

381.3  
sul  
r e1

**PENGARUH ANTARA PARTISIPASI DAN  
KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE KOMPUTER :  
PENELITIAN TERHADAP EMPAT FAKTOR KONTINGENSI**

**TESIS**

Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Akuntansi  
Universitas Diponegoro  
Untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi



Diajukan oleh :

Nama : Leonard Harry Surya  
NIM : C4C099198

Kepada  
**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
TAHUN 2003**

**UPT-PUSTAK-UNDIP**

Tesis berjudul

**HUBUNGAN ANTARA PARTISIPASI DAN  
KEPUASAN PEMAKAI SOFTWARE KOMPUTER :  
PENELITIAN TERHADAP EMPAT FAKTOR KONTINGENSI**

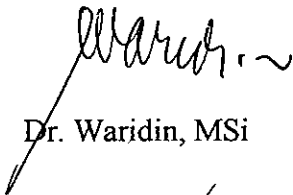
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Leonard Harry Surya  
C4C099198**

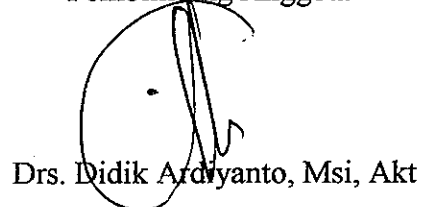
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal Juni 2003  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji

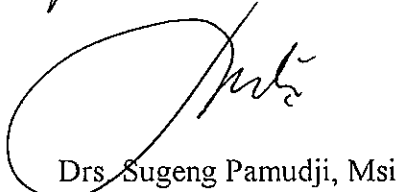
Pembimbing Utama/Ketua

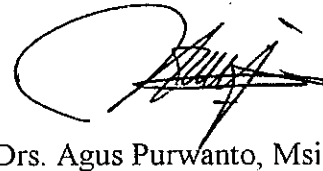
  
Dr. Waridin, MSi

Pembimbing Anggota

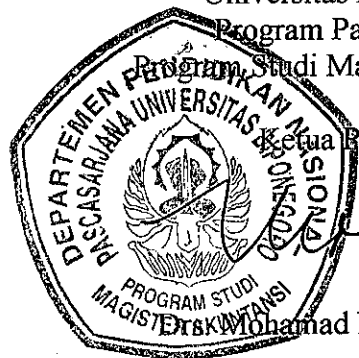
  
Drs. Didik Ardyanto, Msi, Akt


Penguji

  
Drs. Sugeng Pamudji, Msi

  
Drs. Agus Purwanto, Msi

Semarang, Juni 2003  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Akuntansi  
Ketua Program



  
Mohamad Nasir, Msi, Akt

UPT-PUSTAK-UNDIP	
No. Daft:	2164/T/1114/03
Tgl.	6/11/03

## 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 substantiated to the empirical literature. In seeking to explain such equivocal result, the effects of four contingency factors – task complexity, system complexity, user influence and executive participation – on the relationship between user participation and user satisfaction were investigated. As suggested in the literature, this research tests hypotheses that these specific contingency factors should aid in identifying situations where user participation would have a strong relationship with satisfaction.

Analysis model that use in this research are (1) simple regression to test hypotheses that user participation has a direct relationship to user satisfaction, (2) moderate regression analysis to explain the four contingency factors (task complexity, system complexity, user influence and executive participation) play key roles on this relationship. Task complexity and system complexity provide to be pure moderator. That is, the strength of the participation satisfaction relationship dependent on the level of these factor. In project where there o high of level of task complexity or system complexity, the relationship between user participation and user satisfaction was significantly stronger than in project where task complexity or system complexity was low. User influence and executive participation were shown to be independent predictors of user satisfaction. That is user influence, or executive participation 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 the relationship under different sets of condition. The implications are relevant to system developers and to academicians seeking to explain how, when, why, and where user participation.

Keywords : User participation, contingency theory, user satisfaction, executive participation, system complexity, task complexity, user influence.

## Abstraksi

Keikutsertaan pengguna yang sampai saat ini mulai banyak dibicarakan oleh komunitas MIS sebagai arti untuk memperbaiki kepuasan pengguna dalam sistem pengembangan. Dalam penelitian empiris untuk menjelaskan pengaruh dari 4 faktor kemungkinan yaitu : kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan partisipasi eksekutif terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Penelitian bertujuan untuk: (1) melihat apakah ada pengaruh antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai dan (2) mengetahui apakah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, serta partisipasi eksekutif dan pemakai berpengaruh sebagai *moderating variabel* terhadap pengaruh antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) persamaan regresi sederhana untuk menguji hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, (2) *moderated regression analysis* (MRA) untuk menguji pengaruh interaksi dari empat faktor kontingensi. Penelitian ini mengindikasikan bahwa partisipasi pemakai memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pemakai. Dan lagi, 4 faktor kontingensi ditemukan dalam hubungan ini. Kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem membuktikan dengan jelas sebagai moderating murni. Maka dari itu, kuatnya hubungan partisipasi dan kepuasan tergantung pada tingkat faktor-faktor yang telah disebut di atas. Dalam proyek yang didalamnya terdapat kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem yang tinggi, hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai adalah sangat signifikan dibandingkan dengan proyek di mana kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem rendah tingkatnya. Pengaruh pemakai dan partisipasi eksekutif menunjukkan variabel independen dari kepuasan pemakai. Maka dari itu, pengaruh pemakai atau partisipasi eksekutif mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pemakai tanpa menghiraukan tingkat partisipasi.

Hasil penelitian ini membantu menjelaskan hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dengan menyarankan hubungan yang alami dalam berbagai kondisi. Implikasinya adalah kesesuaian terhadap sistem yang lebih baik dan terhadap kaum akademisi dalam mencari penjelasan bagaimana, kapan, mengapa dan dimana partisipasi pemakai dibutuhkan.

Kata Kunci : Partisipasi pemakai, teori kontingensi, kepuasan pemakai, partisipasi eksekutif, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai.

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang tak ternilai ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Penulisan tesis bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains Akuntansi (MSi) pada Program Studi Magister Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. Penulis berharap semoga dari karya ilmiah yang sederhana dapat dipetik sesuatu yang bermanfaat.

Selama dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Waridin selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tesis ini.
2. Drs. Didik Ardiyanto, MSi, Akt. selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tesis ini.
3. Dekan dan para staf dosen Program Studi Magister Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh kuliah.
4. Ibu, Adik, Nenek, Paman, dan Bibi yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.

5. Fanny, Om dan Tante Riyanto beserta keluarga yang telah membantu dan memberikan dorongan pada penulis dalam penulisan tesis ini.
6. Mas Sismadi dan Ronald yang telah membantu dan memberikan dorongan, ide, bantuan, serta nasehat bagi penulis dalam penulisan tesis ini.
7. Seluruh staff dan karyawan PT. Dragon Prima Farma – Semarang dan PT. Kinosentra Industrindo – Semarang yang telah memberikan dorongan, ide, bantuan, serta nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Teman-temanku yang telah memberikan dorongan, ide, bantuan, serta nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang juga telah memberikan bantuan serta dorongan dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.

Semoga semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa tesis ini masih mengandung kelemahan atau kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya.

Semarang, Maret 2003

Penulis

Leonard Harry Surya

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Lord, grant me to the courage to change the things that can  
be changed,*

*The patience to accept the things that can't and wisdom to  
know the difference.*

..... Have a dream ..... I shall continue to work for that a  
dream as long as it self.

If necesarry I shall even die for that dream, (Martin Luther King,  
before death penalty)

Tesis ini penulis persembahkan kepada :

- Ibu, Adik, dan Nenek tercinta
- Fanny yang tersayang
- Mas Sismadi dan Ronald
- Teman-temanku

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori .....	6
2.2. Penelitian Terdahulu .....	8
2.3. Hipotesis .....	13
2.3.1. Hubungan Partisipasi – Kepuasan Pemakai .....	13
2.3.2. Kompleksitas Tugas .....	16
2.3.3. Kompleksitas Sistem .....	18
2.3.4. Pengaruh Pemakai .....	19
2.3.5. Partisipasi Eksekutif .....	20
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data .....	23
3.2. Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel .....	23
3.3. Prosedur Pengumpulan Data .....	24

3.4. Definisi Operasional .....	25
3.4.1. Partisipasi Pemakai .....	26
3.4.2. Kompleksitas Tugas .....	26
3.4.3. Kompleksitas Sistem .....	27
3.4.4. Partisipasi Eksekutif .....	27
3.4.5. Pengaruh Pemakai .....	28
3.4.6. Kepuasan Pemakai .....	28
3.5. Teknik Analisis .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Profil Responden .....	32
4.1.1. Masa Kerja dan Jenis Jabatan Responden .....	32
4.1.2. Tingkat Pendidikan dan Jabatan Responden .....	33
4.1.3. Jenis Usaha dan Sistem Informasi yang digunakan	34
4.2. Uji Validitas .....	35
4.3. Uji Reliabilitas .....	36
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	37
4.5. Karakteristik dan Interpretasi data .....	39
4.6. Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kesimpulan .....	51
5.2. Keterbatasan .....	52
5.2. Implikasi .....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Masa Kerja dan Jenis Jabatan Responden .....	33
Tabel 4.2.	Tingkat Pendidikan dan Jabatan Responden .....	34
Tabel 4.3.	Jenis Usaha dan Sistem Informasi yang Digunakan .....	35
Tabel 4.4.	Ringkasan Perhitungan Reliabilitas .....	37
Tabel 4.5.	Zero Order Correlation Matrix .....	38
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif : Karakteristik Variabel .....	41
Tabel 4.7.	Hasil Analisa dengan MRA .....	42
Tabel 4.7.	Hasil MRA : Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakaai ...	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Teoritis Partisipasi Pemakai/ Keberhasilan Sistem	7
Gambar 2.2. Model Keterhubungan diantara Variabel .....	22

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Banyak perusahaan mulai melirik sistem informasi sebagai salah satu faktor strategi dalam bisnis. Sistem informasi dikembangkan sebagai alat untuk memiliki *competitive advantage*. Teknologi informasi menjadi alat bagi manajemen untuk menggali sumber-sumber informasi dan mengolahnya menjadi informasi yang akurat dan relevan dengan kondisi yang dihadapi. Penguasaan dan pemanfaatan informasi yang relevan, handal, dan tepat waktu menjadi kebutuhan mutlak bagi semua pelaku bisnis agar pembuatan keputusan di segala bidang serta penetapan strategi dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat sehingga tidak tertinggal oleh para pesaingnya (Anderson, dan Andersen, 1992). Saat ini teknologi informasi (TI) merupakan aspek yang penting dalam menunjang keberhasilan bisnis suatu perusahaan, dimulai untuk membantu pengembangan produk-produk baru, mendukung penjualan barang dan jasa sampai pada penyediaan kepiawaian pasar untuk alat analisis pembuatan keputusan.

