

PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM SISTEM INFORMASI DENGAN LIMA *VARIABLE MODERATING* PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR *GO PUBLIC* DI WILAYAH JAKARTA PUSAT

Zara Tania Rahmadi (2007032030)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Galileo Batam
zara_princeezz@yahoo.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas partisipasi pengguna dalam kepuasan pengguna dan dukungan manajemen puncak, komunikasi pengguna-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pengguna, memoderasi pengaruh partisipasi pengguna perusahaan manufaktur go public di wilayah Jakarta Pusat. Populasi dalam penelitian ini meliputi perusahaan manufaktur go public di wilayah Jakarta Pusat. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu metode pengambilan sampel tidak acak, sampel dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu. Sampel yang digunakan adalah para pengelola yang melakukan pengembangan sistem informasi pada perusahaan manufaktur go public di wilayah Jakarta Pusat.

Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah regresi linier (Linier Regression) untuk menguji pengaruh partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan untuk menguji lima faktor kontingensi, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pengguna-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pengguna, sebagai moderator partisipasi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang digunakan MRA (Analisis regresi moderat. Variabel partisipasi mempengaruhi pengguna kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan variabel moderator hanya merupakan variabel pendukung manajemen puncak, komunikasi pengguna-pengembang, yang mempengaruhi sementara variabel kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pengguna secara tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci :Partisipasi Pengguna, Teori Kontinjensi, Dukungan Manajemen Teratas, Komunikasi Pengguna-Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pengguna, Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan sistem informasi begitu pesat sehingga membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat dan seakurat mungkin dan mengetahui sistem informasi yang mencakup pemenuhan kebutuhan informasinya. Sistem informasi dirancang untuk menghasilkan informasi berupa informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak ekstern maupun intern perusahaan. Sistem informasi pada dasarnya dapat menunjang kelancaran sebuah sistem, sehingga informasi yang dibutuhkan pihak manajemen dapat disajikan dengan cepat dan tepat waktu. Disinilah perlunya pemanfaatan sistem informasi yang berbasis komputer yang mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, tepat waktu dan relevan yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Setiap keputusan manajemen harus mempertimbangkan segala aspek dan hak pihak yang berkepentingan terhadap badan usaha tersebut, Semakin besar dan kompleks suatu perusahaan tersebut maka semakin besar kebutuhannya terhadap informasi. Oleh Karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Menurut pendapat Szajna dan Acammel (1993), kesuksesan pengembangan system informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara system analyst pemakai, sponsor dan customer. Hal ini diperkuat oleh temuan McDermott (1987) bahwa terdapat kira-kira tiga

puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang baik dan terstruktur, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1981; Szjana dan Scammel, 1993; Lawrece dan Low, 1993; Hunton dan Kenneth, 1994; Mckeen dkk, 1994). Harapan dari berpartisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah agar pemakai memperoleh kepuasan atas sistem yang dikembangkan tersebut. Para peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kontinjensi untuk mengevaluasi berbagai kondisi atau variable-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor kontinjensi berpengaruh dengan sifat pengaruh yang masih kontradiksi seperti temuan yang dilakukan oleh Robey dan Farrow (1982) Mckeen et.al., (1994) Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997), Setianingih dan Nur Indriantoro (1998) serta Lau Elfreda (2004).

Ives dan Olson (1994) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, memperoleh hasil bahwa dua penelitian menunjukkan hasil negative dan satu penelitian hasilnya ada yang negative ada yang positif. Hasil yang tidak jelas ini disebabkan terbatasnya teori dan tidak lengkapnya metodologi. Ada banyak faktor kontinjensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada lima faktor kontinjensi yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai.

KAJIAN TEORI

Setiap perusahaan dihadapkan pada pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan diperlukan sejumlah informasi yang memadai. Informasi yang memadai ini, hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan diluar perusahaan.

Pengertian Sistem

Sistem adalah kerangka kerja yang terdiri dari elemen-elemen atau prosedur terpadu dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Definisi sistem menurut Mulyadi (2001 : 2) "Sistem adalah sekelompok unsur yang erat dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu."

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa sistem dibentuk dari rangkaian prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yakni input, proses dan output.

