

**HUBUNGAN PARTISIPASI DAN KETERLIBATAN MANAJER
SERTA DIMENSI KUALITAS DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN
DAN KEPUASAN PEMAKAI**

Riskin Hidayat

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi 'YPPi' Rembang
email: riesk_qien@yahoo.co.id

Abstract

The development of information technology is quickly influence to firm and public. Currently, managers as those who manage a firm is required to understand about information technology, participate and directly involved in the information technology systems used by the firm. The purpose of the participation and involvement of managers in the information technology systems are for provide quality services to the public (users), so that users can feel satisfied and precise in taking decisions.

Keyword: Participation of manager, involvement of managers, quality dimention, users satisfication, and taking decision

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan aspek pemerataan hasil- Sistem teknologi informasi (STI) telah berkembang dengan sangat pesatnya. Jika diamati, setiap satu dekade, terjadi perkembangan yang cukup signifikan dari sistem teknologi informasi. Dimulai dari era akuntansi pada tahun 1950, beranjak ke era operasional mulai tahun 1960, ke era informasi mulai tahun 1970, menuju ke era jejaring dimulai tahun 1980 sampai era jejaring global di mulai tahun 1990, sistem teknologi informasi telah banyak sekali mengalami perubahan-perubahan (Jogiyanto, 2005).

Perkembangan dari sistem teknologi informasi tersebut juga mau tidak mau menyebabkan perubahan-perubahan peran dari sistem teknologi informasi itu sendiri, mulai dari perannya membantu operasi organisasi menjadi efisien sampai perannya sebagai alat memenangkan kompetisi. Perkembangan tersebut juga menyebabkan perubahan-

perubahan peran manajer di dalam organisasi (Jogiyanto, 2005).

Tujuan dari sistem teknologi informasi adalah menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat pada orangnya atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*), dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar tersebut tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*) (Jogiyanto, 2005).

Yang penting dari desain sistem teknologi informasi adalah sistem teknologi informasi yang dapat diimplementasikan dengan sukses oleh organisasi. Permasalahannya adalah bagaimana membuat sistem teknologi informasi dapat menjadi sukses (Jogiyanto, 2007a). Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem

teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang merupakan model parsimoni, disebut model kesuksesan sistem teknologi informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*). Model tersebut dikembangkan berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji secara mendalam. Model kesuksesan sistem teknologi informasi DeLone dan McLean dibangun dari gabungan dua model, yaitu model proses dan model kausal atau model varian yang terdiri dari enam komponen yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organization impact*).

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana (model parsimoni). Model kesuksesan sistem teknologi informasi DeLone dan McLean merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Selain itu memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi yang dapat diterapkan secara sukses di organisasi (Jogiyanto, 2007a).

Penelitian empiris model kesuksesan sistem teknologi informasi juga dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1994) dan Rai et al. (2002). Seddon dan Kiew (1994) menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan dampak individual (*individual impact*), dan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan dampak individual (*individual impact*), dan juga antara kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dengan dampak individual (*individual impact*).

Rai et al. (2002) menguji kecocokkan model (*goodness-of-fit*) dari model DeLone dan Mclean (1992). Hasil penelitian menunjukkan beberapa indikator *goodness-of-fit* signifikan dan beberapa indikator lainnya tidak signifikan. Akan tetapi jika dilihat masing-masing dimensi di dalam model, koefisien-koefisien semua jalur ditemukan signifikan.

Model DeLeon dan McLean (1992) mendapat beberapa kritik, terutama dari Seddon (1997) yang menjelaskan masalah utama pada model DeLone dan McLean adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem teknologi informasi sehingga model tersebut tercampur antara model proses (*process model*) dan model varian (*variance model*). Dengan kata lain bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan.

Berdasarkan kritik-kritik yang diterima, perkembangan sistem teknologi informasi, dan lingkungan pemakaiannya, DeLone dan McLean (2003) memperbaharui modelnya dengan memperluasnya. Terdapat beberapa perubahan dari model yang lama, yaitu: memasukkan variabel kualitas pelayanan (*services quality*), merubah variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*), dan memperbaiki serta meningkatkan pengukuran-pengukuran.

