

**ASOSIASI PARTISIPASI PEMAKAI DENGAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
(STUDI PADA PENGGUNA SIMAWeb FE UNDIP)**

Oleh :

Haryanto

dan

Baskoro Puji Raharjo

Univeristas Diponegoro

Abstrak

Partisipasi pengguna telah banyak dipuji oleh komunitas MIS sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem. Klaim ini, bagaimanapun juga, belum konsisten secara substansi dalam literatur empiris. Dalam upaya untuk menjelaskan hasil samar-samar tersebut, pengaruh dari lima faktor kontingensi - kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, pengguna-pengembang komunikasi, dan dukungan manajemen puncak - pada hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai diselidiki. Seperti disarankan dalam literatur, penelitian ini menguji hipotesis bahwa faktor kontinjensi yang spesifik harus membantu dalam mengidentifikasi situasi dimana partisipasi pengguna akan memiliki kepuasan yang kuat. Analisis dari 100 civitas Akademika FEB UNDIP menunjukkan bahwa partisipasi pengguna memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Selain itu, lima faktor kontingensi ditemukan untuk memainkan peran kunci dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna. Lima faktor kontingensi (kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, pengguna-pengembang komunikasi, dan dukungan manajemen puncak) terbukti menjadi moderator kuasi. Artinya, kekuatan dari hubungan partisipasi-kepuasan tergantung pada tingkat faktor-faktor. Kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, pengguna-pengembang komunikasi, dan dukungan manajemen puncak adalah berhubungan positif dengan kepuasan pengguna terlepas dari tingkat partisipasi. Hasilnya membantu menjelaskan hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dengan menyarankan sifat hubungan dalam kondisi set yang berbeda. Implikasi relevan dengan pengembang sistem dan akademisi berusaha untuk menjelaskan bagaimana, kapan, mengapa, dan di mana partisipasi pengguna diperlukan.

Kata kunci: *Partisipasi pengguna, teori kontingensi, kepuasan pengguna, user-pengembang komunikasi, kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, pengguna pengaruh 1.*

Abstract

User participation has been widely touted by the MIS community as a means to improve user satisfaction within system development. This claim, however, has not been consistently substained in the empirical literature. In seeking to explain such equivocal result, the effects of five contingency factors -- task complexity, system complexity, user influence, user-developer communication, and top management support -- on the relationship between user participation and user satisfaction were investigated. As sugested in the literature, this research tests hypotheses that specific contingency factors should aid in indentifying situations where user participation would have a strong with satisfaction. Analysis of 100 civitas akademika of FEB UNDIP indicated that user participation has a direct relationship with user satisfaction. In addition, the five contingency factors were found to play key roles on the relationship with user satisfaction. Five factors contingency (task complexity, system complexity, user influence, user-developer communication, and top management support) proved to be quasi moderators. That is, the strenght of the participation-satisfaction

relationship depended on the level of these factors. The task complexity, system complexity, user influence, user-developer communication, and top management support was positively related to user satisfaction regardless of the level of participation. The result help explain the relationship between user participation and user satisfaction by suggesting the nature of the relationship under different sets conditions. The implications are relevant to system developers and to academicians seeking to explain how, when, why, and where user participation is needed.

Keywords: *User participation, contingency theory, user satisfaction, user-developer communication, system complexity, task complexity, user influence 1.*

I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengimplementasi teknologi informasi di perguruan tinggi di Indonesia saat ini sudah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi dalam upaya meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan. Bukan hanya dari faktor manfaat saja tetapi juga dari perspektif keunggulan kompetitif dan peningkatan nilai bagi pemakai. Hal ini berlaku untuk semua organisasi dalam berbagai bidang usaha seperti industri usaha manufaktur, perdagangan, jasa, dan juga bidang informasi ini mendorong institusi pendidikan untuk berbenah diri dalam menghadapi persaingan dengan peningkatan nilai bagi pemakai.

Pengenalan sistem informasi mempunyai kekuatan perilaku dan dampak organisasi. Perubahan dalam hal menentukan informasi, mengakses, menggunakan sumber daya organisasi sering menimbulkan distribusi otoritas dan wewenang. Perubahan organisasi secara internal telah memunculkan resistensi dan pertentangan. Karakteristik penting dari kebanyakan sistem informasi adalah individu dalam organisasi diminta dan disyaratkan untuk mengubah perilaku guna memfungsikan sistem yang dikembangkan atau diaplikasikan. Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontijensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam mengembangkan sistem informasi dengan kepuasan atas sistem tersebut. Ada banyak faktor kontijensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun, dalam penelitian ini difokuskan pada lima faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*.) Lima faktor kontijensi dijadikan fokus penelitian ini karena adanya *research gap* antara beberapa temuan penelitian (McKeen *et al.*, 1994; Aplonia, 2003; Chandrarin dan Indriantoro, 1997). Menurut McKeen *et al.* (1994) dan Aplonia (2003) kompleksitas tugas (KT) merupakan *pure moderator*, sedangkan menurut Candrarin dan Indriantoro (1997) kompleksitas tugas (KT) merupakan *independen predictor*. *Research gap* ini terjadi pula pada temuan penelitian McKeen *et al.* (1994) dengan penelitian Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2003), yakni temuan McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai (PEP) merupakan *independen predictor*, sedangkan Restuningdiah (1999) dan Aplonia