Karakteristik Sistem

karakteristik sistem menurut Mulyadi (2001 : 2) adalah sebagai berikut :

1. Setiap sistem terdiri dari beberapa unsur;
2. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu dalam sistem yang bersangkutan;
3. Unsur sistem tersebut bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan sistem; dan
4. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem yang lebih besar.

Pengertian Informasi

Informasi memiliki pengertian yang berbeda dengan data, oleh karena itu perlu di definisikan terlebih dahulu antara informasi dan data. Krismiaji (2002:15) : "Data adalah fakta yang dimasukkan kedalam, disimpan, dan diproses oleh sebuah sistem informasi akuntansi."

Krismiaji (2002:15) : "Informasi adalah data yang telah di organisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat."

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data adalah input bagi sebuah system informasi, sedangkan informasi merupakan output.

Pengertian Sistem Informasi

Menurut Romney dan Paul (2005:455)“Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memastikan, mengolah dan menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengolah, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga orang dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi merupakan sistem yang terdiri dari manusia, fasilitas teknologi, dan prosedur di dalam satu organisasi yang digunakan untuk mendukung operasi harian, memproses transaksi rutin tertentu dan menyajikan informasi yang dibutuhkan sebagai suatu dasar dalam pengambilan keputusan.

Faktor-Faktor Kontinjensi

Temuan para peneliti terdahulu menunjukkan bahwa banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai. Meskipun partisipasi pemakai telah diakui sebagai hal penting untuk meningkatkan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem, namun hasil ini tidak secara konsisten didukung oleh literatur-literatur empiris. Ives dan Olson (1984), Dari sekian banyak faktor kontinjensi, diangkat lima faktor kontinjensi dalam penelitian ini, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai.

Dukungan Manajemen Puncak

Menurut Zulkifli Amsyah (2005:59). Manajemen adalah proses mengkoordinasikan, mengintegrasikan, menyederhanakan, dan mensinkronasikan sumber daya manusia, material, dan metode dengan mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, pengawasan dan lain-lain agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Perusahaan-perusahaan besar biasanya mempunyai paling sedikit tiga jenjang atau tingkatan manajemen. Menjadi manajer puncak, manajer tingkat menengah, dan manajer lini pertama (biasanya digambarkan dengan bentuk piramida, di mana jumlah karyawan lebih besar di bagian bawah daripada di puncak).

Komunikasi Pemakai-Pengembang

Menurut (Staples dan McKeen, 2003). Komunikasi pemakai-pengembang mengindikasikan kualitas dari komunikasi yang terjadi antara designer sistem informasi dan partisipasi pemakai. Pemakai memiliki informasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan, dan analis memiliki waktu untuk mengadakan analisis sistematis yang diperlukan untuk membuat keputusan-keputusan strategi yang kompleks (Mintzberg dalam Guimaraes, Staples dan McKeen, 2003).

Dalam situasi komunikasi pemakai-pengembang yang efektif, partisipasi akan menjadi lebih berarti, masukan dari pengguna akan didengar dan dipahami oleh pengembang dan pemakai, dan akan memahami sistem informasi dengan lebih baik lagi dan juga akan memberikan kepuasan dalam penggunaan sistem informasi (Guimaraes, Staples dan McKeen, 2003).

Kompleksitas Tugas

Kompleksitas dalam proses pengembangan sistem memegang peranan yang signifikan dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem, pada kompleksitas tugas dalam pengembangan sistem informasi terdapat dua jenis kompleksitas yang berpengaruh pada pengembangan sistem tersebut yaitu, kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem.

Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan yang ada disekitar dunia bisnis. Sedangkan kompleksitas sistem berasal dari lingkungan pengembang dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang terjadi disekitar praktik pengembangan sistem. Menurut McKeen et al 2004, (dalam kutipan Nurika Restuningdiah dan Nur Indrianto 2000). Peningkatan kompleksitas dalam suatu proyek (tugas dan atau sistem), akan menurunkan tingkat kepastian keberhasilan proyek tersebut.