Dalam era globalisasi, kemampuan untuk memanfaatkan informasi dari berbagai sistem dan menjadikan informasi menjadi sesuatu yang dapat diakses secara luas bagi manajer dan karyawan, menjadi suatu hal yang penting. Pada umumnya peneliti percaya bahwa bersamaan dengan meningkatnya peluang untuk menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, *Chief Executive Officer (CEO)* perlu mengetahui sumber daya

tersebut sehingga dapat mengelolanya secara efektif. Persaingan menjadi sangat ketat dan tajam dalam pasar global, dan hanya produk dan jasa yang berkualitas saja yang mampu bertahan dan berkembang dalam pasar tersebut. Keberhasilan perusahaan yang berskala dunia hampir semuanya ditunjang dengan kesuksesannya dalam penerapan teknologi informasi yang canggih dan memadai (Zulaikha, 1997). Dewasa ini penerapan teknologi informasi menjadi pusat perhatian strategi bisnis, sehingga para eksekutif mempunyai peran baru untuk mendukung investasi dalam teknologi informasi (McFarlan *et al.*, 1983). Rockart (1995) menyatakan bahwa dalam tahun 1990-an, teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, uang dan mesin, yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan atau organisasi.

Dalam persaingan global perusahaan dituntut untuk semakin meningkatkan penggunaan teknologi informasi, karena lingkungan dunia usaha dituntut untuk selalu *well informed* dalam menghadapi persaingan, baik dalam skala nasional maupun dalam skala internasional. Penggunaan teknologi informasi yang canggih berbasis komputer memungkinkan manajemen untuk menerapkan sistem informasi manajemen (SIM) yang dapat memberikan informasi yang diorientasikan untuk membantu pembuatan keputusan oleh manajer. Jarvenpaa dan Ives (1991) menyatakan bahwa keberhasilan *Management Information System* tergantung pada partisipasi aktif dari manajemen perusahaan.

Penelitian tentang hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem

tersebut telah banyak dilakukan seperti, penelitian yang telah dilakukan oleh McKeen *et al.*(1994) yang melakukan studi tentang pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Dalam temuannya ternyata kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem berpengaruh sebagai *moderating variabel* pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai (sebagai *pure moderator*).

Penelitian-penelitian lain sebelumnya yang menunjukkan bahwa banyak faktor kontijensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai diantaranya adalah, tingkat pengaruh dari pemakai (Robey dan Farrow, 1982), tahap pengembangan (Robey dan Farrow, 1982; Tait dan Vessey, 1988), kompleksitas sistem (Kim dan Lee, 1984; McKeen, *et al.*, 1984), mediasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), komunikasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (Kim dan Lee, 1986; Tait dan Vessey, 1988). Karakteristik organisasional (Tait dan Vessey, 1988), harapan dan tingkat partisipasi yang sesungguhnya (Doll dan Torkzadeh, 1989), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989), partisipasi eksekutif (Jarvenpaa dan Ives, 1991) dan kompleksitas tugas (McKeen *et al.*, 1994).

Atas dasar pemikiran diatas, peneliti ingin meneliti pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan partisipasi eksekutif sebagai *moderating variable*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti mencoba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan menguji 4 faktor kontijensi yaitu : *kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, partisipasi eksekutif, dan pengaruh pemakai* dalam hubungan antara *partisipasi dengan kepuasan pemakai*. Berdasarkan uraian di muka, disamping menguji kembali pengaruh langsung partisipasi terhadap pengembangan sistem informasi berdasarkan kompleksitasnya, penelitian ini juga menguji kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, serta partisipasi eksekutif dan pemakai berpengaruh sebagai moderating atau tidak langsung. Masalah yang diteliti, selanjutnya dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai ?.
2. Apakah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, serta partisipasi eksekutif dan pemakai berpengaruh sebagai *moderating variabel* terhadap pengaruh antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi ?.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dan untuk menguji pengaruh kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, serta partisipasi

eksekutif dan pemakai sebagai *moderating variabel* terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan akuntansi keperilakuan dan manajemen. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk para praktisi dalam mengembangkan sistem informasi, maupun akademisi untuk menjelaskan tentang, bagaimana, dan bentuk partisipasi pemakai yang dipandang paling memadai untuk mewujudkan dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Landasan Teori

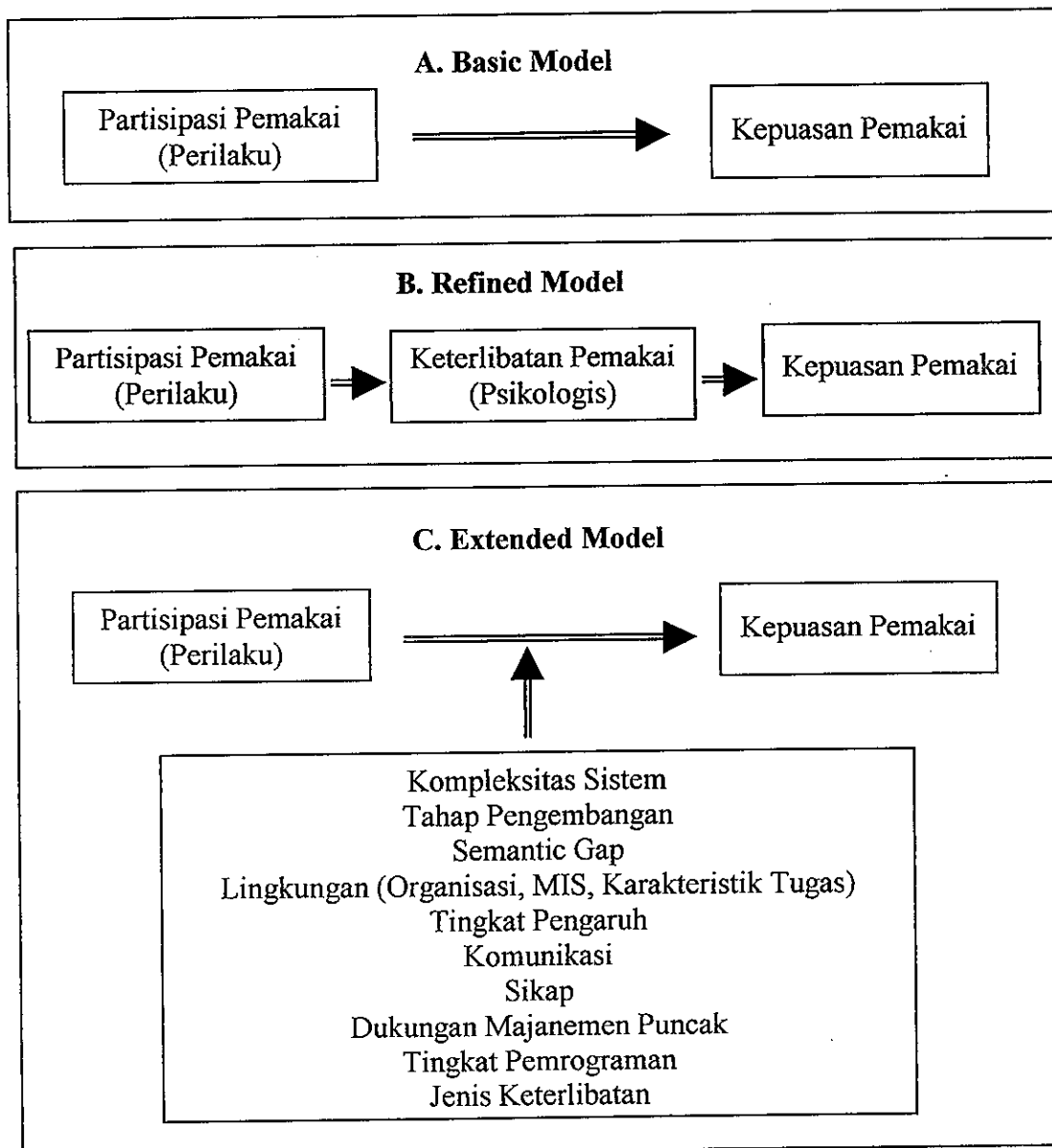
Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah sebagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem, yaitu *System Development Life Cycles (SDLC)*. Pendekatan dengan SDLC ini biasanya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem, seperti yang dicantumkan dalam beberapa buku ajar (Martin *et al.* (1994), (Bodnar dan Hopwood (1995), McLeod (1995). McLeod (1995) mengelompokkan SDLC kedalam lima fase, yaitu : *planning phase, analysis phase, design phase, implementation phase, dan use phase*. Sementara Martin *et al.* (1994) membagi SDLC menjadi tiga phase, yaitu *definition phase* (feasibility analysis, requirement definition), *construction phase* (system design, system building, system testing), dan *implementation phase* (installation, operations and maintenance).

Keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Franz dan Robey, 1986; Tait dan Vessey, 1988; Baronas, 1988; McKeen *et al.*,1994; Choe, 1996), sedangkan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sendiri

merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi. McKeen *et al.* (1994) mengemukakan bahwa peningkatan pemahaman pemakai tentang sistem akan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan.

Gambar 2.1

### Model Teoritis Partisipasi Pemakai / Keberhasilan Sistem



Sumber : McKeen *et al.*, (1994)

## 2.2. Penelitian Sebelumnya

Penelitian tentang pentingnya partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maupun kecanggihan teknologi informasi yang digunakan dalam perusahaan, telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, terutama di negara-negara maju seperti Amerika Serikat. Di Indonesia, sebagai negara yang sedang berkembang, masih belum banyak dijumpai penelitian-penelitian semacam ini, barangkali disebabkan masih belum dipahami arti pentingnya penelitian semacam ini, juga keterbatasan dan kemampuan sumber daya yang ada di perusahaan yang relatif terbatas. Penelitian tentang partisipasi dalam pengembangan teknologi informasi di Indonesia telah dilakukan oleh Restuningdiah dan Indriantoro (1999) yang mengamati pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable*.

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang menarik bagi beberapa peneliti, karena antara penelitian yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Banyaknya kontradiksi yang ada disebabkan karena penelitian-penelitian tersebut didasarkan atas teori atau metodologi yang cacat dan kurang (seperti yang ditulis oleh Ives dan Olson, 1984;

Klenke, 1992). Kecacatan ini diperkirakan berkaitan dengan lemahnya desain penelitian (seperti teori yang mendukung, pengukuran, dan metodologi), serta berkaitan dengan lemahnya penggunaan variabel kontekstual yang penting (McKeen *et al.*, 1994).

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; Tait dan Vessey, 1988), kompleksitas sistem (Kim dan Lee, 1984; McKeen, *et al.*, 1984), mediasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), komunikasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (Kim dan Lee, 1986; Tait dan Vessey, 1988). Karakteristik organisasional (Tait dan Vessey, 1988), harapan dan tingkat partisipasi yang sesungguhnya (Doll dan Torkzadeh, 1989), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989), partisipasi eksekutif (Jarvenpaa dan Ives, 1991) dan kompleksitas tugas (McKeen *et al.*, 1994).