(2003) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai (PEP) merupakan *quasi moderator*. Demikian pula kontradiksi temuan terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994) dengan penelitian yang dilakukan oleh Robey dan Farrow (1982), yakni pengaruh pemakai (PEP) dilaporkan McKeen *et al.* (1994) sebagai *independen predictor*, sedangkan oleh Robey dan Farrow (1982) pengaruh pemakai (PEP) dilaporkan sebagai *moderating variable*. Kontradiksi ini terjadi pula pada temuan penelitian Candrarin dan Indriantoro (1997) dengan temuan penelitian Restuningdiah (1999), yakni kompleksitas tugas (KT) oleh Candrarin dan Indriantoro (1997) dilaporkan sebagai *independent predictor*, sedangkan oleh Restuningsih (1999) kompleksitas tugas (KT) dilaporkan sebagai *quasi moderator*.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, seperti tingkat pengaruh dari pemakai (Robey dan Farrow, 1982), tahap pengembangan (Robey dan Farrow, 1982), kompleksitas sistem (Kim dan Lee, 1984; Mc Keen *et al.*, 1994) sikap pemakai, harapan dan tingkat partisipasi sesungguhnya, dan kompleksitas tugas (Keen *et al.*, 1994).

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya pada latar belakang masalah diketahui bahwa partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Sedangkan kepuasan pemakai merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi. Kejelasan posisi ke 5 variabel tersebut sebagai moderating variabel pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, perlu dikaji lebih lanjut, dengan menunjukkan perumusan masalah sebagai berikut: 1) apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi; 2) apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai: 1) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi; 2) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai (*user influence*) dalam proses pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem informasi, dimasa mendatang menambah pengetahuan bagi manajemen Perguruan Tinggi mengenai perilaku individu dalam memanfaatkan komputer untuk menunjang tugas mereka. Demikian pula diharapkan sebagai input bagi pengambil keputusan (*decision maker*) untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat

memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi.

II Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis

Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Menurut Burch *et al.*, (1991) dalam Aplonia (2003), hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia. Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycle*). Pendekatan dengan SDLC ini biasanya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem. Untuk lebih mudah dipahami tahap-tahap dalam SDLC dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.1
Tahap-Tahap dalam SDLC A System Development Life Cycle

General Phase	Detail Phase
Analysis	Feasibility Assesment
	Information Analyst
Design	System Design
	Program Development
	Procedure Development
Implementation	Conversion
	Operation & Maintenace
	Audit and review

Sumber: Bodnar G.H. and Hopwood W.S. (1995), Accounting Information System.

Feasibility assesment mendefinisikan dengan jelas apa yang harus dilakukan sistem, output apa yang harus dihasilkan, input seperti apa yang harus diterima, bagaimana input dat diperoleh, basis data seperti apa yang diperlukan, dan seberapa cepat output harus tersedia. Tujuan umum penilaian kelayakan ini adalah untuk menjawab seluruh pertanyaan kelayakan teknis, ekonomis dan operasional. Tahap *feasibility assesment* ini akan menghasilkan dokumen proposal sistem yang berisi seluruh analisis yang telah dilakukan.

Pada tahap **information analysis**, dilakukan pendefinisian sistem secara rinci yang diperlukan untuk penulisan komputer bagi sistem yang akan dikembangkan, yang meliputi *logical flow* diagram, *data dictionaries* dan *user spesification*. Tahap information analysis ini

menghasilkan dokumen kebutuhan sistem yang menyeluruh, yang berisi diagram kamus data dan spesifikasi pemakai.

System design, melibatkan keputusan hardware dan software apa saja yang akan digunakan, mendesain isi dan struktur basis data, dan mendefinisikan modul (program) pengembangan sistem dan bagaimana hubungan antara modul yang satu dengan yang lain. Tahap ini akan menghasilkan dokumen yang menerangkan secara detail bagaimana sistem akan bekerja.

Program development, yaitu membuat program komputer dan mendesain rinci basis data dan file-file yang digunakan oleh sistem. Pada tahap ini akan disusun dokumen yang memuat deskripsi naratif mengenai program, bagan arus program, daftar sumber program, dan deskripsi jelas mengenai format data yang digunakan dan keluaran yang dihasilkan.

Procedure development, merupakan tahap penyusunan kumpulan dokumen-dokumen yang terorganisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi yang mencakup aplikasi-aplikasi tertentu dan instruksi operasi. Instruksi operasi merupakan pedoman menjalankan program bagi pemakai, personal operasi, komputer dan orang lainnya, yang terlibat dalam operasi sistem.

Conversion, dalam tahap implementasi, personal-personal operasi perlu dikoordinasikan, dilatih ulang, dan perubahan fisik yang berasal dari sistem yang baru juga dibuat. Perubahan sistem baru, mencakup bentuk-bentuk pemotongan dan penggantian aktivitas pemrosesan. Penjadwalan merupakan pertimbangan utama dalam tahap ini. Perubahan fisik yang utama mencakup persiapan letak dan perubahan file.

Operation and maintenance merupakan tahap penyusunan skedul operasi yang berhubungan dengan pemrosesan data perusahaan serta pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem ini nantinya juga mengikuti aliran SDLC, dapat merupakan perbaikan dari sistem yang lama dan dapat pula berupa pembuatan sistem yang baru.

Audit and review menspesifikasikan hakekat setiap audit yang akan dilakukan untuk mengevaluasi operasi sistem serta mengumpulkan dan menelaah tanggapan-tanggapan pemakai dalam sistem setelah sistem dioperasikan.

Teori Kepuasan Pemakai

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan civitas akademika adalah tingkat perasaan civitas akademika setelah membandingkan harapan akan kualitas yang akan diterimanya dengan pengalamannya menerima atau merasakan kualitas kinerja FE Undip (SIMA Web). Indikator kepuasan pemakai adalah: 1) tingkat kepercayaan yang timbul; 2) loyalitas yang timbul; 3) peningkatan kinerja yang timbul; 4) pengungkapan perasaan senang atau tidak senang yang timbul (McKeen *et al.*, 1994; Chandrarin dan Indriantoro, 1997).