Kompleksitas Sistem

Kompleksitas dalam proses pengembangan sistem memegang peranan yang signifikan dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem, seperti pendapat yang dikemukakan oleh (McKenn *et al*, 2004, dalam kutipan Nurika Restuningdiah dan Nur Indriantoro). Pada saat kompleksitas sistem rendah, maka kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan secara teknis dapat dikurangi.

Pada saat kompleksitas tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem.

Pengaruh Pemakai

Pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi pemakai, karena partisipasi pemakai lebih berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktifitas yang berkaitan dengan pengembangan, pemakai dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem. Tanpa partisipasi pemakai, maka tidak akan ada pengaruh pemakai.

Menurut McKeen (2004). Yang berargumentasi bahwasannya bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah. Bila pengaruh pemakai besar, maka akan terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Namun penelitian McKeen (2004), menunjukkan bahwa pengaruh pemakai bukan *moderating variable* dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, melainkan bertindak sebagai *independent predictor* tersendiri.

Oleh karena itu tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi yang mereka lakukan sebagai pemborosan waktu atau suatu pekerjaan yang tidak berguna.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian dan lokasi penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian survey. Penelitian survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Obyek penelitian ini adalah perusahaan manufaktur go public, atau telah mengembangkan sistem informasi berbasis komputer di wilayah Jakarta Pusat.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kesatuan obyek yang ciri-cirinya hendak diduga dan populasi juga didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002:73). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur go public di Jakarta pusat dengan menyebarkan sebanyak 58 eksemplar kuisoner. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel secara tidak acak yaitu sampel dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu, sehingga di dapat sebanyak 6 perusahaan manufaktur yang go publik di wilayah Jakarta Pusat.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penelitian primer. Data penelitian primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, langsung dari obyek penelitian. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah perusahaan manufaktur yang go publik di wilayah Jakarta Pusat. Data yang dianalisa adalah kuisoner yang disebarkan kepada

para manajemen atau manager pada perusahaan manufaktur *go* publik di wilayah Jakarta Pusat.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu penyebaran kuesioner. Penulis mengajukan kuesioner yang ditujukan kepada responden, yaitu perusahaan manufaktur *go public* di wilayah Jakarta pusat. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan langsung, dikirim melalui pos. Alasan digunakannya kuesioner ini adalah karena responden dapat dengan bebas mengatur waktu pengisian sesuai dengan preferensi masing-masing, selain itu kerahasiaan responden juga dapat terjaga dengan baik.

Definisi Operasional Variabel

1. Variable bebas X1 = Partisipasi pemakai
Partisipasi pemakai yang dimaksud adalah perilaku, pernyataan, aktivitas yang dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Variabel ini diukur dengan instrument yang dikembangkan oleh Ives dan Olson yang telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh McKeen *et al.* (2000).
2. Variabel terikat Y = Kepuasan Pemakai
Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sistem sehubungan dengan partisipasi yang diberikan selama pengembangan sistem, artinya seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Nurika Restuningdiah (2000) mendapatkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,95. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen ini memiliki konsistensi yang memadai.
3. Variabel moderating adalah suatu variabel independen lainnya yang dimasukkan kedalam model karena mempunyai efek kontingensi dari hubungan variabel dependen dan variabel independen sebelumnya. (Yogiyanto, Metode Penelitian Sistem Informasi, penerbit andi, yogyakarta 2008). Variabel moderating yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. X2 = Dukungan Manajemen Puncak
Dukungan manajemen puncak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah partisipasi dan keterlibatan manajemen puncak dalam pengembangan sistem.
 - b. X3 = Komunikasi Pemakai-Pengembang
Komunikasi pemakai menunjukkan kemampuan pengembang dalam berkomunikasi sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi dengan efektif.
 - c. X4 = Kompleksitas Tugas
Kompleksitas tugas didasarkan pada persepsi tentang kesulitan suatu tugas dalam pengembangan sistem informasi (Mega Purwandari, 2009).
 - d. X5 = Kompleksitas Sistem
Variabel ini mengacu pada teknologi yang digunakan oleh suatu organisasi, dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap organisasi dan tidak mutlak (McKeen *et al.* dalam Restuningdiah dan Indriantoro, 2000).
 - e. X6 = Pengaruh Pemakai
Pengaruh pemakai yang dimaksud pengaruh pemakai adalah peranan anggota dalam organisasi yang berpengaruh terhadap keputusan yang berkaitan dengan desain akhir informasi terutama apabila dia berperan dalam proyek pengembangan sistem informasi. (Restuningdiah dan Indriantoro, 2000).