Kesuksesan sistem informasi juga tidak lepas dari partisipasi (*participation*) dan keterlibatan (*involvement*) eksekutif. Jarvenpaa dan Ives (1991) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh partisipasi dan keterlibatan eksekutif terhadap perilaku (*behaviour*) eksekutif. Doll (1985) meneliti tentang keterlibatan manajemen puncak terhadap kesuksesan pengembangan sistem informasi manajemen. DeLone (1988) meneliti tentang keterlibatan dan pengetahuan

manajemen puncak tentang komputer terhadap kesuksesan sistem informasi. Hartwick dan Barki (1994) meneliti tentang partisipasi dan keterlibatan pemakai dengan model TRA (*Theory of Reasoned Action*), menunjukkan bahwa keterlibatan pemakai dan partisipasi pemakai tidak hanya dua konstruk yang berbeda tetapi juga mempunyai pengaruh yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Medina dan Chaparro (2007) di enam perguruan tinggi di Victoria, Mexico sebenarnya menggabungkan model dari DeLone dan Mclean (2003) dengan penelitian Barki dan Hartwick (1994) yaitu dengan menambahkan faktor manusia (*human element*): dukungan manajer (*manager support*), partisipasi pemakai (*user participation*), dan keahlian pemrogram (*programmer skills*) sebagai variabel independen dan pengambilan keputusan (*decision making*) menggantikan niat untuk memakai (*intention to use*) dan penggunaan (*use*), serta menghilangkan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) pada model kesuksesan model DeLone dan McLean (2003), karena model tersebut tidak mempertimbangkan faktor manusia dan pengambilan keputusan.

Penelitian yang dilakukan oleh Medina dan Chaparro (2007) masih jarang digunakan karena relatif baru dan masih terbatas pada sistem teknologi informasi di institusi perguruan tinggi. Secara umum hasil penelitian menemukan faktor manusia (*human element*) secara signifikan berhubungan dengan dimensi kualitas, dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) menunjukkan lebih penting dibandingkan pengambilan keputusan hubungannya dengan dimensi-dimensi kualitas (*quality dimensions*), yang berarti bahwa kepuasan pemakai memiliki kontribusi lebih besar terhadap kesuksesan sistem teknologi informasi yang disebabkan oleh kinerja individual (*individual performance*).

Berdasarkan hasil penelitian empiris tersebut di atas, tulisan ini bertujuan untuk membahas tentang hubungan partisipasi dan keterlibatan manajer serta dimensi kualitas dengan pengambilan keputusan dan kepuasan pemakai.

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLane (1992) dikembangkan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949); Mason (1978) dan penelitian-penelitian lainnya. Penelitian Shannon dan Weaver (1949) merupakan penelitian di bidang komunikasi yang mengelompokkan proses informasi ke dalam tingkatan yaitu: tingkatan teknis (*technical level*) yang didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi; tingkatan semantik (*semantic level*) yang didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dalam membawa arti yang diinginkan; dan tingkatan efektifitas (*effectiveness level*) didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya (Jogiyanto, 2007a).

Sedangkan penelitian Mason (1978) memperkenalkan teori yang disebut teori “pengaruh” informasi (*information “influence” theory*) yang penekanannya pada “pengaruh” (“*influence*”) dari suatu informasi. Mason (1978) mendefinisikan tingkatan pengaruh (*influence level*) dari informasi sebagai suatu jenjang dari peristiwa-peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. Tingkatan pengaruh berisi urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi (*receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku penerima (*influence on recipient*) dan perubahan di kinerja sistem (*influence on system*) (Jogiyanto, 2007a).

Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

Manajemen membutuhkan informasi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan

mereka. Sistem teknologi informasi memiliki peran yang penting di dalam menyediakan informasi untuk manajemen semua tingkatan. Tiap-tiap kegiatan dan keputusan manajemen yang berbeda membutuhkan informasi yang berbeda. Oleh karena itu, untuk dapat menyediakan informasi yang relevan dan berguna bagi manajemen, maka diperlukan pemahaman tentang kegiatan yang dilakukan oleh manajemen dan tipe keputusannya (Jogiyanto, 2005).