Hubungan Partisipasi Pemakai-Kepuasan Pemakai

Dalam melihat hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, McKeen *et al.*, (1994) telah melakukan penelitian terhadap delapan organisasi besar, dengan bermacam-macam derajat partisipasi dari pemakai akhir (*end user*). Dari sample sejumlah 151 responden, menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Selanjutnya Sunarti dan Indriantoro (1998) melakukan penelitian terhadap 94 manajer berbagai perusahaan jasa manufaktur, maupun perusahaan dagang yang ada di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Restuningdiah (1999) juga melakukan penelitian yang sama dengan mengambil sampel dari 102 manajer divisi atau departemen dari perusahaan jasa manufaktur yang berlokasi di Indonesia. Hasilnyapun menyatakan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian Chandrarin dan Indriantoro (1999) dan Aplonia (2003) mendukung hasil penelitian tersebut. Simpulan dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti merumuskan hipotesa berikut:

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

Teori Kontijensi

Teori kontijensi berpendapat bahwa desain dan penggunaan sistem pengendalian adalah kontijen dalam konteks setting organisasional. Hal ini berarti teori kontijensi itu sendiri tidak mempunyai content tertentu, melainkan hanyalah sebuah kerangka pengaturan pengetahuan dalam bidang tertentu. Jika bertumpu pada teori kontijensi sebagai dasar untuk pengembangan teori yang berkaitan dengan pengaruh partisipasi pemakai pada keberhasilan sistem kita harus bertumpu pada keberhasilan teori kontijensi yang dibuat dari area disiplin ilmu yang lain, juga dari penelitian sebelumnya dalam sistem informasi.

Faktor-Faktor Kontijensi

Temuan para peneliti terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai. Dari sekian banyak faktor kontijensi, diangkat lima faktor kontijensi dalam penelitian ini, yang diuraikan sebagai berikut:

Dukungan Manajemen Puncak

Choe (1996) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan *review* program dan rencana pengembangan sistem informasi. Choe (1996) mengutip pendapat Doll (1985) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas pengembangan sistem. Jarvenpaa dan Ives (1991) menemukan bukti bahwa dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting dalam investasi teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan pengembangan sistem informasi dan lebih khusus lagi pada perencanaan sistem informasi. Dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai. DeBrabander dan Their (1984) mengemukakan bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Demikian pula Kim dan Lee (1986) mendapatkan bahwa dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kesuksesan system informasi. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dirumuskanlah hipotesis berikut ini:

H2 : Dukungan Manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Komunikasi Pemakai-Pengembang

Menurut McKeen *et al.* (1994) hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik. Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang ditransformasikan kedalam sistem informasi yang akan dikembangkan. DeBrabander dan Their (1984) mengemukakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dan kesuksesan pengembangan sistem. Komunikasi pemakai-pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Dalam situasi pemakai dan pengembang berkomunikasi secara efektif, akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem (Verrijinstuart dan Anzenhofer (1988) dalam McKeen *et al.*, 1994). Dari uraian yang telah dijelaskan maka dirumuskanlah hipotesis sebagai berikut:

H3 : Komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Kompleksitas Tugas

Kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas lain yang terlibat. Sehingga kompleksitas secara relatif tinggi untuk tugas-tugas yang *fuzzy* dan *ill-defined*, dan lebih rendah untuk tugas-tugas yang sudah terpolat dan terstruktur. Sebenarnya ada dua jenis kompleksitas yang berpengaruh pada pengembangan sistem, yaitu kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem. Dalam kondisi dimana kompleksitas tugas rendah (yaitu tugas terstruktur dengan baik), pengembang akan meneruskan proyeknya indenpenden dari pemakai, sehingga kebutuhan terhadap partisipasi pemakai akan dikurangi dan partisipasi terlihat memiliki pengaruh pada kesuksesan kepuasan pemakai. Dari hal diatas, maka dirumuskan hipotesis:

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

Pengaruh Pemakai

Pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi lebih berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktivitas yang berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Melalui partisipasi dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem, pemakai dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem tanpa partisipasi, maka tidak ada pengaruh (*influence*). Menurut Doll dan Torkzadeh (1989) dalam Aplonia (2003) tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mepengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah 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 pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah, dan sebaliknya. Namun hasil ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Robey dan Farrow (1982), maupun temuan Restuningdiah (1999). Oleh karena itu dirumuskan hipotesis:

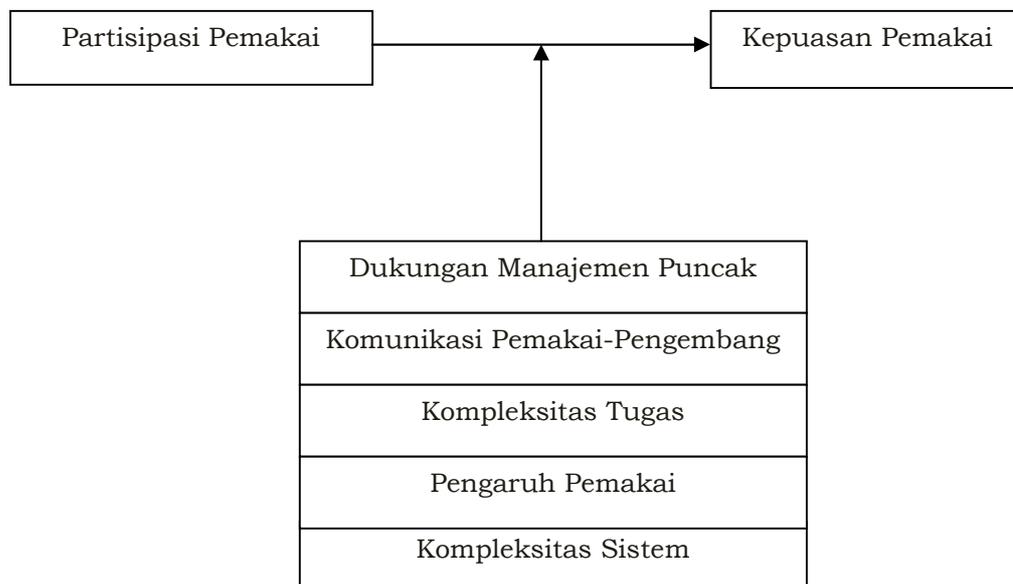
H5: User influence memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Kompleksitas Sistem

Pada awalnya kompleksitas sistem berada dalam lingkungan pengembang sistem (developer) 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). Pada saat kompleksitas sistem rendah, maka kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan secara teknis dapat dikurangi. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem. Dari hal diatas dapat dirumuskan hipotesis:

H6: Kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya maka dapat dibuat kerangka model penelitian berikut:



III Metode Penelitian

Definisi Operasional Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, pada dasarnya telah digunakan oleh McKeen (1994), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setyaningsih dan Indriantoro (1998), Restuningdiah (1999), Pujiati (2002), Yusrawati (2003), dan Aplonia (2003). **Partisipasi pemakai**, yang dimaksud adalah perilaku, pernyataan, dan aktivitas yang dilakukan pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwivk, 1994 dalam Aplonia, 2003) atau dengan kata lain tingkat individu dalam pengembangan sistem informasi. Diukur dengan instrument yang dikembangkan oleh Ives dan Olson (1984) yang telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh McKeen *et al.* (1994), terdiri dari 16 item. **Dukungan manajemen puncak** yaitu perilaku eksekutif yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi, pengembangan dan implementasinya. Variabel ini diukur dengan instrument Debrabander dan Their (1984) 6 item. **Komunikasi pemakai-pengembang** yaitu kemampuan pemakai dalam berkomunikasi, sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi secara efektif. Pemakai mampu memberikan input kepada pengembang. Variabel ini diukur dengan instrument Merge *et al.* (1983) 8 item. **Kompleksitas tugas**, yaitu persepsi individu tentang suatu tugas, persepsi ini menimbulkan kemungkinan bahwa suatu tugas sulit bagi seseorang, namun mungkin juga mudah bagi orang lain. Diukur dengan 6 item pertanyaan. **Kompleksitas sistem**, yakni kompleksitas sistem yang mengacu pada teknologi yang digunakan oleh suatu organisasi dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap organisasi dan tidak mutlak. Kompleksitas sistem diukur dengan 3 item instrumen. **Pengaruh Pemakai**, yang dimaksud adalah peranan anggota organisasi yang berpengaruh terhadap keputusan yang berkaitan dengan desain akhir (*final design*) sistem informasi. Instrumen ini dikembangkan untuk mengukur pengaruh pemakai dalam tahap desain (enam item) dan tahap implementasi (enam item). **Kepuasan Pemakai**, yaitu seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya. Instrumen ini telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya, antara lain oleh McKeen *et al.* (1994), Candrarin dan Indriantoro (1999), dan Aplonia (2003).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini difokuskan pada civitas akademika Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Diponegoro Semarang sebagai pengguna sistem SIMA WEB. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive convenion sampling*. Sampel yang digunakan dari populasi civitas akademika adalah mahasiswa, karyawan, dan dosen yang telah menggunakan SIMA Web lebih dari 1 semester. Dimana civitas akademika yang telah menggunakan SIMA Web lebih dari 1 semester bisa menilai kinerja SIMA Web (mempunyai pengalaman terhadap kinerja SIMA Web). Peneliti menetapkan sampel 100 responden.

Analisis Data

Uji validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengatur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti (Ghozali, 2001). Dalam penelitian ini digunakan skor butir yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total. Jika tampilan output SPSS menunjukkan korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan (misal q1-q16) terhadap total skor butir pertanyaan (misal partisipasi pemakai) menunjukkan hasil yang signifikan, maka disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid.

Reliabilitas adalah menunjukkan bahwa instrumenn dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu baik. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001).

Uji Hipotesis

Hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi (H1) diuji dengan menggunakan model regresi linier sederhana (*Simple Linier Regression*). Persamaan statistik yang digunakan adalah:

$Y = a + bx + e$, dimana Y= Kepuasan Pemakai, a= konstanta, b= koefisien regresi, x= partisipasi pemakai dan e= variabel yang lain.

