanya interaksi antara individu dengan obyek dan keyakinan yang muncul dari adanya informasi tentang obyek yang diperoleh dari berbagai sumber informasi atau dari pihak lain.

Antecedent dari niat/minat selain sikap adalah norma subyektif yang terbentuk dari keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan motivasi untuk menuruti pendapat orang lain (*motivation to comply*). Keyakinan normatif merupakan pengetahuan tentang sesuatu tentang pandangan orang lain yang berpengaruh dalam kehidupan seseorang. Sedangkan motivasi untuk menuruti pendapat orang lain berkaitan dengan kesediaan seseorang untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan pendapat orang lain (referen) tersebut.

Sikap dan norma subyektif ini diyakini dapat memunculkan niat/minat seseorang untuk berperilaku. Hal ini banyak ditemukan dalam penelitian di bidang pemasaran tentang perilaku konsumen. TRA memprediksi niat berperilaku bukan perilaku itu sendiri. Niat berperilaku tersebut diharapkan dapat memprediksi perilaku aktual di masa mendatang. Harapan tersebut dapat tercapai dengan memperhatikan dua hal penting yaitu bahwa alasan-

alasan dapat dikemukakan untuk berperilaku seperti itu dan bahwa tidak ada hambatan bagi responden untuk berperilaku seperti itu (Dharmmesta, 2003).

Namun niat dalam kenyataannya belum tentu membawa seseorang kepada perilaku yang diharapkan. Ada beberapa alasan yang mengapa seseorang yang telah mempunyai niat untuk berperilaku tidak benar-benar melakukan perilaku tersebut. **Pertama**, antara niat seseorang dengan perilaku tidak terjadi dalam waktu yang bersamaan. Terdapat tenggang waktu yang memungkinkan orang akan mengurungkan niatnya atau berubah pikiran. Hal ini mungkin disebabkan oleh pengaruh internal atau eksternal orang tersebut. **Kedua**, pengukuran terhadap niat dan perilaku yang dilakukan dengan *self report* memungkinkan terjadinya bias, apalagi bila pengukuran dilakukan secara bersamaan (Szajna, 1994). Niat dan perilaku adalah dua komponen yang terjadi dalam waktu yang berbeda. Menurut Szajna, perilaku akan lebih meyakinkan sebagai variabel dependen daripada niat berperilaku. Davis et. al., (1989) mengamati bahwa beberapa penelitian menemukan bahwa baik TRA, TPB (*Theory of Planned Behavior*) maupun TAM (*Theory Acceptance Model*) dapat memprediksi niat berperilaku dengan lebih baik, tetapi merupakan prediksi yang lebih lemah terhadap perilaku yang dilakukan dengan *self report*.

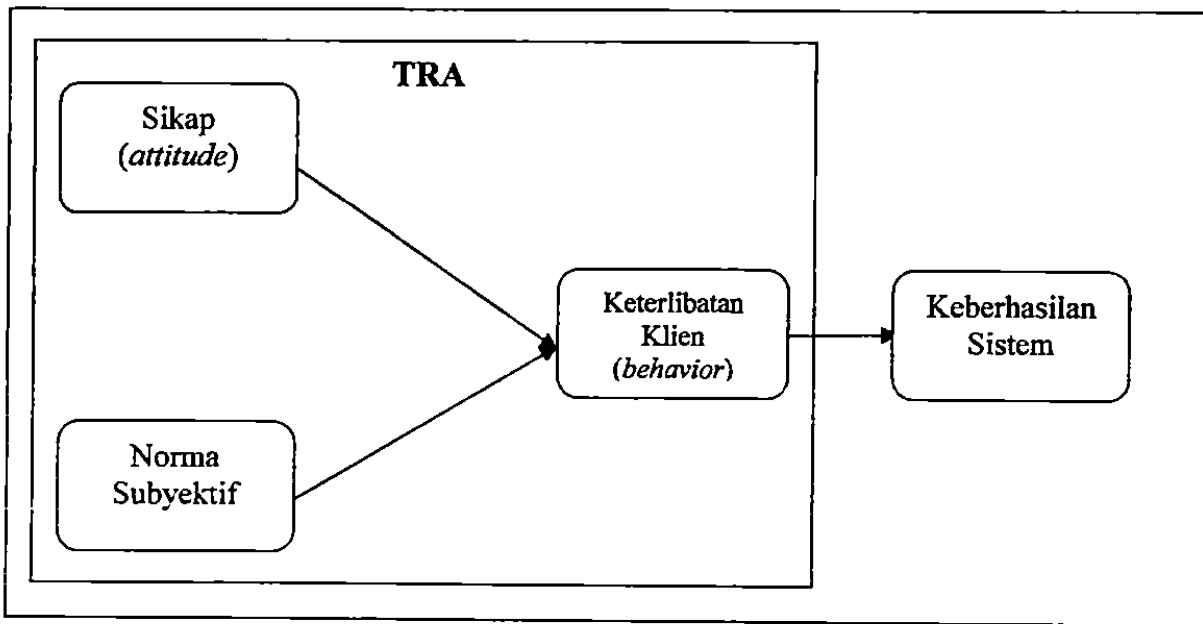
Oleh karena beberapa alasan di atas maka dalam penelitian akan digunakan model TRA dengan mengeluarkan variabel niat berperilaku yang dalam penelitian yang dilakukan oleh Gable dan Chin (2001) tentang