Kegiatan manajemen berhubungan dengan tingkatannya di dalam organisasi dapat dibagi menjadi tiga yaitu: 1) Perencanaan strategik (*strategic planning*), merupakan kegiatan manajemen tingkat atas; 2) Pengendalian manajemen (*management control*), merupakan kegiatan manajemen tingkat menengah; dan 3) Pengendalian operasi (*operational control*), merupakan kegiatan manajemen tingkat bawah (Jogiyanto, 2005).

Tipe keputusan manajemen dapat diklasifikasikan ke dalam tiga tipe, yaitu: 1) Keputusan tidak terstruktur (*unstructured decision*), yaitu keputusan yang tidak terjadi berulang-ulang dan tidak selalu terjadi, keputusan ini terjadi di manajemen tingkat atas; 2) Keputusan setengah terstruktur (*semi-structured decision*), yaitu keputusan yang sebagian dapat diprogram, sebagian berulang-ulang dan rutin serta sebagian tidak terstruktur, keputusan ini terjadi di manajemen tingkat menengah; dan 3) Keputusan terstruktur (*structured decision*), yaitu keputusan yang berulang-ulang dan rutin sehingga dapat diprogram, keputusan ini terjadi dan dilakukan terutama pada manajemen tingkat bawah (Jogiyanto, 2005).

Pengambilan keputusan didefinisikan sebagai suatu tindakan manajemen di dalam pemilihan alternatif untuk mencapai sasaran dimana kegiatan dilakukan setelah keputusan

diambil (Jogiyanto, 2005). Menurut Huber dan McDaniel (1989), pengambilan keputusan merupakan suatu tindakan pemilihan beberapa alternatif atau melakukan evaluasi dan memilih solusi dengan cara yang rasional.

Pengambilan keputusan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi eksekutif dan juga sebagai pemakai sistem teknologi informasi (Leidner dan Elarn, 1994), karena pengambilan keputusan akan berpengaruh terhadap perusahaan dalam jangka waktu yang panjang (Watson, Pitt, dan Kavan, 1998). Selain itu kualitas informasi yang diterima oleh pengambil keputusan dapat digunakan untuk memilih keputusan yang benar, yaitu jika informasi tersebut digunakan tepat pada waktunya (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat diandalkan (*reliable*), kemudian keputusan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik (O'Reilly, 1982).

Kunci keefektifan dan efisiensi dalam pengambilan keputusan dalam pasar global adalah informasi yang tepat waktu (*timely information*), dapat diandalkan (*reliable*), dan mudah diakses (*access easy*) (Hamill, Deckro, dan Kloeber, 2005). Dalam proses pengambilan keputusan diperlukan sistem teknologi informasi yang terintegrasi sehingga akan relevan untuk meningkatkan efisiensi yaitu dengan informasi yang mudah diakses dan dapat dipercaya (Huber, 1984).

Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap pemakaian keluaran sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007a). Kepuasan pemakai penting dalam mencapai tujuan sistem teknologi informasi, kualitas hidup dalam bekerja, dan dalam menggunakan sistem tersebut (Gatian, 1994). Hasil penelitian Seddon dan Yip (1992) memberikan gambaran adanya relevansi (*relevance*), konten (*content*), keakuratan (*accurate*), dan kesempatan

(*opportunity*) informasi dari sistem teknologi informasi.

Yang perlu diperhatikan dalam sistem teknologi informasi adalah jika sistem tidak dapat memberikan informasi yang tidak dapat dipercaya untuk mendukung keputusan dari pemakai atau prosedur strategik bagi kepuasan pemakai, maka sistem teknologi informasi tersebut akan gagal (English, 1998).

Ein-Dor, Segev, dan Steinfeld (1981); Hamilton dan Chervany (1981) dalam Jogiyanto (2007a) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan pemakaian sistem teknologi informasi hanya untuk sistem teknologi informasi tertentu saja yang digunakan oleh pemakai. Ginzberg (1981) dalam Jogiyanto (2007a) menggunakan baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai untuk mengukur keberhasilan sistem teknologi informasi.