H2 sampai dengan H5 diuji dengan MRA (Moderated Regression Analysis). MRA merupakan bentuk regresi yang dirancang secara hirarki untuk menentukan hubungan antara dua variabel yang dipengaruhi oleh variabel ketiga atau moderating (Nunnally dan Berstein, 1994). Persamaan statistika yang digunakan adalah:

$$KP = a + b_1 PP \dots \dots \dots (1)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 DMP \dots \dots \dots (2)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 DMP + b_3 PP * DMP \dots \dots \dots (3)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KOP \dots \dots \dots (4)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KOP + b_3 PP * KOP \dots \dots \dots (5)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KT \dots \dots \dots (6)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KT + b_3 PP * KS \dots \dots \dots (7)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 PEP + b_3 PP * PEP \dots \dots \dots (8)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 PEP + b_3 PP * PEP \dots \dots \dots (9)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KS \dots \dots \dots (10)$$

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KS + b_3 PP * KS \dots \dots \dots (11)$$

Keterangan:

KP: Kepuasan Pemakai

PP: Partisipasi Pemakai

KT: Kompleksitas Tugas

KS: Kompleksitas Sistem

PEP: Pengaruh Pemakai

a: Intercept

b: Slope

c: Variable pengaruh lain

Kriteria MRA yang digunakan sebagai dasar untuk memastikan kelima variabel kontijensi itu sebagai variabel moderator atau tidak (Sharma, 1981) adalah:

Jika persamaan (2) dan (3) tidak secara signifikan berbeda yaitu $b_3=0$ dan $b_2 \neq 0$, maka DMP bukan variabel moderator, Variabel DMP sebagai *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (2) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (3) yaitu $b_2 \neq 0; b_3 \neq 0$. Variabel DMP diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1),(2), dan (3) masing-masing berbeda, yaitu $b_2 \neq 0$ dan $b_3 \neq 0$.

Jika persamaan (4) dan (5) tidak secara signifikan berbeda yaitu $b_3=0$ dan $b_2 \neq 0$, maka KoP bukan variabel moderator. Variabel KoP disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (4) tidak berbeda, tetapi berbeda persamaan (5), yaitu $b_2 \neq 0; b_3 \neq 0$. Variabel KoP diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1), (4) dan (5) masing-masing berbeda, yaitu $b_2 \neq 0$, dan $b_3 \neq 0$.

Jika persamaan (6) dan (7) tidak secara signifikan berbeda yaitu $b_3=0$ dan $b_2 \neq 0$, maka KT bukan variabel moderator. Variabel KT disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (6) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (7), yaitu $b_2 \neq 0; b_3 \neq 0$. Variabel KT diklasifikasikan *quasi moderator*, jika persamaan (1),(6) dan (7) masing-masing berbeda, yaitu $b_2 \neq 0$ dan $b_3 \neq 0$.

Jika persamaan (8) dan (9) tidak secara signifikan berbeda, yaitu $b_3=0$, $b_2 \neq 0$, maka PeP bukan variabel moderator. Variabel PeP disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (8) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (9), yaitu $b_2 \neq 0; b_3 \neq 0$. Variabel PeP diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1),(8) dan (9) berbeda, yaitu $b_2 \neq 0$ dan $b_3 \neq 0$.

Jika persamaan (10) dan (11) tidak secara signifikan berbeda, yaitu $b_3=0$ dan $b_2 \neq 0$, maka KS bukan merupakan variabel moderator. Variabel KS disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (10) tidak berbeda tetapi berbeda dengan persamaan (11), yaitu $b_2 \neq 0; b_3 \neq 0$. Variabel KS diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1),(10) dan (11) masing-masing berbeda, yaitu $b_2 \neq 0$ dan $b_3 \neq 0$.

IV Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi angkatan 2004, 2005, 2006, 2007, dosen-

dosen FEB UNDIP, dan karyawan-karyawan FEB UNDIP. Diambil sampel mahasiswa, dosen, dan karyawan karena mereka adalah civitas akademika FEB UNDIP.

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas sedikit mengenai gambaran umum dari responden yang berisi tentang faktor demografi dan diharapkan tidak menjadi bias dalam penelitian ini. Distribusi hasil penelitian ini disajikan berikut ini.

Tabel 4.1
Data Reponden

Jenis Responden		Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Dosen		Pria	10	10%
		Wanita	5	5%
Karyawan		Pria	5	5%
		Wanita	5	5%
Mahasiswa angkatan 2004		Pria	20	20%
		Wanita	15	15%
Mahasiswa angkatan 2005		Pria	15	15%
		Wanita	9	9%
Mahasiswa angkatan 2006		Pria	11	11%
		Wanita	8	8%
Mahasiswa angkatan 2007		Pria	3	3%
		Wanita	2	2%
Jumlah			100	100

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden sebagian besar adalah angkatan 2004, sebanyak 35 orang atau 35%. Dalam penelitian ini tidak menggunakan respon bias karena batas antara kuesioner disebar dengan diterima berdekatan. Sehingga tidak ada kuesioner yang pengembaliannya dalam jangka waktu lama.

Deskripsi Variabel

Untuk Memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian digunakan tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka teoritis, angka sesungguhnya, rata-rata, dan standar deviasi. Dengan kata lain tabel ini menyajikan statistik deskriptif variabel yang akan diuji dalam penelitian.

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Partisipasi Pemakai	100	0	16	7,36	3,730
Kepuasan Pemakai	100	4	28	18,21	4,354
Dukungan Manajemen Puncak	100	8	40	28,20	5,650
Komunikasi Pemakai-Pengembang	100	11	54	35,42	6,705
Kompleksitas Tugas	100	13	33	24,67	3,726
Pengaruh Pemakai	100	12	66	46,54	11,039
Kompleksitas Sistem	100	3	21	10,96	3,484
Valid N (listwise)	100				

Uji Kualitas Data

Dua prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini mengukur kekonsistenan dan keakurasian data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen, yaitu (1) uji konsistensi internal dengan uji statistik Cronbach's alpha, (2) uji homogenitas data uji korelasi antara skor masing-masing butir dengan skor total (Ghozali, 2001). Hasil pengujian reliabilitas dan validitas tersaji pada tabel 4.3 sebagai berikut:

TABEL 4.3
Hasil Pengujian Realibilitas dan Validitas

Variabel	Cronbach Alpha	Pearson Corelation
Partisipasi Pemakai	0,771	0,298-0,622
Kepuasan Pemakai	0,819	0,751-0,837
Dukungan Manajemen Puncak	0.808	0,646-0,800
Komunikasi Pemakai Pengembang	0,865	0,640-0,772
Kompleksitas Tugas	0,812	0,394-0,674
Pengaruh Pemakai	0,919	0,548-0,800
Kompleksitas Sistem	0,851	0,818-0,899

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisie Alpha yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut dapat dinyatakan sebagai item yang valid karena memiliki korelasi diatas 0,1654 (r tabel untuk sampel sebesar 100).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dapat dipakai sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, autokorelasi, uji heteroskedesitas dan uji normalitas.