Di Indonesia penelitian yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997) memasukan dua faktor kontijensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai *moderating variabel* dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh sebagai *moderating variabel* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi, tetapi berlaku sebagai *independent predictor* tersendiri,

sedangkan kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*quasi mediator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai.

Terdapat kontradiksi antara hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh tugas McKeen *et al.*(1994), yang menyatakan bahwa kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem berpengaruh sebagai *moderating variabel* pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai (sebagai *pure moderator*). Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, mengapa terjadi perbedaan tersebut. Kelemahan yang dilakukan oleh Chandrarin dan dan Indriantoro (1997) tersebut terletak pada kuesioner yang tidak menanyakan apakah perusahaan yang diambil sebagai sampel tersebut benar-benar mengembangkan sistem informasi berbasis komputer sendiri ataukah hanya membeli sistem informasi yang sudah jadi, sehingga dimungkinkan adanya bias dalam jawaban responden yang tidak mengembangkan sistem informasi berbasis komputer sendiri.

Penelitian yang dilakukan Setianingsih dan Indriantoro (1998); memasukan dua faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak dan komunikasi pemakai-pengembang dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Hasil pengujian terhadap dua faktor kontijensi yang ada menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi, namun komunikasi pemakai-pengembang tidak berpengaruh secara signifikan pada hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, melainkan berpengaruh langsung (sebagai *independent predictor* tersendiri) terhadap kepuasan pemakai, hasil

penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan McKeen *et al.*(1994). Penelitian ini juga memiliki kelemahan, antara lain tingkat respon yang rendah, yang mungkin dapat mengurangi kemampuan generalisasi hasil penelitian serta dalam kuesioner tidak dinyatakan apakah perusahaan yang diambil sebagai sampel tersebut benar-benar mengembangkan sistem informasi berbasis komputer sendiri atautkah hanya membeli sistem informasi yang sudah jadi, sehingga dimungkinkan adanya bias dalam jawaban responden yang tidak mengembangkan sistem informasi yang berbasis komputer sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan Restuningdiah dan Indriantoro (1999) juga dapat dilihat bahwa 9,6 % variasi perubahan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pemakai ( $R^2 = 0,096$ ).

Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Restuningdiah dan Indriantoro (1999), memasukan tiga faktor kontijensi, yaitu : kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Doll dan Torzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), McKeen *et al.* (1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997) dan Setianingsih dan Indriantoro (1998). Hasil pengujian terhadap tiga faktor kontijensi yang ada menunjukkan bahwa kompleksitas tugas yang diduga bertindak sebagai *moderating variabel* yang dapat mempengaruhi hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem

informasi, dapat didukung oleh hasil analisis data dalam penelitian ini. Kompleksitas tugas diketahui bertindak sebagai *quasi moderator*, dengan koefisien intraksi antara partisipasi dengan kompleksitas tugas sebesar 0,198 pada taraf signifikan  $p > 0,05$ . Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994). Sedangkan berdasarkan hasil pengujian terhadap kompleksitas sistem dan hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, menunjukkan bahwa kompleksitas sistem berpengaruh sebagai *moderating variabel* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai. Kompleksitas sistem diketahui bertindak sebagai *quasi moderator*, dengan koefisien interaksi antara partisipasi dengan kompleksitas sistem sebesar 0,0547 pada taraf signifikan  $p > 0,05$ . Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994). Dan pada hasil pengujian terhadap pengaruh pemakai terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi, menunjukkan bahwa pengaruh pemakai berpengaruh secara signifikan sebagai *quasi moderator* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, dengan koefisien interaksi antara partisipasi dengan pengaruh pemakai sebesar 0,181 pada taraf signifikansi  $p > 0,05$ . Hasil ini tidak mendukung temuan McKeen *et al.* (1994), tetapi mendukung temuan Robey dan Farrow (1982).

Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha (1997), yang memasukan 3 faktor kontijensi, yaitu : partisipasi eksekutif, keterlibatan eksekutif, dan partisipasi personal, latar belakang eksekutif dan kondisi perusahaan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa bentuk dukungan eksekutif berupa partisipasi dan keterlibatan dalam manajemen teknologi informasi tidak

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keprogresifan penggunaan teknologi informasi dalam suatu perusahaan yang bersangkutan. Hasil penelitian ini kurang mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jarvenpaa dan Ives (1991). Hasil pengujian terhadap 3 faktor kontijensi yang ada menunjukkan bahwa keterlibatan eksekutif dalam manajemen teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kemajuan teknologi informasi yang digunakan dalam perusahaan.

### 2.3. Hipotesis

#### 2.3.1. Hubungan Partisipasi – Kepuasan Pemakai

Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan, dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick, 1994). Barki dan Hartwick (1989) membedakan definisi *user involvement* dan *user participation*. Perbedaan tersebut sebagai berikut :

- a. Istilah “*user participation*” sebaiknya lebih digunakan dibanding “*user involvement*” apabila berkaitan dengan perilaku dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai dalam proses pengembangan sistem. Lebih jauh dinyatakan bahwa pengukuran perilaku pemakai dan aktifitas harus dipertimbangkan sebagai pengukur *user participation*, bukan sebagai *user involvement* (Barki dan Hartwick, 1994; Baroudi *et.al.*, 1986; Doll dan Torzadeh, 1994; Franz dan Robey, 1986)
- b. Konsisten dengan disiplin ilmu yang lain, maka “*user involvement*” digunakan berkaitan dengan pernyataan *psychological* dari individu, dan didefinisikan

sebagai pentingnya serta relevansi personal sistem kepada pemakai. Penelitian yang konsisten dengan definisi ini juga telah banyak dilakukan (Barki dan Hartwick, 1994; Kappelman dan McLean, 1991).

- c. Barki dan Hartwick (1989) mencatat adanya hubungan implisit antara *participation* dengan *involvement*, dan berpendapat bahwa *user participation* merupakan penyebab penting bagi *user involvement*.

Pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi. Tidak jarang pemakai secara teknis lebih tahu mengenai kebutuhan yang diperlukan dalam penyediaan informasi. Pemakai dapat memberikan masukan yang berguna mengenai apa saja yang harus direncanakan oleh analis sistem. Banyak pihak yang berpendapat bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis (Ginzberg, 1981). Ives *et.al.* (1983) menyatakan bahwa kepuasan pemakai menggunakan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sistem, yang pemakai turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Dalam melihat hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, McKeen *et.al.* (1994) telah melakukan investigasi terhadap delapan organisasi besar, yang semuanya merupakan aplikasi untuk *mainframe* atau mini komputer dengan beragam derajat partisipasi dari pemakai akhir (*end-user*). Dari sampel sejumlah 151 responden, menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Lawrence dan Low (1993); Hunton dan Kenneth (1994); Igrabia *et al.* (1994); Choë (1996) mendukung hasil

penelitian tersebut bahwa kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dipengaruhi secara signifikan oleh partisipasi pemakai.

Cahndrarin dan Indriantoro (1997) telah melakukan penelitian terhadap 135 manajer tingkat menengah dari berbagai jenis perusahaan baik jasa, manufaktur maupun dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Setianingsih dan Indriantoro (1998) melakukan penelitian terhadap 94 manajer divisi dan departemen dari berbagai perusahaan jasa, manufaktur maupun dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa terdapat hubungan langsung antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem merupakan *pure moderator*, hal ini berarti bahwa kekuatan hubungan partisipasi – kepuasan bergantung pada faktor ini. Dalam proyek dimana terdapat kompleksitas tugas atau kompleksitas sistem yang tinggi, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai secara signifikan lebih kuat daripada proyek yang kompleksitas tugas dan *independent predictor* bagi kepuasan pemakai (bukan *moderating variabel*). Sehingga pengaruh pemakai, atau komunikasi pemakai – pengembang secara positif berhubungan dengan kepuasan pemakai tanpa memperhatikan tingkat partisipasi. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian

sebelumnya, yang menyatakan bahwa pengaruh pemakai (Robey dan Farrow, 1982), dan komunikasi pengembang (Debrabander dan Thiers, 1984) merupakan *moderating variabel* dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti merumuskan hipotesa sebagai berikut :

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

### 2.3.2. Kompleksitas Tugas

Berdasarkan penelitian Weick (1979), maka Daft *et al.* (1987) menyimpulkan bahwa kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas – tugas utama maupun tugas – tugas lain yang terlibat. Sehingga kompleksitas secara relatif lebih tinggi untuk tugas – tugas yang membingungkan (*ambiguous*) dan tidak terstruktur, maka akibatnya adalah “alternatif – alternatif yang ada tidak dapat diidentifikasi, sehingga data tidak dapat diperoleh dan *outputnya* tidak dapat diprediksi.” *Ambiguity* atau *equivocality* juga berarti kerancuan, kurang pengertian, dan ketidaksetujuan, sedangkan ketidakpastian menunjukkan pada tidak adanya informasi yang diperlukan, seperti yang dikemukakan oleh Garner (1962), Miller dan Frick (1949), serta Shannon dan Weaver (1949), yaitu perbedaan antara informasi yang tersedia dan apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan (McKeen *et al.*, 1994).

Sebenarnya ada dua jenis kompleksitas yang berpengaruh pada pengembangan sistem, yaitu kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang terjadi disekitar praktik pengembangan sistem. Menurut model kontijensi yang dikemukakan oleh Naumann *et al.* (1980), peningkatan kompleksitas dalam suatu proyek (tugas dan / atau sistem), akan menurunkan tingkat kepastian keberhasilan proyek tersebut. Untuk mengurangi resiko kegagalan, maka mereka menyarankan untuk meningkatkan partisipasi secara proporsional dengan kompleksitas proyek. Beath (1987) lebih jauh menunjukkan bahwa sebenarnya ada pengaruh interaksi antara partisipasi pemakai dan ketidakpastian tugas dalam hubungannya dengan keberhasilan sistem (McKeen *et al.*, 1994). Jadi hubungan antara partisipasi pemakai dengan keberhasilan sistem akan berbeda bergantung kepada tingkat ketidakpastian tugas.

Hasil – hasil ini menunjukkan bahwa kompleksitas tugas memainkan peran penting dalam hubungan partisipasi dengan kepuasan. Dalam kondisi dimana kompleksitas tugas rendah (yaitu tugas terstruktur dengan baik), pengembangan akan meneruskan proyeknya secara independen dari pemakai, sehingga kebutuhan terhadap partisipasi pemakai akan dikurangi dan partisipasi terlihat kurang memiliki pengaruh pada kesuksesan kepuasan pemakai. Untuk proyek yang kompleksitas tugasnya tinggi, maka kebutuhan akan partisipasi pemakai yang efektif sangat krusial (McKeen *et al.*, 1994).

Dari hal diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Semakin tinggi kompleksitas tugas, maka semakin tinggi pula pengaruh antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.**

### **2.3.3. Kompleksitas Sistem**

Pada awalnya kompleksitas sistem berada pada lingkungan pengembang sistem (developer) dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang berada di lingkungan bisnis. Berbeda dengan kompleksitas tugas yang muncul dari ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan metode (*billing cycle, billing method, dan sebagainya*), 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. Pada saat kompleksitas sistem 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.