Dimensi Kualitas (*Quality Dimensions*)

Dimensi kualitas tidak hanya digunakan untuk produk yang berwujud (*tangible*) tetapi juga penting bagi produk yang tidak berwujud (*intangible*) seperti halnya digunakan dalam sistem teknologi informasi. Individu dan organisasi memandang dimensi kualitas seperti kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas pelayanan (*services quality*) merupakan faktor penting dalam kesuksesan suatu sistem informasi (Medina dan Chaparro, 2007).

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi secara intrinsik memiliki nilai yang diberikan kepada pemakai. Konsep kualitas informasi adalah harus dapat diterapkan dengan mengkombinasikan karakteristik sistem teknologi informasi dengan kepentingan pemakai (Medina dan Chaparro, 2007). Kualitas informasi adalah mengukur

kualitas keluaran dari sistem teknologi informasinya (Jogiyanto, 2007a).

Kualitas informasi penting bagi organisasi, adanya perbedaan antara peneliti dan praktisi disebabkan adanya kekurangan metode untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas informasi tersebut tanpa pengajuan yang sistematis (Lee, Strong, Kahn, dan Wang, 2002). Untuk itu diperlukan metode yang dapat mengevaluasinya sehingga organisasi dapat mengembangkan produk informasinya (Kahn, Strong, Wang, 2002).

Pada persaingan yang semakin kompetitif saat ini, kualitas informasi merupakan salah satu cara agar organisasi bisa bertahan dan memberikan keunggulan bersaing. Penelitian DeLone dan McLean (2003); Pit, Watson, dan Kavan (1995) mendefinisikan karakteristik kualitas informasi pada sistem teknologi informasi sebagai sesuatu yang tepat (*exact*), layak (*opportune*), lengkap (*complete*), dapat diandalkan (*reliable*), relevan (*relevant*), dan teliti (*precise*).

2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem dari perangkat lunak (*software*) didefinisikan sebagai ketiadaan kesalahan di dalamnya (Chow, 1985) dengan kata lain, kesalahan dari aplikasi sistem diluar prediksi sebelumnya (Franz dan Robey, 1986) dan sistem dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas (Hull, Taylor, Hanna, dan Millar, 2002).

Kualitas produk *software* meliputi beberapa dimensi yang berhubungan dengan produk yang diukur dengan ketepatan (*exactness*), lengkap (*complete*), dan tidak ada kesalahan (*error free*) (Kahn, Strong, dan Wang, 2002). DeLone dan McLean (2003) mengukur kualitas sistem dengan fasilitas yang digunakan (*facility in use*), kehandalan (*reliability*), fleksibel (*flexibility*), kualitas data (*data quality*), portabilitas (*portability*),

integrasi (*integration*), dan penting (*importance*).

Kualitas sistem dalam model kesuksesan sistem teknologi informasi merupakan karakteristik sistem teknologi informasi yang penting dari persepsi pemakai untuk mempercayai dan menggunakan teknologi baru (Igbaria, Guimaraes, Davis, 1995) dan secara langsung berpengaruh positif terhadap produktivitas individual dan organisasional (DeLone dan McLean, 2003). Secara umum penelitian tentang kualitas sistem pada model kesuksesan sistem teknologi informasi dapat memberikan informasi yang tak ternilai bagi manajer dan analis (Medina dan Chaparro, 2007).

3. Kualitas Pelayanan (*Services Quality*)

Pelayanan pada sistem teknologi informasi sangat penting karena secara umum sistem menyediakan pelayanan kepada *stakeholders*, dan mulai pertengahan tahun 1980 organisasi memiliki peran ganda yaitu sebagai pemasok informasi dan pelayanan (Jiang, Klein, Roan, dan Lin, 2001).