TABEL. 4.4
Matrik Interkorelasi Diantara Variabel dan Colinearity Statistik

Variabel	PP	DMP	KPP	KT	PEP	KS	VIF
PP	1,000						1,103
DMP	,048	1,000					1,154
KPP	-,137	,259	1,000				1,116
KS	,150	,150	-,085	1,000			1,058
PEP	,013	,172	,101	,000	1,000		1,043
KS	-,231	,095	,057	-,027	-,067	1,000	1,077

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Hipotesis 1 diuji dengan menggunakan analisis regresi linier. Pengujian hipotesis 2 sampai dengan hipotesis 6 dilakukan dengan menggunakan analisis Moderated Regression Analysis (MRA). Tampilan hasil output SPSS analisis regresi linier maupun MRA dapat dilihat pada tabel 4.6.

Hasil Pengujian Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan analisis regresi linier. Dari output regresi pada tabel 4.5, diperoleh hasil bahwa variabel partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, dengan koefisien determinasi sebesar 0,112 dan nilai $t=3,512$ dengan probabilitas signifikan $p= 0,01$ pada probabilitas signifikannya $p=0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pemakai. Dengan demikian, maka hasil analisis regresi (tabel 4.5) dapat mendukung hipotesis 1. Temuan ini mendukung hasil penelitian MCKeen et al (1994), Grahita Crandarin dan Nur Indriantoro (197), Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998), Nurika Restuningdiah (199) dan Aplonia (2003). Temuan ini juga membuktikan bahwa partisipasi pemakai hanya berpengaruh sebesar 11,2% yang memperkuat temuan penelitian-peneliti sebelumnya, bahwa perlu ditelusuri variabel lain yang mungkin berpengaruh pada kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Namun, patut diketengahkan bahwa koefisien regresi yang sangat kecil ini dapat diakibatkan pula oleh variabilitas responden yang cukup tinggi dalam penelitian ini, sebagaimana tergambar dari profil responden pada tabel 4.5

Tabel 4.5

Hasil Analisis Regresi Linier dan Moderated Regression Analisis (MRA)

Hipotesis	Persamaan Regresi	Nilai F	R ² (sig)	Hasil	Konfirmasi Hipotesis
H1	$KP = 15,337 + 0,390PP$ (0,000)	12,33 2 (0,000)	0,112	PP berpengaruh positif pada KP	Didukung
H2	$KP = 7,998 + 0,371PP + 0,256DMP$ (0,000)	14,49 (0,000)	0,230 0,273	DMP sebagai <i>quasi moderator</i>	Didukung
H3	$KP = 15,026 - 0,552PP + 0,11DMP + 0,33PP * DMP$ (0,020)	11,04 3 (0,000)	0,185 0,226	KPP sebagai <i>quasi moderator</i>	Didukung
H4	$KP = 0,8713 + 0,434PP + 0,178KPP$ (0,004)	9,362 (0,000)	0,115 0,156	KT sebagai <i>quasi moderator</i>	Didukung
H5	$KP = 13,825 + 0,381PP + 0,064KT$ (0,571)	6,825 (0,003)	0,129 0,230	PEP sebagai <i>quasi moderator</i>	Didukung
H6	$KP = 23,779 - 1,177PP - 0,326KT + 0,061PP * KT$ (0,032)	5,934 (0,001)	0,166 0,222	KS sebagai <i>quasi moderator</i>	Didukung
	$KP = 12,923 + 0,388PP + 0,052PEP$ (0,166)	7,202 (0,001)			
	$KP = 23,165 - 0,81PP - 0,183PEP + 0,028PP * PEP$ (0,001)	9,582 (0,000)			
	$KP = 11,583 + 0,455PP + 0,299KS$ (0,014)	9,660 (0,000)			
	$KP = 17,047 - 0,447PP - 0,214KS + 0,088PP * KS$ (0,010)	9,106 (0,000)			

Hasil Pengujian Hipotesis 2, 3, 4, 5, dan 6

Untuk kepentingan uji interaksi, perlu disiapkan data interaksi antara variabel partisipasi dengan masing-masing variabel moderating. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan dukungan manajemen puncak dinyatakan dengan moderat 1. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel komunikasi pemakai pengembang ditunjukkan dengan moderat 2. Interaksi antara variabel partisipasi pemakai dengan

kompleksitas tugas ditunjukkan dengan moderat 3. Interaksi variabel partisipasi pemakai dengan variabel pengaruh pemakai ditunjukkan dengan moderat 4. Interaksi variabel partisipasi pemakai dengan variabel kompleksitas sistem ditunjukkan dengan moderat 5.

Tampilan output SPSS dari uji hipotesis 2 menghasilkan $R^2 = 0,273$, hal ini berarti 27,3% variasi kepuasan pemakai yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan moderat 1. selebihnya sebesar 82,7% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model 1.