keterlibatan klien, niat berperilaku diwakili oleh motivasi klien dan motivasi konsultan untuk melibatkan klien. Lee et. al., (2001) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi *e-commerce* juga melakukan hal yang sama dengan memprediksi perilaku tanpa melalui prediksi niat berperilaku (*intention*). Hal tersebut dilakukan karena penelitian tersebut difokuskan pada perilaku penggunaan sistem secara aktual. Sehingga variabel dependen dalam penelitian ini bukan niat berperilaku tetapi perilaku itu sendiri (keterlibatan klien) dengan tujuan untuk memaksimalkan kekuatan prediktif model.

Untuk lebih mengembangkan model, ditambahkan variabel dependen yaitu keberhasilan sistem. Penambahan ini sesuai dengan pendapat Tait dan Vessey (1988) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan desain dan implementasi sistem adalah keterlibatan pengguna. Dalam penelitian ini akan dianalisis apakah dengan tingginya keterlibatan klien maka semakin tinggi pula kemungkinan keberhasilan sistem. Mengingat makna keberhasilan sistem sendiri akan kembali kepada klien. Klien lebih memahami kondisi internal perusahaan, kebutuhan spesifik, kemampuan dan lain-lain. Sedangkan konsultan akan menyesuaikan penawaran sistem komputer tersebut dengan spesifikasi yang diinginkan oleh klien sehingga diharapkan keberhasilan sistem akan semakin jelas.

~ Dengan beberapa pertimbangan dan berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya tentang perilaku, keterlibatan klien dan keberhasilan sistem,

maka model yang diajukan dalam penelitian ini adalah seperti dalam gambar 2.2.



Gambar 2.2 Pengembangan Model TRA

Dalam kaitannya dengan perilaku keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer, sikap terhadap keterlibatan klien terbentuk dari keyakinan dan evaluasi terhadap perilaku tersebut. Keyakinan ini selain berisikan pengetahuan tentang keterlibatan klien itu sendiri, juga berisikan akibat atau konsekuensi baik positif maupun negatif yang dapat diperoleh. Sedangkan evaluasi, berkaitan dengan penilaian yang diberikan oleh seseorang terhadap tiap-tiap konsekuensi yang bersifat baik atau tidak baik, positif atau negatif, suka atau tidak suka dan lain-lain. Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Dillon & Morris (1996) mendefinisikan evaluasi sebagai respon evaluatif yang implisit. Semakin positif suatu akibat yang dapat diperoleh dari perilaku keterlibatan

klien, maka semakin positif pula sikap klien maupun konsultan terhadap keterlibatan klien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada keberhasilan sistem.