Dan hal diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Semakin tinggi kompleksitas sistem, maka semakin tinggi pula pengaruh antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.**

#### 2.3.4. Pengaruh Pemakai (user influence)

Pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi, karena partisipasi lebih 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 akan ada pengaruh (*influence*). Namun demikian, dimungkinkan pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem tanpa memberikan pengaruh (*influence*). Dalam kasus ini, maka partisipasi menjadi tidak efektif dan tidak produktif (Markus, 1989).

Doll dan Torkzadeh (1989) berpendapat bahwa tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah sebagai 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. Bila pengaruh pemakai besar, maka akan terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai. Namun hasil penelitian McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai bukan merupakan *moderating variable* dalam hubungan

partisipasi dan kepuasan pemakai, melainkan bertindak sebagai *independent predictor* tersendiri, namun hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang juga menguji variabel pengaruh pemakai (Robey dan Farrow, 1982). Oleh karenanya peneliti ingin menguji kembali dengan memasukan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable* dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, disebabkan karena masih terdapat kontradiksi antara beberapa hasil penelitian.

Atas dasar permasalahan tersebut diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Semakin tinggi pengaruh pemakai, maka semakin tinggi pula pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai.**

#### **2.3.5. Partisipasi Eksekutif**

Partisipasi eksekutif (CEO Participation) dalam penelitian ini diartikan sebagai aktivitas personal atau intervensi CEO terhadap manajemen teknologi informasi. Partisipasi eksekutif ini dikonsentrasikan pada perilaku Chief Executive Officer yang berhubungan dengan perencanaan, pengembangan, dan implementasi sistem. Bentuk partisipasi ini dapat berupa memimpin *executive steering committee*, meminta atau melakukan *scanning progress report* untuk proyek – proyek yang penting, atau memberikan persetujuan tentang sistem otomasi perkantoran. Partisipasi eksekutif inii memerlukan kontribusi CEO baik berupa waktu maupun energinya dalam hubungan dengan teknologi informasi. Partisipasi akan diukur dengan instrumen yang dipakai oleh Hartwick dan Barki (1994).

Oleh karenanya peneliti ingin menguji kembali dengan memasukan partisipasi eksekutif sebagai *moderating variable* dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, disebabkan karena masih terdapat kontradiksi antara beberapa hasil penelitian.

Atas dasar permasalahan tersebut diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H5 : Partisipasi personal oleh eksekutif dalam manajemen teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.**

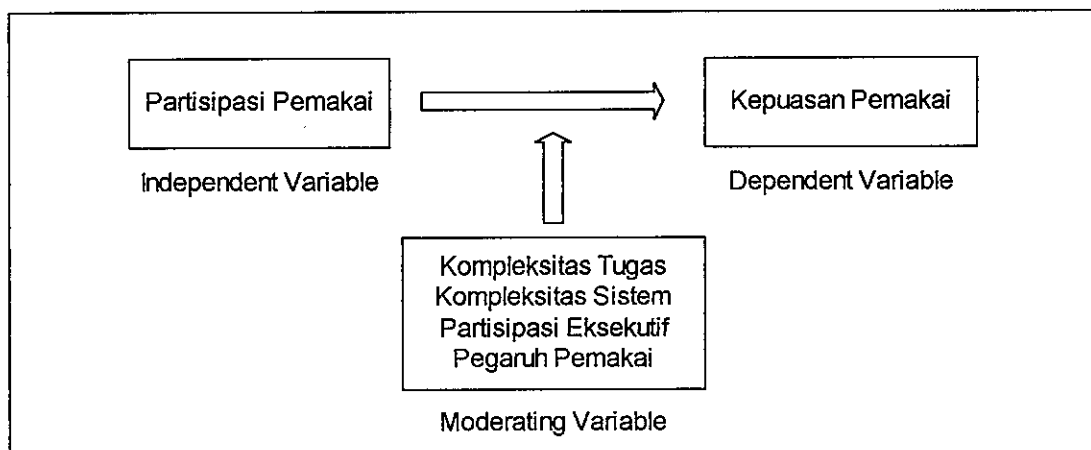
#### **2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis**

Dalam penelitian ini peneliti mengharapkan adanya hubungan yang signifikan antara partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, partisipasi eksekutif dan pengaruh pemakai sebagai *moderating variable*. Hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, diuji dengan menggunakan alat analisis regresi linier sederhana (*simple linier regression*), sedangkan untuk menguji pengaruh variabel moderating digunakan *moderated regression analysis* (MRA). Metode ini juga digunakan McKeen *et al.*, (1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Restuningdiah dan Indriantoro (1999).

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan

perhatian yang menarik bagi peneliti, karena antara penelitian yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Dimana peneliti memasukkan variabel baru berupa partisipasi eksekutif sebagai *moderating variable*.

Gambar 2.2

**Model Keterhubungan Diantara Variable Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

Informasi identitas perusahaan diperoleh dari Handbook of The Top Companies and Big Groups in Indonesia 1996 yang diterbitkan oleh PT. Kompas Indonesia.

#### **3.2. Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel**

Sampel diambil dari populasi yang meliputi manajer divisi atau departemen dan karyawan tetap dari perusahaan yang berorientasi pada laba (*profit oriented*), yang bergerak pada bidang manufaktur, baik swasta maupun BUMN yang sedang atau telah mengembangkan sistem informasi berbasis komputer dan berlokasi di wilayah Indonesia. Meskipun sampel berasal dari populasi yang bergerak dalam industri yang berbeda-beda, namun disinyalir tidak ada *industrial effect*, yang berpengaruh pada penelitian ini. Hal ini disebabkan karena pertanyaan yang diajukan terhadap responden meliputi persepsi mereka terhadap tugas, sistem, pengaruh pemakai, dan partisipasi eksekutif dalam hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa apapun jenis industri tempat mereka bekerja baik industri jasa, manufaktur maupun dagang tidak berpengaruh terhadap tingkat persepsi seseorang terhadap sulit atau tidaknya tugas dan sistem yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Dipilihnya perusahaan-perusahaan besar sebagai populasi, dengan alasan bahwa untuk mengembangkan sistem informasi yang berbasis komputer, diperlukan sumber daya (baik manusia atau tenaga ahli maupun dana) yang tidak sedikit, sehingga dengan memperhatikan pertimbangan cost / benefit, maka perusahaan-perusahaan besar lebih memiliki kriteria pertimbangan cost / benefit tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah populasi yang akan diteliti, peneliti menentukan jumlah minimum respon sebanyak 60 dari minimum 10% dari 600 kuesioner yang dikirim. Dengan mempertimbangkan tingkat respon di Indonesia masih rendah, yaitu sekitar 10% - 20%, maka dikirim sekitar 600 kuesioner (Nurikha,1999). Informasi identitas perusahaan diperoleh dari Handbook of The Top Companies and Big Groups in Indonesia 1996 yang diterbitkan oleh PT. Kompas Indonesia. Karena tidak tersedia daftar anggota populasi dari organisasi-organisasi yang sedang dan atau telah mengembangkan sistem informasi yang berbasis komputer, maka populasi yang ditentukan adalah perusahaan-perusahaan besar yang berlokasi di wilayah Indonesia, dengan pertimbangan bahwa perusahaan besar akan memiliki kegiatan operasional yang kompleks, dan kompleksitas usaha ini akan mendorong organisasi untuk mengadopsi teknologi, diantaranya teknologi informasi.

### **3.3. Prosedur Pengumpulan Data**

Data diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada manajer divisi atau departemen melalui *mail survey*. Demikian juga dengan pengembaliannya,

responden diharapkan dapat mengirim balik kuesioner yang sudah diisi, tanpa membubuhkan perangko (menggunakan jasa kirim-balik melalui jasa pos). Penelitian ini difokuskan pada manajer divisi / departemen sebagai responden didasarkan atas pertimbangan, antara lain seperti yang dikemukakan oleh Choe (1996) :

1. Manajer divisi atau departemen dan karyawan tetap sebagai pemakai informasi akan lebih obyektif dalam menilai efektifitas sistem informasi yang dikembangkan.
2. Manajer divisi atau departemen dan karyawan tetap sebagai pemakai informasi mempunyai kepentingan yang sama dibandingkan dengan pemakai dari luar perusahaan yang jumlahnya sulit untuk diidentifikasi dan mempunyai kepentingan yang berbeda.

#### **3.4. Definisi Operasional Variabel**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dan modifikasi dari penelitian sebelumnya untuk mengukur tingkat partisipasi pemakai, kompleksitas tugas, partisipasi eksekutif dan pengaruh pemakai serta tingkat kepuasan yang dicapai oleh pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi. Masing-masing variabel yang terdapat dalam penelitian ini merupakan variabel kualitatif, yang akan diukur dengan berbagai pertanyaan dalam kuesioner. Ketepatan pengukuran variabel ini sangat bergantung pada kualitas data yang akan dikumpulkan. Untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang akan dilakukan, maka dapat digunakan uji realibilitas dan uji validitas sebagai salah

satu cara untuk mengevaluasi kualitas data yang dihasilkan dalam penggunaan instrumen penelitian (Huck dan Cornier, 1996)

#### **3.4.1. Partisipasi Pemakai**

Partisipasi pemakai, yang dimaksud adalah perilaku, pernyataan, dan aktivitas, yang dilakukan pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick, 1994) atau dengan kata lain tingkat keterlibatan individu dalam pengembangan sistem informasi. Diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Ives dan Olson (1984) yang telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh McKeen *et al.* (1994), sehingga lebih ringkas namun tetap memenuhi semua maksud pertanyaan, terdiri dari 19 item yang mengukur adanya partisipasi dari pemakai selama proses pengembangan sistem mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap implementasi. Masing – masing item *merupakan binary variabel* yang menentukan apakah ada atau tidak ada partisipasi yang dilakukan oleh pemakai. Jawaban dari responden berkisar dari 0 – 19, ini menunjukkan responden dalam penelitian ini ada yang melakukan partisipasi dalam pengembangan sistem secara penuh dan ada yang tidak.

#### **3.4.2. Kompleksitas Tugas**

Kompleksitas tugas, didasarkan pada persepsi individu tentang kesulitan suatu tugas. Persepsi ini menimbulkan kemungkinan bahwa suatu tugas sulit bagi seseorang, namun mungkin juga mudah bagi orang lain. Diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970) sejumlah 6 item. Instrumen ini telah digunakan oleh McKeen *et al.* (1994), Chandrarin dan Indriantoro (1997),

Restuningdiah dan Indriantoro (1999). Tiap item yang digunakan berkisar dari (1) sangat salah sampai (10) sangat benar, dan nilai (4) menunjukkan tidak benar dan tidak salah (netral).