Kualitas pelayanan mengarah pada pertimbangan global atau sikap yang terkait dengan level evaluasi pelayanan tertentu oleh departemen sistem teknologi informasi dan termasuk cara dukungan personal (Rao dan Kelkar, 1997). Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud (*intangibile*), yang tidak dapat disimpan, dan atribut yang sulit diukur (Reeves dan Bednar 1994). Untuk itu dibutuhkan evaluasi terhadap pelayanan, dimana organisasi harus fokus pada pengukuran persepsi kualitas dari pemakai (Xu dan Kornios, 2004).

Kettinger dan Lee (1995) menemukan bahwa kualitas pelayanan sistem teknologi informasi difokuskan pada pemakai yang akan membantu organisasi untuk memenuhi kebutuhannya secara obyektif. Salah satu alat yang secara luas digunakan untuk mengukur

kepuasan pemakai adalah SERVQUAL, yang membantu peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan sistem teknologi informasi (Pit, Watson, dan Kavan, 1995). Alat tersebut dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 yang terdiri dari 22 item pertanyaan dalam lima dimensi yaitu: terukur (*tangible*), kehandalan (*reliability*), kemampuan merespon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Medina dan Chaparro, 2007).

Partisipasi dan Keterlibatan Manajer (*Manager Participation and Involvement*)

Sejak penelitian yang dilakukan oleh Swanson (1974), partisipasi pemakai (*user participation*) dalam pengembangan sistem mulai dipahami sebagai faktor yang kritis dalam mencapai kesuksesan sistem teknologi informasi. Sejak itu banyak penelitian dilakukan untuk meneliti efek dari partisipasi pemakai terhadap bermacam-macam tingkat individual dan organisasional seperti terhadap sikap (*attitude*), perilaku (*behavioral*), dan kinerja (*performance*) (Jogiyanto, 2007b).

Awalnya partisipasi pemakai dihubungkan dengan keterlibatan pemakai didalam proses pengembangan sistem dan diukur dengan suatu kumpulan aktivitas yang sudah dilakukan oleh pemakai atau wakil-wakilnya, kemudian Barki dan Hatwick (1989) memisahkan antara partisipasi pemakai dengan keterlibatan pemakai (Jogiyanto, 2007b).

1. Partisipasi Manajer (*Manager Participation*)

Pemakai sistem dapat beraneka ragam, mulai dari teknisi, pengoperasi sistem (*operator*), pemakai manajer (*user manager*), dan pemakai luar perusahaan, misalnya: investor, pemerintah, pemegang saham, kreditor, dan lainnya yang menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi (Jogiyanto, 2007b). Pada penelitian Jarvenpaa

dan Ives (1991) menggunakan eksekutif (*executive*) sebagai pemakai sistem, pada tulisan ini disebut dengan istilah manajer.

Partisipasi pemakai berhubungan dengan perilaku-perilaku dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan (Barki dan Hartwick, 1989). Dengan mengadopsi penelitian dari Jarvenpaa dan Ives (1991), maka pada tulisan ini partisipasi manajer digunakan untuk menunjukkan aktivitas-aktivitas manajer atau intervensi-intervensi personal yang substansif yang dilakukan dalam pengelolaan teknologi informasi. Partisipasi manajer berhubungan dengan perencanaan, pengembangan, dan implementasi sistem-sistem informasi. Selain itu juga berhubungan dengan investasi waktu dan energi eksekutif pada permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi. Lawrence dan Low (1993) menyatakan bahwa partisipasi pemakai penting dalam mengembangkan dan implementasi pada sistem teknologi informasi yang berhubungan dengan manfaat-manfaat organisasional.

Ketika sistem teknologi informasi diimplementasikan, biasanya terdapat penolakan terhadap perubahan tersebut, maka manajer harus dapat mengontrol situasi tersebut dengan memberikan motivasi, karena mekanisme motivasional dapat mereduksi penolakan terhadap perubahan dan meningkatkan penerimaan pada perubahan dan keputusan tersebut (Doll dan Torkzadeh, 1989).