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) sikap yang terbentuk dalam komponen ini adalah merupakan produk dari keyakinan terhadap akibat dan evaluasi yang diberikan terhadap tiap-tiap akibat tersebut. Akibat atau konsekuensi dari perilaku keterlibatan klien tersebut dapat dipengaruhi oleh klien sendiri maupun oleh konsultan. Baik klien maupun konsultan dapat mendorong atau bahkan menghambat keterlibatan klien.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa baik klien maupun konsultan dapat mempengaruhi keterlibatan klien baik menghambat maupun mendorong keterlibatan tersebut. Sehingga hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H1: Sikap klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan klien dalam pemilihan sistem komputer.

Komponen lain yang berpengaruh terhadap perilaku adalah norma subyektif (*subjective norm*). Norma subyektif ini terbentuk dari keyakinan normatif dan motivasi untuk menuruti pendapat orang lain (*motivation to comply*). Norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting bagi dirinya berpikir bahwa dia harus atau tidak harus melakukan perilaku tersebut (Fishbein & Ajzen, 1975 dalam Dillon & Morris, 1996). Bila dikaitkan dengan perilaku keterlibatan klien, referensi

yang dianggap penting bagi klien adalah manajemen senior perusahaan klien, rekan kerja, penasehat hukum dan administrasi, *hardware/software vendor* dan konsultan pengelola. Pandangan ini tidak ditanyakan langsung pada referensi (orang yang berpengaruh) tersebut tetapi ditanyakan pada individu yang menjadi responden. Pandangan/pendapat ini hanyalah sekedar persepsi individu tentang bagaimana pendapat referensi tersebut, mendukung atau tidak mendukung responden untuk terlibat dalam pemilihan sistem komputer.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa norma subyektif seseorang akan positif bilamana keyakinan normatif adalah positif, demikian pula norma subyektif akan positif bilamana ada motivasi untuk menuruti pendapat orang lain (referen). Atau dengan kata lain bahwa norma subyektif seseorang akan positif bilamana ia yakin bahwa orang lain berpendapat sebaiknya ia melakukan hal itu dan ada motivasi untuk menuruti pendapat orang lain tersebut (referen). Sehingga hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Norma subyektif klien berpengaruh positif terhadap keterlibatan klien

Banyak sistem komputer yang diimplementasikan dalam suatu organisasi dianggap gagal. Salah satu faktor yang disebut sebagai penyebab kegagalan adalah kurangnya keterlibatan pengguna dalam proses desain dan implementasi. Dengan mengasumsikan bahwa pengguna/*user* identik dengan klien dalam proyek pemilihan sistem komputer dengan menggunakan

jasa konsultan, maka banyak referensi yang dapat dirujuk untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Semua riset tentang keterlibatan pengguna mempercayai bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif pada keberhasilan sistem informasi berbasis komputer dalam organisasi. Walaupun beberapa studi telah menemukan hubungan yang positif antara keefektifan keterlibatan pengguna dan keberhasilan sistem, hasil beberapa studi tersebut tidak memberikan simpulan yang bulat.

Sejumlah penelitian yang mengukur imbas sejumlah variabel yang salah satunya adalah keterlibatan pengguna pada keberhasilan sistem memberikan hasil yang positif (Alter, 1978; Gallagher, 1974; Guthrie, 1974; Swanson, 1974). Sementara sejumlah penelitian lain memberikan hasil yang tidak signifikan dan membingungkan (Maish, 1979; Powers & Dickson, 1973; Schewe, 1976; VanLommel & DeBrabander, 1975). Hal ini disebabkan karena kurangnya dukungan teori dan bukti yang kuat dan riset empiris tidak menunjukkan manfaat dari keterlibatan pengguna.

Penelitian ini akan menguji keterlibatan pengguna dan keberhasilan sistem yang sering dianggap memiliki hubungan positif (Powers & Dickson, 1973; Guthrie, 1974, Carrol, 1982). Riset dalam perubahan organisasi (Elizur & Guthman, 1976) dan riset dalam sistem informasi (DeBrabander & Edstrom, 1977; Ives & Olson, 1984) semua menyatakan bahwa faktor kontekstual menentukan pengaruh keterlibatan pengguna dalam

keberhasilan sistem. Sehingga untuk membuktikan pengaruh tersebut maka diajukan hipotesis ke empat sebagai berikut:

H3: Keterlibatan klien berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem berdasarkan persepsi klien