Metode Pengolahan Dan Analisis Data

Uji dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokolerasi. Model analisis data yang digunakan untuk uji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda,

Moderated Regression Analysis (MRA), uji t dan uji Fdimana untuk perhitungannya dapat dilakukan dengan menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah manajer dan karyawan yang bekerja pada perusahaan manufaktur. Sesuai dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung, maka dalam penelitian ini mengirimkan 58 eksemplar kepada 6 perusahaan manufaktur yang go publik di wilayah Jakarta Pusat. Dari 58 eksemplar yang dikirimkan hanya 40 eksemplar kuesioner yang dikembalikan dan 36 kuesioner yang dapat diolah. Jadi, kuesioner yang akan diolah oleh peneliti hanya sebesar 36. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3.

Response Rate

Kuesioner	N	Prosentase
Kuesioner yang disebar	58	100%
Kuesioner yang kembali	40	69%
Kuesioner yang diolah	36	62%

Sumber : Data Primer yang diolah peneliti

Gambaran Umum Responden

Uraian tentang gambaran umum responden meliputi nama perusahaan manufaktur, tempat dan alamat responden bekerja. Sedangkan deskripsi profil responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, jabatan, lama bekerja, dan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seorang manajer puncak, manajer menengah, manajer operasi dan lain-lain. Hal tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan latar belakang yang menjadi sample dalam penelitian ini.

Berikut gambaran lokasi penelitian yang dituju :

Tabel 4.4.

Daftar Nama Perusahaan Manufaktur

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
1.	PT. Kimia Farma, Tbk	Jl. Veteran No.9 Jakarta 10110
2.	PT. Davomas Abadi, Tbk	Jl. Pangeran Jayakarta 117 Jakarta 10730
3.	PT. Kalbe Farma, Tbk	Jl. Letjend Suprpto Kav.4 Jakarta 10510
4.	PT.Siwani Makmur, Tbk	Jl. Teluk Betung No.38 Jakarta 10230
5.	PT. Kertas Basuki Rachmat Indonesia, Tbk	Jl. Abdul Muis No.46 Jakarta 10160
6.	PT. Keramika Indonesia Assosiasi, Tbk	Graha Atrium 5th fl. Jl.Senen Raya 135 Jakarta 10410

Uji Non Bias Kuisoner

Uji bias kuisoner dilakukan untuk mengetahui apakah kuisonner yang digunakan terjadi bias kuisoner atau tidak. Uji ini menggunakan uji statistik nonparametrik Runs Test.

Tabel 4.6.

Hasil Perhitungan Uji Non-Bias Kuisoner

Runs Test

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
Test Value ^a	14	24	36	35	15	29	22
Cases < Test Value	17	15	17	15	16	15	12
Cases >= Test Value	19	21	19	21	20	21	24
Total Cases	36	36	36	36	36	36	36

Number of Runs	25	22	18	22	14	14	15
Z	1,885	1,044	-,151	1,044	-,146	-,139	-,573
Asymp. Sig. (2-tailed)	,059	,296	,880	,296	,143	,164	,567

a. Median **Sumber** : Data kuesioner diolah dengan PASW 18.0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai probabilitas > 0,05 untuk setiap variabel hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah variable memang mengikuti pola random acak yang berarti hipotesis di terima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi bias pada kuesioner.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data dikatakan memenuhi asumsi normalitas alfa > 0.05, dalam Penelitian ini sig (X₁) 0,851, (X₂) 0,890 (X₃) 0,789 (X₄) 0,402 (X₅) 0,184 (X₆) 0,338 sehingga data terdistribusi dengan normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17.
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 4.18.
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,680	6,420		1,040	,307		
partisipasi pemakai	-,017	,222	-,024	-,075	,941	,206	4,846
dukungan manajemen puncak	,023	,156	,037	,146	,885	,321	3,118
komunikasi pemakai-pengembang	,250	,126	,448	1,985	,057	,408	2,450
kompleksitas tugas	,065	,104	,125	,624	,537	,523	1,914
kompleksitas sistem	,476	,161	,553	2,950	,006	,593	1,687
pengaruh pemakai	-,102	,211	-,088	-,482	,633	,624	1,602