Uji signifikansi simultan (uji statistik F), menghasilkan nilai F hitung sebesar 11,994 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan moderat 1 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Demikian pula bila ditilik ulang uji signifikansi parameter individual (uji t statistik), variabel partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak dan maupun moderat 1 dengan signifikansi 0,020 menyebabkan kenaikan R^2 menjadi 0,273 atau 27,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak merupakan variabel *quasi moderator*. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan (1), (2) dan (3) masing-masing berbeda, yakni $b_2 \neq 0$; dan $b_3 \neq 0$.

Temuan ini mendukung hipotesis 2. Temuan ini mendukung hasil penelitian Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998), memperkuat hasil penelitian Kim dan Lee (1986), serta Choe (1996). Tetapi tidak sama dengan penelitian Aplonia (2003) yang menyatakan variabel dukungan manajemen puncak sebagai *pure moderator*, melainkan sebagai *quasi moderator*.

Demikian pula tampilan dari output uji hipotesis 3, pada persamaan keempat, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel independen, koefisien determinasinya berubah menjadi 0,185 yang berarti bahwa variabel komunikasi pemakai-pengembang mempengaruhi kepuasan pemakai. Pada persamaan 5 dilakukan uji interaksi partisipasi pemakai dengan komunikasi pemakai-pengembang terjadi peningkatan koefisien determinasi menjadi 22,6% yang berarti bahwa komunikasi pemakai-pengembang secara bersama-sama dengan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Untuk menyimpulkan bahwa variabel komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel moderating perlu diperhatikan persamaan (1), (4), dan (5). Ketiga persamaan tersebut berbeda, yakni $b_2 \neq 0$; dan $b_3 \neq 0$. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi pemakai-pengembang merupakan variabel *quasi moderator*. Temuan ini mendukung temuan McKeen *et al.* (1994), Setianingsih dan Indriantoro (1998), sekaligus mendukung hipotesis 3.

Selanjutnya tampilan dari output uji hipotesis 4, pada persamaan keenam, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas tugas sebagai variabel independen, koefisien determinasinya berubah menjadi 0,115 yang berarti bahwa variabel

kompleksitas tugas mempengaruhi kepuasan pemakai. Pada persamaan 7 dilakukan uji interaksi partisipasi pemakai dengan kompleksitas tugas terjadi peningkatan koefisien determinasi menjadi 15,6% yang berarti bahwa kompleksitas tugas secara bersama-sama dengan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Untuk menyimpulkan bahwa kompleksitas tugas sebagai variabel moderating perlu diperhatikan persamaan (1), (6), dan (7). Ketiga persamaan tersebut berbeda, yakni $b_2 \neq 0$; dan $b_3 \neq 0$. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel kompleksitas tugas merupakan variabel quasi moderator. Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian Chandarin dan Indriantoro (1997), yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas bukan variabel moderating, melainkan independent prediktor bagi kepuasan pemakai. Sebaliknya, temuan ini mendukung penelitian McKeen *et al.* (1994), Restuningdiah (1999) dan Pujiati (2002).

Selanjutnya tampilan dari output uji hipotesis 5, pada persamaan kedelapan, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel pengaruh pemakai sebagai variabel independen, koefisien determinasinya berubah menjadi 0,129 yang berarti bahwa variabel pengaruh pemakai mempengaruhi kepuasan pemakai. Pada persamaan 9 dilakukan uji interaksi partisipasi pemakai dengan pengaruh pemakai terjadi peningkatan koefisien determinasi menjadi 23% yang berarti bahwa pengaruh pemakai secara bersama-sama dengan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Untuk menyimpulkan bahwa pengaruh pemakai sebagai variabel moderating perlu diperhatikan persamaan (1), (8), dan (9). Ketiga persamaan tersebut berbeda, yakni $b_2 \neq 0$; dan $b_3 \neq 0$. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh pemakai merupakan variabel *quasi moderator*. Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian McKeen *et al.* (1994) yang menyatakan bahwa variabel pengaruh pemakai bukan merupakan variabel moderator, tetapi mendukung penelitian Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2003).

Selanjutnya tampilan dari output uji hipotesis 6, pada persamaan kesepuluh, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas sistem sebagai variabel independen, koefisien determinasinya berubah menjadi 0,166 yang berarti bahwa variabel kompleksitas tugas mempengaruhi kepuasan pemakai. Pada persamaan 11 dilakukan uji interaksi partisipasi pemakai dengan kompleksitas tugas terjadi peningkatan koefisien determinasi menjadi 22,2% yang berarti bahwa pengaruh pemakai secara bersama-sama dengan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Untuk menyimpulkan bahwa kompleksitas sistem sebagai variabel moderating perlu diperhatikan persamaan (1), (10), dan (11). Ketiga persamaan tersebut berbeda, yakni $b_2 \neq 0$; dan $b_3 \neq 0$. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel kompleksitas sistem merupakan variabel quasi moderator. Temuan ini mendukung penelitian McKeen *et al.* (1994) dan Chandrarin dan Indriantoro (1997) yang menyatakan bahwa variabel

kompleksitas sistem merupakan variabel moderator. Demikian pula temuan ini memperkuat hasil penelitian dari Restuningdiah (1999) dan Pujiati (2002).

V Simpulan dan Saran

Simpulan

Sesuai dengan analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berbasis informasi website (SIMA Web) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya McKeen *et al.* (1994), Chandarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Pujiati (2002), Aplonia (2003), Yusrawati (2003). Dengan hasil koefisien determinasi sebesar 0,112 mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pemakai. Rentang besar kecilnya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh tersebut sangat tergantung pada perilaku pemakai dalam penggunaan dan pengembangan sistem informasi.