### **3.4.3. Kompleksitas Sistem**

Variabel ini mengacu pada teknologi yang digunakan oleh suatu organisasi, dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap organisasi dengan anggapan bahwa kompleksitas adalah relatif terhadap setiap organisasi dan tidak mutlak (McKeen *et al.* 1994). Kompleksitas sistem diukur dengan tiga item instrumen dari McFarlan (1982) yang kemudian dikembangkan oleh Tait dan Vessey (1998). Rentang nilai yang digunakan adalah dari (1) samapai dengan (10). Nilai satu (1) menunjukkan spesifikasi yang sangat tidak jelas atau secara ekstrem sangat kompleks dan nilai tujuh (10) menunjukkan spesifikasi yang jelas atau secara ekstrem sangat sederhana.

### **3.4.4. Partisipasi Eksekutif**

Partisipasi eksekutif (CEO Participation) dalam penelitian ini diasumsikan sebagai aktivitas personal atau intervensi CEO terhadap manajemen teknologi informasi (Jarvenpaa dan Ives, 1991) atau dengan kata lain tingkat keterlibatan individu dalam pengembangan sistem informasi. Diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Ives dan Olson (1984) yang telah dimodifikasi sehingga lebih ringkas namun tetap memenuhi semua maksud pertanyaan, terdiri dari 19 item yang mengukur adanya partisipasi dari eksekutif selama proses pengembangan

sistem mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap implementasi. Masing – masing item *merupakan binary variabel* yang menentukan apakah ada atau tidak ada partisipasi yang dilakukan oleh eksekutif.

#### **3.4.5. Pengaruh Pemakai**

Yang dimaksud dari pengaruh pemakai adalah peranan anggota dalam organisasi yang berpengaruh terhadap keputusan yang berkait dengan desain akhir (*final design*) sistem informasi. Variabel ini diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh Franz dan Robey (1986). Instrumen ini dikembangkan untuk mengukur pengaruh pemakai dalam tahap desain (enam item) dan tahap implementasi (enam item). Skala rendah (1) menunjukkan sama sekali tidak adanya pengaruh pemakai, sebaliknya skala tinggi (10) menunjukkan sangat banyaknya pengaruh pemakai pada tahap desain dan tahap implementasi dalam pengembangan sistem.

#### **3.4.6. Kepuasan Pemakai**

Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem sehubungan dengan partisipasi yang diberikan selama pengembangan sistem (Ives *et al.*). Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Ives *et al.* (1983). Instrumen ini telah dikaji ulang Baroudi dan Orlikowski (1988) dengan menghilangkan item – item yang tertumpang tindih, untuk meningkatkan validitas dan rentabilitas instrumen. Dari 13 item yang dikembangkan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988), oleh Galletta

dan Laderer (1989) diringkas menjadi 4 item (Kettinger dan Lee, 1992). Instrumen ini menggunakan 10 skala Likert, dari sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas (10), yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai atas partisipasinya dalam pengembangan sistem informasi, informasi yang dihasilkan oleh sistem yang dikembangkan, dan keseluruhan sistem beserta lingkungan pendukungnya.

### 3.5. Teknik Analisis

Untuk menguji hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai digunakan model persamaan regresi sederhana (*simple regression*). Sedangkan untuk menguji pengaruh interaksi dari empat faktor kontijensi digunakan *moderated regression analysis* (MRA). MRA adalah bentuk regresi yang dirancang secara hierarki untuk menentukan hubungan antara 2 variabel yang dipengaruhi oleh variabel ketiga atau moderating (Nunnaly dan Bemstein, 1994). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini juga telah digunakan oleh McKeen *et al.* (1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Restuningdiah dan Indriantoro (1999).

Persamaan statistika yang digunakan untuk membantu menentukan variabel -- variabel moderator yang mendukung hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai adalah seperti dibawah ini :

$$KP = a + b1PP \quad (1)$$

$$KP = a + b1PP + b2KT \quad (2)$$

$$KP = a + b1PP + b2KT + b3(PP*KT) \quad (3)$$

$$KP = a + b1PP + b2KS \quad (4)$$

$$KP = a + b1PP + b2KS + b3(PP*KS) \quad (5)$$

$$KP = a + b1PP + b2 ParEks \quad (6)$$

$$KP = a + b1PP + b2 ParEks + b3(PP* ParEks) \quad (7)$$

$$KP = a + b1PP + b2PeP \quad (8)$$

$$KP = a + b1PP + b2PeP + b3(PP*PeP) \quad (9)$$

Keterangan :

KP : Kepuasan Pemakai

PP : Partisipasi Pemakai

KT : Kompleksitas Tugas

KS : Kompleksitas Sistem

ParEks : Partisipasi Eksekutif

Pep : Pengaruh Pemakai

a : Intercept

b : Slope

Adapun kriteria MRA yang digunakan sebagai dasar untuk memastikan apakah variabel KT dan PeP benar – benar merupakan variabel moderator (Sharma, 1981) adalah :

Jika persamaan (2) dan (3) tidak secara signifikan berbeda yaitu  $b3 = 0$ ;  $b2 \neq 0$ , maka KT bukan variabel moderator. Variabel KT disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (2) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (3), yaitu  $b2 = 0$ ;  $b3 \neq 0$ . Variabel KT diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1), (2) dan (3) masing – masing berbeda, yaitu  $b2 \neq 0$ , dan  $b3 \neq 0$ .

Jika persamaan (4) dan (5) tidak secara signifikan berbeda yaitu  $b3 = 0$ ;  $b2 \neq 0$ , maka KS bukan variabel moderator. Variabel KS disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (4) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (5), yaitu  $b2 = 0$ ;  $b3 \neq 0$ . Variabel KS diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1), (4) dan (5) masing – masing berbeda, yaitu  $b2 \neq 0$ , dan  $b3 \neq 0$ .

Jika persamaan (6) dan (7) tidak secara signifikan berbeda yaitu  $b_3 = 0$ ;  $b_2 \neq 0$ , maka PeP bukan variabel moderator. Variabel ParEks disebut *pure moderator*, jika persamaan (1) dan (6) tidak berbeda, tetapi berbeda dengan persamaan (7), yaitu yaitu  $b_2 = 0$ ;  $b_3 \neq 0$ . Variabel KS diklasifikasikan sebagai *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 yaitu  $b_2 = 0$ ;  $b_3 \neq 0$ . Variabel KS diklasifikasikan sebagai *quasi moderator*, jika persamaan (1), (8) dan (9) masing – masing berbeda, yaitu  $b_2 \neq 0$ , dan  $b_3 \neq 0$ .

Dari penelitian terdahulu masih terdapat beberapa kontradiksi antara beberapa penelitian terdahulu mengenai moderating variable yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, selain itu masih terdapat 32,1 % faktor lain yang berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang belum terjawab pada hasil penelitian terdahulu. Sehingga dalam penelitian ini diharapkan dapat ditemukan faktor–faktor lain yang mempengaruhinya dengan memasukan partisipasi eksekutif sebagai salah satu moderating variabel.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Analisis terhadap data yang ada, serta pengujian terhadap hipotesis penelitian, dan uji statistik yang diperlukan antara lain dengan menggunakan teknik regresi dan MRA (*Moderated Regression Analysis*) dimuat dalam bab ini.

#### **4.1. Profil Responden**

Responden atau sampel diambil dari populasi yang meliputi manajer divisi atau departemen dan karyawan tetap dari perusahaan yang berorientasi pada laba (*profit oriented*), yang bergerak pada bidang manufaktur, baik swasta maupun BUMN yang sedang atau telah mengembangkan sistem informasi berbasis komputer dan berlokasi di wilayah Indonesia. Berdasarkan jumlah kuesioner yang disebarkan sebesar 600 lembar, peneliti menentukan jumlah minimum respon yang masuk adalah minimum 10% yaitu berjumlah 60 lembar. Dari 600 kuesioner yang dikirim ternyata yang kembali sejumlah 67 kuesioner saja dan setelah dilakukan editing dan verifikasi kuesioner yang valid berjumlah 60 lembar.

##### **4.1.1. Masa Kerja dan Jenis Jabatan Responden**

Mayoritas responden yang memberikan respon dari kuesioner yang dikirim adalah bekerja sebagai staff, yang mencapai 43 orang atau 71,7%. Responden pada tingkat pimpinan seperti direktur maupun manajer masing-masing sebesar 9 orang (15%) dan 3 orang (5%) saja. Sementara kalau dilihat dari

masa kerja, sebagian besar responden bekerja kurang dari 5 tahun, yaitu mencapai 32 orang (53,3%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 4.1.

TABEL 4.1  
MASA KERJA DAN JENIS JABATAN RESPONDEN

		Jenis Jabatan				Total
		Direktur	Manajer	Supervisor	Staff	
Masa Kerja	kurang dari 5 tahun		1 1.7%	5 8.3%	26 43.3%	32 53.3%
	6 - 10 tahun	1 1.7%	2 3.3%		8 13.3%	11 18.3%
	11 - 15 tahun	3 5.0%			6 10.0%	9 15.0%
	15 - 20 tahun	1 1.7%			2 3.3%	3 5.0%
	lebih dari 20 tahun	4 6.7%			1 1.7%	5 8.3%
Total		9 15.0%	3 5.0%	5 8.3%	43 71.7%	60 100.0%

Sumber : Data Primer, diolah

#### 4.1.2. Tingkat Pendidikan dan Jabatan Responden

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan setingkat SMA (24 orang atau 40%), 9 orang (15%) responden berpendidikan diploma, 21 orang (35%) berpendidikan sarjana (S1), 6 orang (10%) menjawab lainnya. Responden yang bekerja pada tingkat manajer Departemen EDP/ Sistem Informasi sebanyak 3 orang, yang menjabat sebagai manajer selain departemen EDP sejumlah 5 orang dan 52 orang responden menjawab lainnya.

TABEL 4.2  
TINGKAT PENDIDIKAN DAN JABATAN RESPONDEN

	Pendidikan				Total
	SMA	Diploma	Sarjana	lainnya	
JABATAN Manajer Dep. EDP/ Sistem			3 5.0%		3 5.0%
Manajer Selain EDP		1 1.7%	4 6.7%		5 8.3%
Lainnya	24 40.0%	8 13.3%	14 23.3%	6 10.0%	52 86.7%
Total	24 40.0%	9 15.0%	21 35.0%	6 10.0%	60 100.0%

Sumber : Data Primer, diolah

#### 4.1.3. Jenis Usaha dan Sistem Informasi yang Digunakan

Mayoritas responden yang memberikan respon adalah responden dari perusahaan dagang yaitu sejumlah 34 orang (56,7%), sementara dari perusahaan manufaktur ada sebanyak 19 orang (31,7%) dan responden yang berasal perusahaan yang bergerak dalam bidang lainnya sebanyak 7 orang (11,7%).

Menurut responden, perusahaan dalam menjalankan sistem informasi sebagian besar perusahaan mengembangkan sistem sendiri sesuai dengan kebutuhan yang ada (47 orang atau 78,3%). Perusahaan yang membeli sistem yang sudah jadi sebanyak 5 responden (8,3%) dan 8 orang responden (13,3%) menjawab lainnya. Gambaran ini dapat dilihat dalam tabel 4.3.