a. Dependent Variable: kepuasan pemakai
Sumber : Data diolah dengan PASW 18.0

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y
N	36	36	36	36	36	36	36
Mean	13,53	21,86	35,78	34,72	14,25	29,08	21,97
Std. Deviation	3,056	3,474	3,818	4,103	2,477		2,131
Absolute	,102	,097	,109	,149	,182	,157	,172
Positive	,072	,070	,086	,099	,106	,157	,128
Negative	-,102	-,097	-,109	-,149	-,182	-,084	-,172
Kolmogorov-Smirnov Z	,610	,579	,652	,894	1,092	,942	1,031
Asymp. Sig. (2-tailed)	,851	,890	,789	,402	,184	,338	,238

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah dengan PASW 18.0

Dalam penelitian ini data terbebas dari multikolinearitas karena nilai VIF<10 dan Tolerance>0.1

Terbebas pula dari heterokedastisitas karena data tersebar diatas dan dibawah 0 sumbu Y.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen (Partisipasi pemakai) terhadap variabel dependen (Kepuasan pemakai). persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 18.558 + 0.252X_1 + \varepsilon$$

Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika signifikansi > 0,05, maka H_a ditolak

Jika signifikansi < 0,05, maka H_a diterima

persamaan regresi linear berganda dan Moderator regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 26,605 - 1,591X_1 - 0,285X_2 - 0,349X_3 + 0,040X_4 + 0,040X_5 + 0,060X_6 + 0,019X_1.X_2 + 0,027X_1.X_3 - 0,003X_1.X_4 - 0,005X_1.X_5 + 0,039X_1.X_6 + \varepsilon$$

Uji Hipotesis

Hubungan antara variabel independen yaitu Partisipasi pemakai dan variabel dependen yaitu Kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh Dukungan manajemen puncak, Komunikasi pemakai-pengembang, Kompleksitas tugas, Kompleksitas sistem dan Pengaruh pemakai memiliki koefisien korelasi sebesar 0,995. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat hubungan koefisien linear positif sedang yang berlawanan arah sangat kuat dan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. dengan F_{hitung} sebesar 2,330 Sedangkan nilai F_{tabel} dapat diketahui dengan melihat didalam tabel F dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) dan df 34, maka besarnya t-tabel adalah 2,032. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka antara Partisipasi pemakai dengan Kepuasan pemakai terdapat hubungan yang signifikan. Sehingga $H_0 : \rho = 0$ yang menyatakan tidak ada hubungan **ditolak** dan $H_a : \rho \neq 0$ yang menyatakan ada hubungan **diterima**.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Variable Partisipasi Pemakai memiliki signifikansi sebesar 0.014 lebih kecil (<) dari 0,05, maka **Ha1 diterima**, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pemakai. Sebaliknya semakin rendah tingkat partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka semakin rendah tingkat kepuasan pemakai (Mega Purwandari, 2009). Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh McKeen dkk. (1994), Elfreda Aplonia Lau (2003). Walaupun pengaruhnya sedang yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,362, namun partisipasi tetap harus dipertimbangkan untuk mendukung keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi.
2. Variable Dukungan manajemen puncak memiliki signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil (<) dari 0,05, maka **Ha2 diterima** Hasil ini mendukung hipotesis 2, sekaligus memperkuat hasil penelitian Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998). Bahkan temuan ini mempertegas bahwa dukungan manajemen puncak merupakan variabel moderator murni.
3. Variable Komunikasi pemakai-pengembang memiliki signifikansi sebesar 0.018 lebih kecil (<) dari 0,05, maka **Ha3 diterima**. Hasil ini mendukung temuan McKeen