Keyakinan manajer dengan sumberdaya yang cukup dan bertindak sebagai agen perubahan dalam menciptakan lingkungan yang ideal untuk kesuksesan sistem teknologi informasi akan memotivasi partisipasi pada organisasi (Lawrence dan Low, 1993). Adanya penolakan tersebut dapat dipertimbangkan sebagai suatu kendala bagi pemakaian komputer secara efektif (Guimaraes dan Igbaria, 1994).

Beberapa peneliti yang menguji partisipasi pemakai dampaknya terhadap organisasi dan secara ekonomis menemukan bahwa partisipasi pemakai merupakan faktor yang kritis untuk mengembangkan dan mengimplementasikan kesuksesan sistem teknologi informasi (Rainer dan Watson, 1995), termasuk penelitian yang dilakukan oleh Franz dan Robey (1986); Doll dan Torhzadeh (1989) menemukan pentingnya aspek partisipasi pemakai hubungannya dengan perencanaan dari pengembangan sistem teknologi informasi.

2. Keterlibatan Manajer (*Manager Involvement*)

Barki dan Hartwick (1989) mengusulkan bahwa partisipasi pemakai (*user participation*) berbeda dengan keterlibatan pemakai (*user involvement*), keterlibatan pemakai berhubungan dengan keadaan psikologikal, keterlibatan pemakai sebagai sesuatu yang penting dan relevan dari suatu sistem untuk seorang pemakai. Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Jogiyanto (2007b) mendefinisikan keterlibatan pemakai sebagai kepercayaan (*belief*) dan menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem memiliki dua karakteristik yaitu kepentingan (*importance*) dan relevansi personal (*personal relevance*). Kepercayaan-kepercayaan seseorang akan menghubungkan suatu obyek atau perilaku ke beberapa atribut, karakteristik, atau hasil akhirnya dalam hal ini adalah dihubungkan dengan kepentingan dan relevansi personal.

Dengan mengadopsi penelitian Jarvenpaa dan Ives (1991), keterlibatan manajer merupakan keadaan psikologikal manajer yang merefleksikan tingkat kepentingan yang diletakkan pada teknologi informasi. Keterlibatan ini berhubungan dengan persepsi dan sikap-sikap manajer mengenai teknologi informasi, yaitu seberapa besar seorang manajer memandang teknologi informasi sebagai suatu yang kritical terhadap kesuksesan organisasi.

Keterlibatan manajer tidak perlu secara fisik dalam mengelola teknologi informasi, sebaliknya keterlibatan manajer hanya diperlukan memancang teknologi informasi sebagai kontribusi kesuksesan perusahaan.

Beberapa penelitian tentang keterlibatan eksekutif dengan kesuksesan suatu sistem tunggal. Sanders dan Courtney (1985) menemukan bahwa tingkat keterlibatan eksekutif, misalnya: dukungan dan perasaan bahwa waktu tunggu dan sumber-sumber yang sudah dihabiskan di pengembangan model-model DSS sudah diinvestasikan dengan bijaksana, berkorelasi penting dengan kesuksesan DSS. Bean et al. (1975) menemukan bahwa dukungan manajemen atas untuk inovasi sains manajemen adalah penting dalam kesuksesan inovasi (Jogiyanto, 2007b).

SIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat sangat berpengaruh terhadap perusahaan dan masyarakat secara umum. Saat ini, manajer sebagai pihak yang mengelola suatu perusahaan dituntut untuk paham tentang teknologi informasi, ikut berpartisipasi dan terlibat secara langsung dalam sistem teknologi informasi yang digunakan perusahaan. Tujuan dari partisipasi dan keterlibatan manajer dalam sistem teknologi informasi adalah agar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat (pengguna) berkualitas sehingga pengguna bisa merasa puas dan tepat dalam mengambil keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barclay, D., Higgins, C., and Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration. *Technology Studies, Special Issue on Research Methodology*, 2(2): pp. 285-309.
- Barki, H. and J. Hartwick. (1989). Rethinking the Concept of User Involvement. *MIS Quarterly*, 13(1): pp.53-64.
- Barki, H. and J. Hartwick. (1994). Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude. *MIS Quarterly*, 18(1): pp.59-82.
- Bean, A.S., Neal, R.D., Radnor, M., and Tansik, D.A. (1975). Structural and Behavioral Correlates of Implementation in U.S. Business Organizations, in *Impelementing Operation Research/ Management Science*, R.L. Schultz and D.P. Slevin (Eds.), American Eisevier, New York, NY.
- Chin, W.W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 22(1): pp. vii-xvi.
- Cooper, D.R. and Pamela, S.S. (2006), *Business Research Methods*, 9th ed., New York, NY: Irwin/McGraw-Hill.
- Chow. T.S. (1985). Software Quality: Definitions. Measurements and Applications. Tutorial on Software Quality Assurance: A Practical Approach. *Silver Spring, MD: IEEE Computer Society Press*, pp. 13-20
- DeLone, W.H. (1988). Determinant of Success for Computer Usage in Small Business. *MIS Quarterly*, 12(1): 51-61.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003). DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4): pp. 9-30.
- DeLone, W.H. and Mclean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1): pp. 60-95.
- Doll, W.J. (1985). Avenues for Top Management Involvement in Successful MIS Development. *MIS Quarterly*, 9(1): pp. 17-35.
- Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1989). A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement. *Management Science*, 35(10): pp. 1151-1171.
- Dyba, T. (2000). An Instrument for Measuring the Key Factors of Success in Software Process Improvement. *Empirical Software Engineering*, 5(4): pp. 357-390.
- Ein-Dor, P., Segev, E., and Steinfeld, A. (1981). Use of Management Information System: An Empirical Study. *Proceedings of the Second International Conference on Information System*, December: pp. 215-228.

- English, L.P. (1998). The High Costs of Low-Quality Data. *DM Review*. January, [on line], http://www.dmreview.com/article_sub.cfm?articleid=771, [consulted: 3/09/ 2005].
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley, Reading, MA.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): pp. 39-50.
- Franz, C.R. and Robey, D. (1986). Organizational Context, User Involvement, and the Usefulness of Information Systems. *Decision Sciences*, 17(3): pp. 329-356.
- Gatian, A.G. (1994). Is User Satisfaction a Valid measure of Systems Effectiveness?. *Information and Management*, 26(3): pp. 119-131.
- Ginzberg, M.J. (1981). Early Diagnosis of Implementation Failure: Promising Results and Unanswered Questions. *Management Science*, 27(4): pp. 459-478.
- Guimaraes, T. and Igarria, M. (1994). Client/Server System Success: Exploring the Human Side. *Decision Sciences*, 28(4): pp. 851-876.
- Hamill, J.T., Deckro, R.F. and Kloeber, J.M.Jr. (2005). Evaluating Information Assurance Strategies," *Decision Support Systems*, 39(3): pp. 463-484.
- Hamilton, S. and Chervany, N.L. (1981). Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*, 5(3): pp. 55-69.
- Harter, D.E., Krishnan, M.S., and Slaughter, S.A. (2000). Effects of Process Maturity on Quality, Cycle Time, and Effort in Software Product Development. *Management Science*, 46(4): pp. 451-466.
- Hartwick, J. and Barki, H. Explaining the Role of User Participation on Information System Use. *Management Science*, 40(4): pp. 440-465.
- Huber. G.P. and McDaniel, R.R. (1989). The Decision-Making Paradigm of Organizational Design." *Management Science*, 32(5): pp. 572-589.
- Huber, G.P. (1984). The Nature and Design of Post-Industrial Organizations. *Management Science*, 30(8): pp. 928-951.
- Hull, M.E.C., Taylor, P.S., Hanna, J.R.P., and Millar, R.J. (2002). Software Development Processes - An Assessment. *Information and Software Technology*, 44(1): pp. 1-12.
- Igarria, M., Guimaraes, T., and Davis, G.B. (1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model," *Journal of Management Information Systems*, 11(4): pp. 87-114.
- Janverpaa, S.L. and Ives, B. (1991). Executive Involvement and Participation in the Management of Information Technology. *MIS Quarterly*, pp. 205-226.
- Jiang. J.J., Klein, G., Roan, J. and Lin, J.T.M. (2001) IS Service Performance: Self-Perceptions and User Perceptions," *Information and Management*, 38(8): pp. 499-506.
- Jogiyanto, HM. (2007a). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. (2007b). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. (2005). *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kahn. B.K., Strong, D.M., and Wang, R.Y. (2002). Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance. *Communications of the ACM*, 45(4): pp. 184-192.
- Kettinger, W.J. and Lee, C. (1995). Exploring a 'Gap' Model of Information Services Quality. *Information Resources Management Journal*, 8(3): pp. 5-16.
- Lawrence, M. and Low, G. (1993). Exploring Individual User Satisfaction Within User-Led Development," *MIS Quarterly*, 17(2): pp. 195-208.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., and Wang, R.Y.(2002). AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment. *Information and Management*, 40(2): pp. 133-146.
- Leidner, D.E. and J.J. Elarn. (1994). Executive Information Systems: Their Impact on Executive Decision Making. *Journal of Management Information Systems*, 10(3): pp. 139-155.
- Lin, F. and Wu, J. (2004). An Empirical Study of End-User Computing Acceptance Factors in Small and Medium Enterprises in Taiwan: Analyzed by Structural Equation Modeling.