Dukungan manajemen puncak sebagai quasi moderator, tidak mendukung penelitian Kim dan Lee (1986), Setyaningsih (1998), Aplonia (2003). Komunikasi pemakai-pengembang sebagai quasi moderator, mendukung temuan dari deBrander dan Thief (1984) serta kontradiksi dengan temuan Mc Keen *et al.* (1994), dan Setyaningsih dan Indriantoro (1998). Kompleksitas tugas sebagai quasi moderator konsisten dengan penelitian yang dilakukan Restuningdiah dan Indriantoro (1998) dan tidak konsisten dengan penelitian Aplonia (2003) serta konsisten dengan penelitian Hestinawati (2005). Pengaruh pemakai sebagai quasi moderator, mendukung temuan Robey dan Farrow (1992) dan Restuningdiah (1999), namun kontradiksi dengan temuan McKeen *et al.* (1994). Konsisten dengan temuan Aplonia (2003) dan Hestinawati (2005). Kompleksitas sistem sebagai quasi moderator, mendukung temuan McKeen *et al.* (1994) dan Restuningdiah (1999), namun kontradiksi dengan temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997). Konsisten dengan temuan Aplonia (2003) dan Hestinawati (2005).

Dalam penelitian masih terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut: 1) keterbatasan dalam mengambil jumlah sampel penelitian, yaitu terbatas pada FEB Undip Semarang, sehingga hasil penelitian kurang menggambarkan fenomena yang sesungguhnya terjadi; 2) keterbatasan penggunaan metode survei bahwa peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dapat saja pengisian kuesioner ini dilakukan oleh orang lain yang tidak sesuai dengan karakteristik dan pendapat responden yang bersangkutan.

Saran

Terlepas dari keterbatasan yang ada hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan sistem informasi yang harus mempertimbangkan faktor pemberdayaan manusia. Partisipasi pemakai terbukti dapat meningkatkan kepuasan atas sistem yang dikembangkan harus dipertimbangkan dimana, bagaimana dan kapan diperlukan sehingga pengembangan sistem yang dilakukan dapat berhasil. Bagi penelitian mendatang hendaknya menambah variabel lainnya, karena pada dasarnya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan kepuasan pemakai. Masih terdapat 88,8% faktor lain yang berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang belum terjawab. Sehingga diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti mendatang, misal menambah sampel agar generalisasi hasil lebih baik.

REFERENSI

- Aplonia, Elpreda Lau, 2003. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Faktor Kontijensi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Akutansi Indonesia*. Vol. (7) No.1.
- Bodnar, G.H dan William S., Hopwood. 1995. *Accounting Information System*. Prentice Hall International, 6 th. Ed.
- Chariati, Nur. 2003. Aplikasi *Model of Utilization* pada Personal Computer. *Thesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chandarin, Grahita dan Indriantoro, Nur. 1997. Hubungan Antara Partisipasi dan Keputusan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol. (13) No.1.
- Choe, Jong. Min, 1996. The Relationship among Performance of Accounting Information Systems Influence Factors and Evolution Level Of Information Systems. *Journal of Management Information Systems*, Vol. (12). No. 4. Sping.
- Debrabander, D dan Their, G., 1984. Succesful Information System Development In Relation To Situational Factors Which Affect Effective Communication Between MIS Users and EDP Specialist. *Management Science*. Vol. (30). No. 2, Februari.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hestinawati, Dewi, 2005. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Tiga Faktor Kontijensi Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ives B, dan Olson, M.H. 1984. Users Involvement And MIS Succes : A Review Of Research. *Management Science*. Vol. (30) No. 5 May.
- Javrenpaa, Sirkkal., dan Blake Lues. 1991. Executive Involvement And Participation In The Management Of Information Tecnology. *Journal of Managament Infomation Systems*. Quartely, June.
- Kim, E dan J. Lee. 1986. "An Exploratory Contingency Model of User Participation and MIS Use", *Information and Management*. Vol. 11, No.2.
- McKeen D.J, G.Tor dan C.W. James. 1994. Relationship of user Participation and User Satisfaction: An Investigation Of Four Contingency Factor". *Journal of Managament Infomation Systems*. December.
- Merge, T.R., Buckman S.G., Dillard, J.P. dan Elsemberg, E.M. 1983. Communicator Competence In The Work Place: Model Testing And Scale Development. *Communication Year Book*.
- Muntoro, R.K. 1994. The Use of Organization Behavior Methods in The Development of Computerized Accounting System in Indonesia: An Attitudes Survey. *Ph.D Dissertation*. Accounting Development in Indonesia. Unpublication No.10.

- Nunamaker, Jay F.R.Ir. dan Ralfin H. 1996. Special Issue : Information Tecnology And It's Organizational Impact. *Journal of Managament Infomation Systems*, Winter.
- Restuningdiah, Nurika. 1999. Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating. *Thesis*. UGM. Yogyakarta.
- Rizzo, J.R, R.J., House, dan S.I Lirtzman. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Science Quarterly*. June. pp. 150-163.
- Robey, D., dan Farrow, D., 1982. Users Involvement And Information System Development A Conflict Model And Empirical Test. *Management Science*, Vol. (28) No. 1.
- Setianingsih, Sunarti dan Indriantoro, Nur. 1998. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai Pengembang terhadap Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. (1) No. 2.
- Tait, P, dan Vessey, I., 1998. The Effect of Users Involvement On System Succes: A Contingency Approach. *Journal of Management Information Systems*, March.
- Yusrawati, 2003. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Faktor Kontijensi Sebagai Variabel Moderating. *Thesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.