TABEL 4.3  
JENIS USAHA DAN SISTEM INFORMASI YANG DIGUNAKAN

		Jenis Usaha			Total
		Manufaktur	Perusahaan Dagang	Lainnya	
Sistem Informasi	Mengembangkan sendiri sesuai kebutuhan perusahaan	17 28.3%	25 41.7%	5 8.3%	47 78.3%
	Membeli sistem yang sudah jadi	1 1.7%	3 5.0%	1 1.7%	5 8.3%
	Lainnya	1 1.7%	6 10.0%	1 1.7%	8 13.3%
Total		19 31.7%	34 56.7%	7 11.7%	60 100.0%

Sumber : Data Primer, diolah

#### 4.2. Uji Validitas

Data yang diestimasi pada penelitian ini berasal dari survei. Untuk mengetahui pengukuran atau pengambilan proksi dalam pengumpulan data primer ini apakah telah sesuai dengan model analisisnya maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas ini dapat dipakai untuk mengetahui kualitas pengukuran data dan alat analisis yang dipakai dalam penelitian. Ada beberapa pendekatan yang dapat dipakai untuk mendapatkan data yang valid, diantaranya adalah dengan sistem melalui uji panel seperti yang dipakai pada penelitian ini. Sehingga sebelum melakukan survei lapangan maka kuesioner sebagai media untuk pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini telah diuji validitasnya oleh beberapa panel yang berkompeten. Design dan proksi/ pengukuran variabel pada kuesioner setelah dievaluasi oleh Tim panel kemudian dilakukan uji coba (pre-test) untuk penyempurnaan lebih lanjut. Setelah dilakukan penyempurnaan seperlunya maka kuesioner baru layak untuk dipakai sebagai instrumen penelitian.

Diharapkan data yang telah diambil dapat memberikan validitas yang baik, sehingga hasil analisis dari penelitian ini diharapkan mempunyai presisi prediktif yang baik.

#### **4.3. Uji Reliabilitas**

Untuk mengetahui konsistensi dari pengukuran data maka diperlukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dipakai terutamanya untuk mengetahui apakah jawaban responden yang mengekspresikan nilai kualitatif telah ditransformasikan ke dalam nilai kuantitatif yang dapat dipercaya (reliable). Mengingat sebagian besar data pada penelitian ini telah diukur dengan skala likert maka perlu dilakukan uji reliabilitas. Ada 57 item pertanyaan pada penelitian ini yang diukur dengan skala likert (lihat kuesioner). Dari hasil perhitungan diperoleh masing-masing nilai cronbach alpha nya adalah lebih besar dari pada  $r$  tabel ( $df = 55$ ; tingkat signifikansi 5%) sebesar 0,17229. Karenanya  $H_0$  diterima dimana skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran variabel operasional yang memakai skala likert tersebut adalah sudah dapat dipercaya konsistensinya. Adapun hasil uji reliabilitas tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4. Sedangkan hasil estimasi secara detail dapat dilihat pada Lampiran.

**TABEL 4.4.**  
**RINGKASAN PERHITUNGAN RELIABILITAS**

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach $\alpha$	Klasifikasi
1	Kompleksitas Tugas (KT)	6	0.4076	Reliabel
2	Partisipasi Pemakai (PP)	19	0.9005	Reliabel
3	Kepuasan Pemakai (KP)	4	0.8447	Reliabel
4	Partisipasi Eksekutif (PE)	19	0.9053	Reliabel
5	Pengaruh Pemakai (PeP)	6	0.9308	Reliabel
6	Kompleksitas Sistem (KS)	3	0.6644	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

Mengingat data yang dipakai sebagai bahan utama dalam analisis pada penelitian ini adalah data primer maka diduga kemungkinan terjadinya penyimpangan dari asumsi klasik (ekonometrika) adalah penyakit multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Untuk itu maka data primer yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini sebelum dianalisis dengan lebih mendalam dengan alat analisis regresi berganda maka terlebih dahulu diuji dari penyimpangan asumsi klasik tersebut.

Salah satu metode untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas adalah dengan memakai metode grafis seperti yang dianjurkan oleh Gujarati (1998). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisiti yang dipakai adalah menggunakan grafik atau plot sebaran data (scatter plot). Hasil evaluasi scatter plot menunjukkan bahwa data yang dianalisis pada penelitian ini dapat dikonklusikan mempunyai pola sebaran yang relatif normal (tidak terdapat outlier yang cukup berarti). Oleh karena itu maka dapat diinterpretasikan bahwa data

pada penelitian ini adalah terdistribusi secara normal (tidak ditemukan gejala heteroskedastisiti).

Uji penyimpangan dari asumsi klasik untuk data primer selain heteroskedastisitas adalah uji multikolinearitas. Apabila dalam suatu persamaan regresi terdapat hubungan yang kuat diantara variabel-variabel bebas, maka hal tersebut menunjukkan adanya gejala multikolinearitas. Untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas dalam skripsi ini, maka digunakan analisis *correlation matrix* (matrik korelasi), dimana bila matrik korelasi yang diperoleh lebih besar dari 0,8 berarti ada gejala multikolinearitas, dan sebaliknya jika nilai yang diperoleh kurang dari 0,8 berarti tidak ada gejala multikolinearitas. Pada penelitian ini uji multikolinearitas telah dibuktikan dengan menggunakan koefisien korelasi antar independen variabel yang diamati seperti yang terlihat dari matriks korelasi order nol yang ada pada Tabel 4.5.

TABEL 4.5  
ZERO-ORDER CORRELATION MATRIX

Variabel	Kepuasan Pemakai	Partisipasi Pemakai	Kompleksitas Tugas	Kompleksitas Sistem	Pengaruh Pemakai	Partisipasi Eksekutif
Kepuasan Pemakai	1.000	.	.	.	.	.
Partisipasi Pemakai	.675	1.000	.	.	.	.
Kompleksitas Tugas	.522	.578	1.000	.	.	.
Kompleksitas Sistem	.431	.682	.783	1.000	.	.
Pengaruh Pemakai	.528	.751	.734	.738	1.000	.
Partisipasi Eksekutif	.627	.314	.603	.512	.746	1.000

Sumber : Data Primer, diolah

Dari matriks korelasi order nol terlihat bahwa korelasi antar independen variabel yang diamati semuanya berada di bawah  $r = 0,8$ , sehingga dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasinya adalah relatif rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar independen variabel pada penelitian ini.

#### 4.5. KARAKTERISTIK DAN INTERPRESTASI DATA

Variabel **partisipasi** pengguna diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Ives dan Olson (1984) yang telah dimodifikasi oleh McKeen *et al.* (1994), yang terdiri dari 19 item pertanyaan. Instrumen ini mengukur partisipasi dari pengguna selama proses pengembangan sistem mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap implementasi, dengan menggunakan *binary variabel*. Berdasarkan hasil pengukuran variabel partisipasi pengguna, jawaban responden berkisar antara 19 - 38, sementara skor yang mungkin berkisar antara 19 - 38, ini menunjukkan responden dalam penelitian ini ada yang melakukan partisipasi dalam pengembangan sistem secara penuh dan ada yang tidak secara penuh.

Variabel **kepuasan** pengguna diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Ives *et al.* (1983), dan disusun ulang oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) dengan menghilangkan beberapa item untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas instrumen. Oleh Galletta dan Laderer (1989) instrumen tersebut diringkas menjadi 4 item (Kettinger dan Lee, 1992). Instrumen ini menggunakan 10 skala Likert, dari sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas (10), yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atas partisipasinya

dalam pengembangan sistem informasi. Jawaban responden berkisar antara 22 - 34, sementara jawaban yang mungkin antara 4 - 40, ini menunjukkan bahwa responden tidak ada yang tidak puas dengan sistem yang ada dan tidak ada yang sangat puas.

Instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970) menggunakan 10 skala Likert, untuk mengukur variabel **kompleksitas tugas**. Tiap item berkisar dari (1) sangat salah sampai (10) sangat benar, dan nilai (5) menunjukkan tidak benar dan tidak salah (netral). Jawaban responden berkisar antara 29 - 42, sementara jawaban yang mungkin antara 6 - 60, ini menunjukkan bahwa responden ada yang memiliki kompleksitas tugas yang agak tinggi dan ada yang memiliki kompleksitas tugas yang agak rendah.

Variabel **kompleksitas sistem**, diukur dengan menggunakan instrumen tiga item yang dikembangkan oleh McFarlan (1982). Rentang nilai yang digunakan adalah dari (1) sampai dengan (10). Nilai satu (1) menunjukkan spesifikasi yang sangat tidak jelas atau secara ekstrem sangat kompleks dan nilai sepuluh (10) menunjukkan spesifikasi yang jelas atau secara ekstrem sangat sederhana. Jawaban responden berkisar antara 11 - 27, sementara jawaban yang mungkin antara 3 - 30, ini menunjukkan bahwa responden berada pada tingkat kompleksitas sistem yang ekstrem, yaitu ada yang memiliki kompleksitas sistem yang sangat tinggi dan ada yang memiliki kompleksitas sistem yang sangat rendah.

Variabel **pengaruh pemakai** diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh Franz dan Robey (1986). Instrumen ini dikembangkan untuk

mengukur pengaruh pemakai dalam tahap desain implementasi (enam item) dan tahap implementasi (enam item). Skala rendah (1) menunjukkan sama sekali tidak adanya pengaruh pemakai, sebaliknya skala tinggi (10) menunjukkan sangat banyaknya pengaruh pemakai pada tahap desain atau tahap implementasi dalam pengembangan sistem. Jawaban responden berkisar antara 48 – 111, sementara jawaban yang mungkin antara 12 – 120, ini menunjukkan bahwa tidak ada responden yang tidak berpengaruh sama sekali baik pada tahap desain maupun implementasi pada pengembangan sistem informasi, dan ada yang berpengaruh cukup besar baik pada tahap desain maupun implementasi.

**Partisipasi Eksekutif** Diukur dengan menggunakan 19 item pertanyaan dengan kemungkinan terendah 19 dan tertinggi sebesar 38. Jawaban responden berkisar nilai 19 – 38, hal ini menunjukkan terdapatnya jawaban responden yang ekstrim atas partisipasi eksekutif dalam pengembangan sistem informasi.

Tabel 4.6 berikut menyajikan statistik deskriptif variabel yang diuji dalam penelitian ini

TABEL 4.6.

## STATISTIK DESKRIPTIF: KARAKTERISTIK VARIABEL

Variabel	Mean	Deviasi Standar	Kisaran yang Mungkin	Kisaran Sesungguhnya
Kepuasan Pemakai	26.78333	3.189451	4 – 40	22 – 34
Partisipasi Pemakai	27.75	4.192912	19 – 38	19 – 38
Kompleksitas Tugas	35.11667	3.081336	6 – 60	29 - 42
Kompleksitas Sistem	16.96667	3.839874	3 – 30	11 - 27
Pengaruh Pemakai	82.66667	9.566301	12 – 120	48 - 111
Partisipasi Eksekutif	28.4	3.585281	19 – 38	19 - 38

Sumber : Data Primer, diolah

#### 4.6. PENGUJIAN HIPOTESIS

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini digunakan metode *simple linear regression* dan *moderated regression analysis (MRA)*. *Simple linear regression* digunakan untuk menguji pengaruh antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, sementara *moderated regression analysis* digunakan untuk menguji pengaruh moderating variabel.