- Journal of Computer Information Systems*, 44(3): pp. 98-108.
- Medina, M.Q. and Chaparro, J.P. (2007). The Impact of the Human Element in the Information Systems Quality for Decision Making and User Satisfaction. *Journal of Computer Information System*, Winter: pp. 44-52.
- Mason, R.O. (1978). Measuring Information Output: A Communication Systems Approach. *Information and Management*, 1(5): pp. 219-234.
- O'Reilly, C.A. III. (1982). Variations in Decision Makers' Use of Information Sources: The Impact of Quality and Accessibility of Information. *Academy of Management Journal*, 25(4): pp. 756-771.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., and Kavan, C.B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2): pp. 173-188.
- Rai, A., Lang, S.S., and Welker, R.B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 3(1): pp. 50-69.
- Rainer, K.R. and Watson, H.J. (1995). The Keys to Executive Information System Success. *Journal of Management Information Systems*, 12(2): pp. 83-98.
- Rao, C.P. and Kelkar, M.M. (1999). Relative Impact of Performance and Importance Rating on Measurement of Service Quality. *Services Marketing Quarterly*, 15(2): pp. 69-86.
- Reeves, C.A. and Bednar, D.E. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *Academy of Management Review*, 19(3): pp. 419-445.
- Sanders, G.L. dan Courtney, J.F. (1985). A Field Study of Organizational Factors Influencing DSS Success. *MIS Quarterly*, 9(1): pp. 77-93.
- Sanchez-Franco, M.J. and Roldan, J.L. (2005). Web Acceptance and Usage Model. A Comparison between Goal-Directed and Experiential Web Users. *Internet Research*, 15(1): pp. 21-48.
- Seddon, P.B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3): pp. 240-253.
- Seddon, P.B. and Kiew, M.Y. (1994). A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. In DeGross, J.I., Huff, S.L., and Munro, M.C. (Eds.), *Proceedings of the Fifteenth International Conference on Information Systems*, Vancouver, Canada, pp. 99-110.
- Seddon, P.B. and Yip, S. (1992). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UTS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *Journal of Information Systems*, 6(1): pp. 75-92.
- Shannon, C.E. and Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Swanson, E.B. (1974). Management Information Systems: Appreciation and Involvement. *Management Science*, October: pp. 178-188.
- Torkzadeh, G., Koufteros, X., and Doll, W.J. (2005). Confirmatory Factor Analysis and Factorial Invariance of the Impact of Information Technology Instrument. *Omega*, 33(2): pp. 107-118.
- Watson, R.T., Pitt, L.F., and Kavan, C.B. (1998). Measuring Information Systems; Lessons from Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly*, 22(1): pp. 61-79.
- Xu, H. and Komios, A. (2004). Understanding Information Quality in e-Business. *Journal of Computer Information Systems*, 45(2): pp. 73-8