- (1994), Sunarti Setianingsih dan Nur Indriantoro (1998), sekaligus menambahkan bahwa selain komunikasi pemakai-pengembang dapat berperan sebagai pemoderasi pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai, variabel ini juga dapat bertindak sebagai independen prediktor. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi pemakai pengembang yang tinggi dalam pengembangan sistem informasi, akan meningkatkan partisipasi dan berpengaruh positif pada kepuasan pemakai.
4. Variable Kompleksitas Tugas memiliki signifikansi sebesar 0.727 lebih besar ($>$) dari 0,05, maka **Ha4 ditolak**. Hasil ini mendukung hipotesis keempat (H_4) bahwa tinggi-rendahnya tingkat kompleksitas tugas mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dan mendukung hasil penelitian (Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro, 1997), yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas bukan merupakan variabel moderating, melainkan merupakan independen variabel tersendiri bagi kepuasan pemakai.
 5. Variable Kompleksitas Sistem memiliki signifikansi sebesar 0.516 lebih besar ($>$) dari 0,05, maka **Ha5 ditolak**. Hasil ini mengindikasikan hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai akan lebih meningkat pada kompleksitas sistem yang tinggi. Hal ini tidak konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997) yang membuktikan bahwa kompleksitas sistem berperan sebagai variabel moderating dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Jadi variabel ini bukan merupakan variabel moderating tetapi hanya variabel independen biasa dan tidak bisa digunakan dalam penelitian selanjutnya.
 6. Variable Pengaruh pemakai memiliki signifikansi sebesar 0.382 lebih besar ($>$) dari 0,05, maka **Ha6 ditolak**. Hasil ini mendukung hasil penelitian dan McKeen et al. (1994), yang mengatakan bahwa variabel Pengaruh pemakai bukan merupakan variabel moderator dan merupakan variabel independen biasa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka dapat dikemukakan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan Partisipasi Pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y). dalam pengembangan sistem informasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pemakai.
2. Hasil penelitian menunjukkan Dukungan manajemen puncak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y). dalam pengembangan sistem informasi. Hasil ini mendukung hipotesis 2, sekaligus memperkuat hasil penelitian Sunarti Setyaningsih dan Nur Indriantoro (1998), memperkuat hasil penelitian Kim dan Lee (1986), serta Choe (1996). Bahkan temuan ini mempertegas bahwa dukungan manajemen puncak merupakan variabel moderator murni.
3. Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y). dalam pengembangan sistem informasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi pemakai pengembang yang tinggi dalam pengembangan sistem informasi, akan meningkatkan partisipasi dan berpengaruh positif pada kepuasan pemakai.
4. Hasil penelitian menunjukkan Kompleksitas Tugas tidak dipengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y). dalam pengembangan sistem informasi. Hasil ini mendukung hipotesis keempat (H_4) bahwa tinggi-rendahnya tingkat kompleksitas tugas mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai

5. Hasil penelitian menunjukkan Kompleksitas sistem tidak dipengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y).dalam pengembangan sistem informasi.Hasil ini mengindikasikan hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai akan lebih meningkat pada kompleksitas sistem yang tinggi.
6. Hasil penelitian menunjukan Pengaruh pemakai tidak dipengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai (Y).dalam pengembangan sistem informasi.Hasil ini mendukung hasil penelitian dan McKeen et al. (1994), yang mengatakan bahwa variabel Pengaruh pemakai bukan merupakan variabel moderator dan merupakan variabel independen biasa.