Tabel 4.7 menunjukkan hasil analisis dengan menggunakan *moderated regression analysis* pada tingkat signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai serta partisipasi eksekutif merupakan variabel *quasi moderator*.

TABEL 4. 7.

## HASIL ANALISIS DENGAN MRA

Hipo-tesis	Persamaan Regresi	Nilai F (sig)	R <sup>2</sup> (adj)	Hasil
H1	$KP = 7,367 + 0,7 PP$ (0,000)	318,797 (0,000)	0,843	
H2	$KP = 0,67 + 0,319 PP + 0,53 KT$ (0,038)	171,229 (0,000)	0,852	KT merupakan <i>quasi moderator</i>
	$KP = 15,861 + 0,809 PP + 0,971 KT + 0,0014 PP*KT$ (0,022)	115,714 (0,000)	0,854	
H3	$KP = 12,445 + 0,128 PP + 0,636 KS$ (0,004)	186,413 (0,000)	0,863	KS merupakan <i>quasi moderator</i>
	$KP = -1,765 + 0,386 PP + 1,996 KS + 0,033 PP*KS$ (0,001)	156,202 (0,000)	0,888	
H4	$KP = 11,745 + 0,914 PP - 0,125 PEP$ (0,000)	278,128 (0,000)	0,904	PEP merupakan <i>quasi moderator</i>
	$KP = 11,861 + 0,91 PP - 0,126 PEP + 4,68E-05 PP*PEP$ (0,042)	182,168 (0,000)	0,921	
H5	$KP = 10,278 + 0,923 PP - 0,320 Pareks$ (0,000)	230,199 (0,000)	0,886	Pareks merupakan <i>quasi moderator</i>
	$KP = 13,441 + 0,823 PP - 0,434 Pareks + 0,0035 PP*Pareks$ (0,027)	151,497 (0,000)	0,887	

Sumber : Data estimasi hasil regresi.

**Keterangan:**

PP = Partisipasi Pemakai      KP = Kepuasan Pemakai  
KT = Kompleksitas Tugas      KS = Kompleksitas Sistem  
PEP = Pengaruh Pemakai      Pareks = Partisipasi Eksekutif

Dalam tabel 4.7 ditunjukkan bahwa masing-masing persamaan (dari persamaan pertama sampai kesembilan) setelah diuji Anova (F) mempunyai signifikansi sebesar 0,000. Artinya semua persamaan statistik tersebut adalah signifikan.

Dari hasil analisis diatas, terlihat bahwa partisipasi pemakai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan pemakai, dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.843. Hal ini berarti bahwa variasi perubahan kepuasan pemakai dapat dijelaskan oleh variasi perubahan partisipasi pemakai sebesar 84,3% sedangkan sisanya 15,7% ( $1 - 0,843$ ) dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Hasil ini mendukung hipotesis pertama (H1) dan konsisten dengan hasil penelitian Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), McKeen *et al.* (1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997), serta Setianingsih dan Indriantoro (1998).

Untuk mengetahui apakah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai serta partisipasi eksekutif, bertindak sebagai *moderating variable* terhadap pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi, digunakan teknik MRA, yang akan menguji pengaruh interaksi untuk tiap faktor kontinjensi secara independen. Selain menggunakan koefisien beta, digunakan

juga penambahan pada  $R^2$  untuk menjelaskan kontribusi relatif dari tiga faktor kontinjensi dalam menjelaskan varian-varian kepuasan pemakai.

Pada persamaan kedua, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas tugas sebagai variabel independen juga, didapat koefisien determinasi yang berubah, yaitu sebesar 0,852 yang berarti variabel kompleksitas tugas mempengaruhi kepuasan pemakai dengan peningkatan variasi perubahannya sebesar 0,009%.

Persamaan ketiga merupakan perumusan variabel interaksi antara partisipasi dengan kompleksitas tugas, menunjukkan koefisien positif ( $b_3$ ) sebesar 0,0014, dengan tingkat signifikansi  $p \leq 0,05$ . Koefisien determinasi persamaan ketiga juga meningkat menjadi 0,854. Hal ini berarti bahwa variabel kompleksitas tugas merupakan variabel *quasi moderator* yang mempengaruhi pengaruh antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, karena baik sebagai variabel independen maupun sebagai variabel moderator, kompleksitas tugas secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Hasil analisis terhadap uji-t menunjukkan bahwa variabel kompleksitas tugas berada pada derajat signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien  $b_2$  sebesar 0,53 tersebut memang benar-benar dapat dimasukkan dalam kategori  $b_2 \neq 0$ , demikian juga dengan variabel interaksi antara kompleksitas tugas dengan partisipasi pemakai ( $b_3$ ) berada pada derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0,05$  sehingga dapat memperkuat hasil analisis diatas yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas merupakan *quasi moderator* dalam pengaruh antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, karena baik sebagai

variabel independen, maupun sebagai variabel moderator, kompleksitas sistem secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (Mendenhall dan Beaver, 1981).

Sebagai variabel moderator, kompleksitas tugas secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, yaitu kepuasan pemakai sistem informasi. Karena itu, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya tingkat kompleksitas tugas mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, yang berarti bahwa penelitian ini mendukung hasil penelitian McKeen *et al.* (1994), dan tidak mendukung penelitian Chandrarin dan Indriantoro (1997) yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas bukan merupakan variabel moderator, melainkan merupakan independen variabel tersendiri bagi kepuasan pemakai.

Untuk menguji hipotesis ketiga, dilakukan pengujian terhadap persamaan keempat dan kelima, setelah persamaan pertama ditambahkan dengan variabel kompleksitas sistem sebagai variabel independen, dihasilkan koefisien determinasi yang meningkat sebesar 0,863 yang berarti variabel kompleksitas sistem mempengaruhi kepuasan pemakai dengan variasi perubahannya sebesar 2%.

Dalam persamaan kelima dimasukkan variabel interaksi partisipasi dengan kompleksitas sistem, dan menunjukkan koefisien sebesar 0,033. Koefisien determinasi persamaan kelima juga meningkat menjadi 0,888. Hal ini berarti variabel kompleksitas sistem merupakan variabel *quasi moderator* yang mempengaruhi hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, karena baik sebagai variabel independen, maupun sebagai variabel

moderator (variabel interaksi), kompleksitas sistem secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Hasil analisis terhadap uji t menunjukkan bahwa variabel kompleksitas sistem ( $b_2 = 0,636$ ) berada pada derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien  $b_2$  tersebut memang benar-benar dapat dimasukkan dalam kategori  $b_2 \neq 0$ , demikian juga dengan variabel interaksi antara kompleksitas sistem dengan partisipasi pengguna ( $b_3 = 0,033$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar  $p \leq 0,05$  sehingga dapat memperkuat hasil analisis di atas yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas sistem merupakan *quasi moderator* dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi (Mendenhall dan Beaver, 1981).

Sebagai variabel moderator, kompleksitas sistem secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya tingkat kompleksitas sistem mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pengguna diterima, berarti bahwa penelitian ini mendukung penelitian McKeen *et al.* (1994), dan penelitian Chandrarin dan Indriantoro (1997) yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas sistem merupakan variabel moderator.

Untuk menguji hipotesis keempat, dilakukan pengujian terhadap persamaan keenam, yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi meningkat menjadi 0,904, yang berarti bahwa variabel pengaruh pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna dengan variasi perubahannya sebesar 6,1%. Variabel interaksi antara partisipasi dengan pengaruh pengguna yang dirumuskan dalam persamaan

ketujuh menunjukkan koefisien positif sebesar  $4,68E-05$ . Koefisien determinasi persamaan ketujuh mengalami peningkatan yang berarti, yaitu menjadi 0,921, dengan variasi perubahannya sebesar 1,7 %. Hal ini berarti variabel pengaruh pemakai merupakan variabel *quasi moderator* yang mempengaruhi hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, karena baik sebagai variabel independen, maupun sebagai variabel moderator, pengaruh pemakai secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Hasil analisis terhadap uji t menunjukkan bahwa variabel pengaruh pemakai berada pada signifikansi t sebesar 0,000, dengan derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien  $b_2$  sebesar  $-0,125$  tersebut memang benar-benar dapat dimasukkan dalam kategori  $b_2 \neq 0$ , demikian juga dengan interaksi antara pengaruh pemakai dengan partisipasi pemakai berada pada derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0.05$  sehingga dapat memperkuat hasil analisis diatas yang menyatakan bahwa variabel pengaruh pemakai merupakan *quasi moderator* dalam hubungannya antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi.

Karena itu, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya tingkat pengaruh pemakai mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai diterima, ini berarti bahwa penelitian ini mendukung penelitian Robey dan Farrow (1982) dan tidak mendukung penelitian McKeen *et al.* (1994), yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas sistem bukan merupakan variabel moderator.

Untuk menguji hipotesis kelima, dilakukan pengujian terhadap persamaan kedelapan, yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi meningkat menjadi 0,886, yang berarti bahwa variabel partisipasi eksekutif mempengaruhi kepuasan pemakai dengan variasi perubahannya sebesar 4,3%. Variabel interaksi antara partisipasi pemakai dengan partisipasi eksekutif yang dirumuskan dalam persamaan kesembilan menghasilkan koefisien positif sebesar 0,0035. Koefisien determinasi persamaan kesembilan mengalami peningkatan menjadi 0,887, dengan variasi perubahannya sebesar 0,1%. Hal ini berarti variabel partisipasi eksekutif merupakan variabel *quasi moderator* yang mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi, karena baik sebagai variabel independen, maupun sebagai variabel moderator, partisipasi eksekutif secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Hasil analisis terhadap uji t pada persamaan kedelapan menunjukkan bahwa variabel partisipasi eksekutif berada pada signifikansi t sebesar 0,000, dengan derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien  $b_2$  sebesar  $-0,320$  tersebut memang benar-benar dapat dimasukkan dalam kategori  $b_2 \neq 0$ , demikian juga dengan variabel interaksi antara partisipasi eksekutif dengan partisipasi pemakai dalam persamaan kesembilan berada pada derajat signifikansi sebesar  $p \leq 0.05$  sehingga dapat memperkuat hasil analisis diatas yang menyatakan bahwa variabel partisipasi eksekutif merupakan *quasi moderator* dalam hubungannya antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi.

Oleh karena itu, hipotesis kelima (H5) yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya tingkat partisipasi eksekutif mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, ini berarti bahwa penelitian ini mendukung penelitian McKeen *et al.* (1994) dan tidak mendukung penelitian Zulaikha (1997) yang menyatakan bahwa variabel partisipasi eksekutif bukan merupakan variabel moderator.

Teknik MRA menguji pengaruh interaksi dari masing-masing faktor kontinjensi secara independen. Tabel 4.8. menunjukkan pengaruh faktor-faktor kontinjensi dalam persamaan regresi secara bersamaan. Nilai  $R^2$  digunakan untuk menentukan kontribusi relatif dari keempat faktor kontinjensi terhadap kepuasan pemakai. Data dalam tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kompleksitas tugas ( $AR^2 = 0,009$ ), kompleksitas sistem ( $AR^2 = 0,02$ ), pengaruh pemakai ( $AR^2 = 0,061$ ) dan partisipasi eksekutif ( $AR^2 = 0,043$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai.

TABEL 4.8  
HASIL MRA: PARTISIPASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI

Faktor Kontinjensi	Increment R <sup>2</sup>
Partisipasi Pemakai (PP)	0,843
+ Kompleksitas Tugas (KT)	0,009
+ Kompleksitas Sistem (KS)	0,02
+ Pengaruh Pemakai (PeP)	0,061
+ Partisipasi Eksekutif (Pareks)	0,043
+ PP*KT	0,002
+ PP*KS	0,025
+ PP*PEP	0,017
+ PP*Pareks	0,001

Sumber : Data Primer, diolah

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan dan implikasi berdasarkan hasil analisis yang ada, dikemukakan pada bab ini.

#### 5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisa data diketahui bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Doll and Torkzadeh (1989), Kappelman and McLean (1991), McKeen *et al.* (1994), Choe (1996), Chandrarin dan Indriantoro (1997) dan Setianingsih dan Indriantoro (1998).

Agar pengembangan sistem informasi dapat berhasil dengan baik, pemakai sistem informasi perlu diajak berpartisipasi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0,843, yang berarti bahwa pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai atas sistem informasi yang dikembangkan sangat besar.

Hasil analisis yang ada juga menunjukkan bahwa kompleksitas tugas merupakan *quasi moderator*, dengan koefisien interaksi sebesar 0,0014 pada taraf signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994)

Hasil analisis data diatas juga menunjukkan bahwa kompleksitas sistem merupakan *quasi moderator*, dengan koefisien interaksi sebesar 0,033 pada taraf signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994).

Pengujian terhadap keterkaitan pengaruh pemakai pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi, menunjukkan bahwa pengaruh pemakai berpengaruh secara signifikan sebagai *quasi moderator* pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, dengan koefisien interaksi sebesar 4,68E-05 pada taraf signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hasil ini tidak mendukung temuan McKeen *et al.* (1994), tetapi mendukung temuan Robey dan Farrow (1982).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa partisipasi eksekutif juga merupakan *quasi moderator*, dengan koefisien interaksi sebesar 0,0035 pada taraf signifikansi  $p \leq 0,05$ . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha.

## 5.2. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari 600 kuesioner yang terkirim, ternyata hanya 60 jawaban responden yang dapat diolah dan dianalisis. Hal ini disebabkan karena adanya kuesioner yang tidak kembali, juga adanya kuesioner yang kembali namun tidak memenuhi syarat untuk dimasukkan dalam pengujian (antara lain karena jawaban kurang lengkap dan perusahaan ternyata tidak mengembangkan sistem informasi

sendiri), sehingga dari respon yang kecil ini dikhawatirkan adanya perbedaan antara populasi dengan jawaban responden yang telah dianalisa, sehingga mempengaruhi kualitas kesimpulan yang ada.

2. Jawaban atas non respon, yang semestinya diukur dalam penelitian, tidak diujikan dalam penelitian ini, karena adanya keterbatasan peneliti untuk mengetahui responden yang mengirim pertama kali dan terakhir (Hal ini dikarenakan peneliti menggunakan jasa kir-bal pos yang diambil oleh peneliti selama lima hari sekali).

### **5.3. Implikasi**

Masih terdapat beberapa kontradiksi antara beberapa penelitian terdahulu mengenai moderating variabel yang dianggap berpengaruh dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi, selain itu masih terdapat 15,7 % (Lampiran hasil regresi persamaan pertama) faktor lain diluar model yang berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang belum terjawab pada hasil penelitian ini. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, dan Arthur Andersen, SC., *Foundations of Business System*, The Dryden Press, Second Edition, 1992, pp.16.
- Barki, H dan J., Hartwick, "Rethinking the Concept of User Involvement", *MIS Quarterly*, March 1989, pp.53-63.
- Barki, H dan J., Hartwick, "Measuring User Participation, user Involvement, and User Attitude", *MIS Quarterly*, March 1994, pp.59-62.
- Baronas, A.M.K., dan M.R., Louis, "Restoring a Sense of Control During Implementation: How User Involvement Leads to Systems Acceptances", *MIS Quarterly*, March, 1988.
- Baroudi, J.J., dan W.,Orlikowski, "A Short – Form Measure of User Information Satisfaction : A Psychometric Evaluation and Notes on Use", *Journal MIS*, Spring 1988, pp.44-59.
- Baroudi, J.J., Olson, M.H., dan Inves, B., "An Empirical Study of the Impact of User Involvement on Usage and Information Satisfaction", *Communications of the ACM*, March 1986, pp.232-238.
- Beath, C.M. "*Managing The User Relationship in Information Systems Development Projects : A Transaction Governance Approach*", Proceedings of International Conference on Information Systems, Pittsburgh, PA, December 1987, pp.415-427.
- Bodnar, G.H., dan William S., Hopwood, *Accounting Information Systems*, Prentice Hall International, 6<sup>th</sup> Ed., 1991.
- Chandrarin, Grahita dan Nur, Indriantoro, "Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer : Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.13, No.1, 1997.
- Choe, Jong – Min, The Relationship Among Performance of accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution level of Information Systems", *Journal of Management Information Systems*, Vil.12, No.4, Spring 1996.
- Daft R., R, Lengel, R., dan L., Trevino "Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance : Implications for Information Systems", *MIS Quarterly*, September 1987, pp.355-366.

- DeBrabander, D. dan G., Their, "Successful Information System Development in Relation to Situational Factors Which Affect Effective Communication Between MIS Users and EDP Specialist", *Management Science*, Vol.30, No.2, February 1984.
- Doll, W.J. dan G., Torzadeh. "Discrepancy Model of End – User Computing Involvement, and Usefulness of Information Systems", *Decision Sciences*, Vol.17, No.4, 1986.
- Franz, C.R. dan D., Robey., "Organitonal Context, User Involvement and Usefulness of Information Systems", *Decision Sciences*, Vol.17, No.4, 1986.
- Ginzberg, M.J., "Early Diagnosis of Implementation Failure : Promising Results and Unanswered Questions", *Management Science*, Vol.27, No.4, April 1981.
- Hartwick, J., dan Barki, H., "Explaining the Role of User Participation in Information System Use", *Management Science*, Vol.40, No.4, April 1994.
- Hunton, J.E., dan H.P., Kenneth." A Framework for Investigating Strategies in Accounting Information Development", *Behavioral Research in Accounting*, Vol.6, 1994.
- Indriantoro, N., "*The Effect of Participative Budgeting On Job Performance and Job Satisfaction with Locus of Control and Cultural Dimensions as Moderating Variabels*", Phd. Dessertation, University of Kentucky, 1993.
- Ives , B., M.H. Olson., dan J.J., Baroudi," The Measurement of User Information Satisfaction" , *Communications of the ACM*, October 1983, pp. 783-785.
- Ives , B., M.H. Olson, " User Involvement and MIS Success : A Review Research", *Management Science*, May 1984, pp. 586-603.
- Jarvenpaa, S.L., Blake Ives, "Executive Involvement and Participation in the Management of Information Technology", *Management Information System*, June 1991, pp. 205-227.
- Kappelman, L dan Mc Lean, "The Respective Roles of User Participation and User Involvement in Information System Implementation Success", *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, New York, NY, 1991, pp.339-349.

- Kettinger, W.J., dan C.C, Lee, "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function", *Decision Sciences*, Vol.25, No.5/6, 1992.
- Kim, E. dan J. Lee, "An Exploratory Contingency Model of User Participation and MIS Use", *Information & Management*, Vol.11, No.2, 1986.
- Klenke, K. "Construct Measurement in Management Information Systems : A Review and Critique of User Satisfaction and User Involvement Instrument", *INFOR*, November 1992, pp. 325 – 348.
- Lawrence, M dan L, Graham "Exploring Individual User Satisfaction Within User- Led Development", *MIS Quarterly*, June 1993.
- Markus, M.L. "Power, Politics, and MIS Implementation", *Communocation of the ACM*, June 1983, pp.430-444.
- Martin, E.W., D.W., DeHayes, J.a., Hoffer, dan W.C., Perkins, *Managing Information Technology – What Managers Need to Know*, Second Edition, Macmillan Publishing Company, New York, 1994.
- McFarlan F.W., "Portfolio Approach to Information Systems", *Journal of Systems Management*, January 1982, pp.12-19.
- McKeen D.J, G, Tor dan C.W., James, "The Relationship of User Participation and User Satisfaction : An Investigation of Four Contingency Factors", *MIS Quarterly*, December, 1994.
- Naumann, J.D., G.B., Davis, dan J.D, McKeen "Determining Information Requirements : A Contingency Method for Selection of a Requirements Assurance Strategy," *Working Paper MISRC-WP-80-02*, MIS Research Center, University of Minnesota, Minneapolis, MN, 1980.
- Nunnaly, J.C. dan I.H., Bernstein, *Psychometric Theory*, McGraw – Hill, 3<sup>rd</sup> ED., 1994.
- Nurika Restuningdiah dan Nur, Indriantoro, "Pengaruh Partisipasi terhadap Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai Sebagai Moderating Variabel", *Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd*, 1999.
- Rizzo, J.R., R.J, House, dan S.I. Lirtzman "Role Conflict and Ambiquity in Complex Organitations", *Administrative Science Quarterly*, June 1970, pp.150 – 163.

- Robey,D, dan D.L. Farrow, "User Involvement in Information System Development : A Conflict Model and Empirical Test", *Management Science*, January 1982, pp. 73 – 85.
- Robey,D, dan D.L. Farrow, dan C.R., Franz, "Group Process and Conflict in System Development", *Management Science*, October 1989, pp. 1172 – 1191.
- Setianingsih, Sunarti dan Nur, Indriantoro, "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, 1998.
- Sharma, S., R.M., Durand, dan O., Gurarie, "Identification and Analysis of Moderator Variables", *Journal of Marketing Research*, August, 1981.
- Tait, P dan I., Vessey, "The Effect of User Involvement on System Success : A Contingency approach", *MIS Quarterly*, March 1988, pp.91-108.
- Zulaikha. 1997. *Pengaruh Partisipasi, Keterlibatan, Eksekutif dan Kondisi Organisasional, Perusahaan dalam Manajemen Teknologi Informasi*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada (tidak dipublikasikan).