Saran

Saran yang diberikan oleh penulis pada kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat meneliti perusahaan-perusahaan yang berbeda selain perusahaan manufaktur, seperti meneliti di perusahaan-perusahaan IT, jasa keuangan, perbankan dan lain-lain yang terdapat di Jakarta maupun luar Jakarta. Apakah ada persamaan atau perbedaan antara kebijakan manajemen puncak di perusahaan tersebut.
2. Penelitian selanjutnya yang akan mengkaji ulang disarankan untuk dapat mengembangkan variable lainnya yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Garamedia Pustaka Utama.
- ___, Olson, M. H., dan Ives, B. 1986. "An Empirical Study of The Impact of User Involment on System Usage and Infor-mation Satisfaction." *Communicaton of the ACM*. March
- Bodnas, G. H. dan William S., Hopwood. 1995. *Accounting Information Systems* Prentice Hall International, 6 th. Ed.
- ___, Garry Grudnitski. 1991. *Information Sys-tems : Theory and Practice*. Canada. Jhon Willey & Sons. 5 th. Ed.
- Choe, Jong-Min. 1996. "The Relationship Among Performance of Accounting Infor-mation Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems." *Journal of Management Information Sys-tem..*" Vol 12 No 4. Spring.
- Chusing, Bary E. 1974. *Accounting System and Business Organizationns*. Philippines : Addison-Wesley Publishing Company. Inc.
- Delone, W. H., dan McLean. 1992. "Infor-mation System Success : The Quest for Dependent Variable." *Information System Research*. No. 3.
- Ditsa, George E. M and R. C. McGregor, 1997. "Our Mousetrap's Fine: So Why Aren't People Beating A Patfh To Our Door?" *Information Resources Manage-ment Journal*. Vol.10. No.3. Summer: p.28-29.
- Doll, W. J. dan G., Torkzadeh. 1986. "A Discrepancy Model of End-User Compu-ting Involvement, and Usefullness of Infor-mation System, *Decision Sciences*, Vol 17. No.4.
- Edstrom, A. 1977. "User Influence and the Success of MIS Project : A Contingency Approach." *Human Relation*. Vol.30. No 7.
- Effendy Onong Uchjana, 1989., *Sistem Infor-masi Manajemen*, Mandar Maju, Bandung, Cetakan Ke- III
- Elfreda Aplonia Lau. 2003. "Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Faktor Kontinjensi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemakai Pada Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur" .*Jurnal ilmu ekonomi dan Managmen*, Surabaya.
- Ferdinand, Augustin, 2010., *Structural Equa-tion Modeling dalam Penelitian Mana-jemen*. Aplikasi Model-Model rumit dalam penelitian untuk tesis S2 dan Disertasi S3, Badan Penerbit universitas diponegoro.

- ,2011., Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi, Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Franz, C. R. dan D., Robey. 1986. "Organizational Context, User Involvement and Usefulness Of Information System." *Decision Sciences*. Vol 17. No. 4., 2
- Galletta, D. F. dan A. L., Lederer, 1989. "Some Cautions on The Measurement of User Information Satisfaction." *Decisions Sciences*. Vol 20.
- Ginzberg, M. J. 1981. "Early Diagnosis of Implementation Failure: Promising Result and Unanswered Question." *Management Sciences*. Vol 27.No. 4. April.
- Ghozali, Imam, 2012., Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 20., Badan Penerbit universitas diponegoro.
- ___,2013., Model Persamaan Sgtruktural Kon-sep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 21.0., Badan Penerbit universitas diponegoro Semarang
- Goodhue, Dale L. and Ronald L. Thompson. 1995. "Task-Technology Fit And Individual Performance." *MIS Quarterly*, June, P. 213-231.
- Grahita Chandrarin, dan Nur, Indriantoro. 1997. "Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontinjensi ." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 13. No 1.
- Gupta M.P, Kanungo S, Kumar R and Sahu G.P, 2007. "A Study of Information Technology Effectiveness in Select Government Organization in India." *Journal for Decision Makers*. Vol 32.No.2.
- Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson; Ronald L. Tatham; and William C. Black. 1992. *Multivariate Data Analysis*. McMillan Publishing Company New York.
- Hall. A. James, 2009 *Accounting Information Systems*, Edisi ke-4, Salemba Empat Jakarta
- H. M. Jogiyanto, 1997, "Informasi Akuntansi Berbasis Komputer. Edisi 2. BPFE- Yogyakarta.
- Hunton, J. E., dan H.P., Kenneth. 1994. "A Framework for Investigating Involvement Strategies in Accounting Information System Development." *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 6. Personnel. "
- Igbaria, M., P. Saroj. Dan K.B., Michael. 1994. "Work Experience, Job Involvement and Quality Work of Life Among Information System Personnel." *MIS Quarterly*. June.
- Imam Ghozali, 2001. *Aplikasi Analisis Multi-variate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP Semarang.
- Ives, B., M. H. Olson., dan J.J., Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction." *Communication of the ACM*. October
- ___, and M. H., Olson. 1984. "User Involvement and MIS Success: A Review or Research". *Management Science*. May.
- Kappelman, L. and McLean. 1991 "The Respective Roles of User Participation and User Involvement in Information System Implementations Success." *Proceedings of The International Conference on Information System*. New York. NY.
- Kattinger, W. J., dan C.C., Lee. 1992. "Perceived Service Quality and user Satisfaction with The Information Services Function". *Decision Sciences* Vol. 25. No 5/6.
- Kim, E. dan J. Lee. 1986. "An Exploratory Contingency Model of User Participation and MIS Use." *Information and Management*. Vol. 11. No.2
- Klenke, K. 199. *Construct Measurement in Information System: A Review and Critique of User Satisfaction and User Involvement Instrument*. INFOR. November.
- Lau Elfreda., 2004. "Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem informasi dengan Lima Variabel Moderating". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 7. Januari
- Lawrence, M dan L. Graham. 1993. "Exploring Individual User Satisfaction Within User Led Development." *MIS Quarterly*. June
- Lubis Arfan Ikhsan, 2010. *Akuntansi Keperilakuan*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta

- Martin, E. W., D. W., DeHayes, J. A., Hoffer dan W. C., Perkins. 1994. *Managing Information Technology-What Manages Need to Know*. Second Edition. MacMillan Publishing Company. New York.
- McDermott, J.. 1987."Improving Productivity Through Technological Innovation."Merck Bulletin.
- McFarlan, F.W. 1982." Portofolio Approach to Information System: Journal of System Management. January.
- Melone N. P. 1990." A Theoretical Assessment of The User-Satisfaction Construct in Information System Research."Management Science.January.
- Mendenhall, W., dan R.J.,Beaver. 1992. *A Course in Business Statistics*. PWS-Kent Publishing Company. 3th. Ed.
- Monge, T.R., Buckman, S.G., Dillard,J.P. dan Eisenberg, E.M. 1983."Communitor Competence in the Workplace: Model Testing and Scale Development. " Communication Yearbook.
- Muntoro R. K. 1994. "The User of Organization Behaviour Methods in The Development of Computerized Accounting System in Indonesia: An Attitudinal Survey". Ph. D. Disertation. Accountancy Development in Indonesia Publication.
- Naumann, J.D., G.B., Davis, dan J.D. McKeen. 1980." Determining Information Requirements: A Contingency Method for Selection of a Requirements Assurance Strategy. " Working Paper MISRC-WP-80-02. MIS Research Centre. University of Minnesota. Minneapolis. MN.
- Nugroho Widjajanto. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi* . Penerbit Erlangga
- Nunnally, J.C. dan I.H., Bersten.1994.*Psycho-metric Theory*. McGraw-Hill.3th.Ed
- Nurika Restuningdiah. 1999."Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas system dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating." Thesis. Magister Akuntansi. UGM.Yogyakarta.
- Nur, Indriantoro. 1993. " The Effect of Participative Budgeting on Job Performance and Job Satisfaction with Locus of Control and Cultural Dimension as Moderating Variables. Phd. Dissertation. University of Kentucky..
- Raghunathan,B., and Raghunathan,T.S., 1988. "Impact Top Management Support on IS Planning. " The Journal information System.
- Riyadi Slamet, 2004, *Pengaruh Desentralisasi, Motivasi, dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur Yang Go Public Dan Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta Tahun 2002*, Disertasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Rizzo, J. R., R.J, House, dan S. I. Lirtzman. 1970. " Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. "Administrative Science Quarterly. June
- Robey, D, dan D.L. Farrow. 1982. " User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test." Management Science.January.
- Romney B.M., P.J.,Steinbart, dan B.E. Cushing. 1996. *Accounting Information Systems*. Addition Wesley, 7 th Ed.
- Sharma, S., R. M., Durand, dan O., Gurarie. 1981. " Identification and Analysis of Moderator Variables. " Journal of Marketing Research.August.
- Sunarti, Setianingsih dan Nur Indriantoro. 1998 " Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai-Pengembang terhadap Hubungan Partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem informasi." Jurnal Riset Akuntansi Indonesia,Vol. 1. No 2.
- Szajna, Bernadette dan Richard W., Scammel. 1988. " The Effect of Information System User Expectation on Their Performance and Perception. " MIS Quarterly. March.