

Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Faktor Kontinjensi Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemakai Pada Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur

Elfreda Aplonia Lau

Alumni Program Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

This study examines behavioral accounting on the basis of the theory of information systems. Respondents in this study were 200 respondents of the users of information systems in medium enterprise in East Kalimantan. The results indicate that user participation in the development of information systems influence user satisfaction in information system development, although the magnitude of the effect is 9%. The result indicates that user - developer communication, task complexity, system complexity, user influence, organisation culture moderated the effect of user's participation on user's satisfaction in information system development. It was also found that top management support acts as independent predictor on user's satisfaction in information system development. User-developer communication having positive effect on user's satisfaction in information system development. User influence having negative effect on user's satisfaction in information system development. Task complexity and system complexity having negative effect on user's satisfaction in information system development. Organizational culture having positive effect on user's satisfaction in information system development. User's satisfaction having positive effect on user's performance in information system development.

Keywords: *User's Participation, Top Management Support, Communication User-Developer, Task Complexity, System Complexity, User's Influence, Organizational Culture, User's Satisfaction and User's Performance.*

PENDAHULUAN

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) faktor utama dalam mengukur kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan. Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pemakai sistem informasi yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pemakai yang mengalami ketidakpuasan sistem informasi.

Para peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kontinjensi untuk mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem

informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor kontinjensi berpengaruh dengan sifat pengaruh yang masih kontradiksi, seperti temuan penelitian yang dilakukan oleh Robey dan Farrow (1982) McKeen *et al.*, (1994) Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997), Setiainingsih dan Nur Indriantoro (1998) serta Lau Elfreda (2004).

Telaah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di wilayah Kalimantan Timur didasarkan pada pertimbangan bahwa :

wilayah ini merupakan bidikan para investor yang sudah tentu menghendaki kesuksesan usaha dan kelanggengan usaha. Kesuksesan usaha dan kelanggengan usaha ini hanya akan dicapai bila didukung dengan penyediaan data dan informasi secara tepat waktu, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang menguntungkan perusahaan, baik dari pihak *shareholders* dan *stakeholder*. Semua ini membutuhkan pemakai (*user*) yang bekerja dengan senang hati sehingga mendorongnya menyelesaikan kegiatan ketatausahaan maupun kegiatan akuntansi yang teliti, akurat, efisien dan efektif.

Selanjutnya penelitian ini menelaah pengaruh kepuasan pemakai pengembangan sistem informasi terhadap kinerja pemakai yang dimoderasi faktor kontinjensi. Faktor kontinjensi yang dimaksud yaitu : dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user's influence*) serta budaya organisasi .

Penelitian pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai diangkat kembali dengan pertimbangan bahwa sampai kapanpun partisipasi pemakai tetap diperlukan dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini diperkuat oleh Ginzberg (1981) bahwa dengan adanya partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan masalah konflik seputar masalah perencanaan sistem serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro,1984). Melalui partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pemakai.

Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan pemakai dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan par-

tisipasinya yang diberikannya selama pengembangan sistem (Ives *at al*, 1983). Menurut Tjiptono (2003) kepuasan mendorong timbulnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai

Disertakan pula faktor kontinjensi seperti dukungan manajemen puncak dengan pertimbangan bahwa manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahapan siklus pengembangan sistem (*System development cycle*) yang meliputi perencanaan, perancangan dan implementasi. Dukungan manajemen puncak juga meliputi jaminan pendanaan dan penentuan prioritas pengembangan sistem. Dukungan manajemen puncak sangat berperan dalam mengsosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan berpengaruh pada kepuasan pemakai.

Faktor kontinjensi komunikasi pemakai-pengembang digunakan dengan pertimbangan bahwa pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang. Kemudian oleh pengembang ditransformasikan kedalam sistem informasi yang dikembangkan. Dalam situasi pemakai dan pengembang berkomunikasi secara efektif, maka akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem .

Kompleksitas tugas diangkat pula sebagai faktor kontinjensi dengan pertimbangan bahwa tingkat kesulitan terhadap suatu tugas dalam pengembangan sistem informasi bagi seseorang belum tentu sama bagi orang lain. Demikian halnya kompleksitas sistem yang dihadapi oleh seseorang atau suatu organisasi belum tentu sama bagi seseorang atau organisasi lainnya.

Faktor kontinjensi yang dibidik pula dalam penelitian ini adalah pengaruh pemakai. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam sukses atau tidaknya pengembangan sistem informasi ditentukan pula oleh seberapa besar pemakai memengaruhi pengambilan keputusan dalam tahap desain maupun tahap implementasi.

Budaya organisasi diangkat sebagai faktor kontinjensi dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa pengetahuan akan membentuk nilai-nilai, sikap dan mempengaruhi perilaku (Hodges, 1994), sehingga suatu organisasi yang mempunyai kemampuan untuk mudah mengadopsi teknologi baru, maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan sistem informasi yang efektif (Al-Gahtani, 2004).

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sistem informasi bagi perusahaan-perusahaan swasta maupun perusahaan milik pemerintah Kalimantan Timur yang marak digalakkan tentunya menghendaki suatu sistem yang mudah, cepat, dan tepat dalam mengakses data dan informasi, mengolah data dan informasi, menyalurkan data dan informasi, sehingga membuahakan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif, maka dipandang sangat perlu didukung dengan budaya perusahaan untuk menerima perubahan *information technology*. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini ditelaah pula budaya organisasi sebagai variabel moderasi bagi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Kejelasan posisi variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai (*user's influence*), budaya organisasi sebagai moderating variabel pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai serta pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja pemakai perlu dikaji lebih lanjut dengan mengajukan perumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian berikut ini:

1. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan timur ?
2. Apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, budaya organisasi memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sis-

tem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur ?

3. Apakah kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemakai pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur?

TINJAUAN PUSTAKA

Teori yang mendasari penelitian ini adalah *Accounting behavioral* yang berfokus pada Sistem informasi (SIA dan SIM) dengan faktor kontinjensi.

Sistem informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pengguna (James A. Hall: 2009, 9).

Menurut James A. Hall (2009 : 10) SIA terdiri dari tiga sub sistem yaitu : sistem pemrosesan transaksi (*transaction processing system/TPS*), yang mendukung operasi bisnis harian melalui berbagai dokumen serta pesan untuk para pengguna di seluruh perusahaan; sistem buku besar/pelaporan keuangan (*general ledger/financial reporting system-GL/FRS*) yang menghasilkan laporan keuangan, sistem pelaporan manajemen (*management reporting system-MRS*), yang menyediakan pihak manajemen internal berbagai laporan keuangan bertujuan khusus serta informasi serta informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, seperti anggaran, laporan kinerja, serta laporan pertanggungjawaban. Fakta menunjukkan bahwa beberapa keputusan manajemen membutuhkan informasi yang mengintegrasikan data keuangan dan non keuangan.

Menurut Lubis (2010: 144), dengan semakin luasnya penggunaan jaringan komputer untuk komunikasi interpersonal, interaksi kelompok dan pengiriman informasi mengusulkan bahwa terdapat dua bidang riset akuntansi keperilakuan dalam sistem akuntansi yang relevan terhadap sub bidang akuntansi yang lain.

Sistem Informasi Manajemen

Menurut McLeod dan Schell(2007:12) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.

Sistem informasi manajemen (SIM) memproses berbagai transaksi non keuangan yang biasanya tidak diproses oleh SIA pada umumnya. Pihak manajemen seringkali memerlukan informasi yang jauh diluar kemampuan SIA.

Beberapa aplikasi SIM dalam berbagai area fungsional dapat diketengahkan sebagai berikut : fungsi produksi, fungsi keuangan, fungsi pemasaran, fungsi distribusi dan fungsi personalia.

Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktifitas yang berkesinambungan. Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycles*). McLeod (1995) mengelompokan SDLC kedalam lima fase yaitu: *planning phase, analys phase, design phase, implementation phase* dan *use phase*. Pendekatan dengan SDLC ini lazimnya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem.

Partisipasi Pemakai

Menurut Keith Davis (2010), partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya. Dalam definisi tersebut, kunci pemikirannya adalah keterlibatan mental dan emosi.

Partisipasi pemakai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai (*user*) dalam pengembangan sistem informasi mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi. Partisipasi pemakai adalah

perilaku, persyaratan, dan aktivitas yang dilakukan pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (barki dan Hartwick, 1994).

Kepuasan pemakai

Kepuasan sering dihubungkan dengan pekerjaan (kepuasan pekerja). Davis dan Nestron (1985) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai *"a set of favorable or unfavorable feeling with employees view their work"*. Menurut Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997), kepuasan pemakai merupakan pengungkapan perasaan senang atau tidak senang yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem. Ives *et al.*, (1983) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

Kinerja Pemakai

Kinerja pemakai yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah hasil kerja pemakai sistem informasi yang telah diikutsertakan dalam pengembangan sistem informasi. Hasil kerja ini dinyatakan dalam ukuran-ukuran kinerja ketata-usahaan yang disebut sebagai kinerja manajemen dan kinerja akuntansi (itgov.cs.ui.ac.id/bp/BP8-performance measure.pdf).

Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja Pemakai

Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem (Ives dkk, 1983). Kepuasan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan terhadap organisasi dan mendorong penciptaan nilai (Tiptono, 2003; 118). Kangas dan Mc Keen (1999) mendefinisikan kepuasan karyawan sebagai reaksi perasaan karyawan terhadap pekerjaan yang didasarkan pada membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan yang diharapkan untuk diterima. Umumnya dibangun berdasarkan perasaan karyawan

terhadap variasi elemen-elemen pekerjaan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik. Hal ini berarti bahwa untuk mendefinisikan kepuasan karyawan merupakan suatu hal yang kompleks karena banyak elemen yang mempengaruhinya.

Hipotesis

1. Partisipasi pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
2. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui dukungan manajemen puncak pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
3. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui komunikasi pemakai-pengembang pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
4. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui kompleksitas tugas pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
5. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui Kompleksitas sistem pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.
6. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui Pengaruh pemakai pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.
7. Ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui budaya organisasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.
8. Ada pengaruh yang signifikan dari dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.
9. Ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi pemakai-pengembang terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
10. Ada pengaruh yang signifikan dari kompleksitas terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
11. Ada pengaruh yang signifikan dari kompleksitas sistem terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
12. Ada pengaruh yang signifikan dari pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
13. Ada pengaruh yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur
14. Kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemakai pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur

Responden

Data dalam penelitian ini berupa jawaban responden terhadap kuesioner. Kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 600 eksemplar. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 241 eksemplar dan diantaranya 41 eksemplar digugurkan karena tidak lengkap pengisiannya. Kuesioner yang layak digunakan sebanyak 200.

Alat Ukur

Variabel eksogen dan variabel endogen dalam penelitian ini diukur dengan me-

nggunakan kuesioner yang merujuk pada indikator.

METODE PENELITIAN

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*), melalui program AMOS 20. Pengujian validitas merupakan ukuran seberapa kuat suatu alat uji melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang diperoleh semakin tinggi, maka tes tersebut akan semakin mengenai sasaran dan menunjukkan apa yang sebenarnya ditunjukkan. Uji keandalan digunakan untuk menguji keajekan hasil pengukuran kuisisioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan. Suatu tes memiliki keandalan bila tes tersebut memberikan hasil yang tepat. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program AMOS 20 untuk menentukan apakah suatu indikator reliabel atau tidak, maka dilihat dari *construct reliability*. Construct reliabilitinya lebih besar dari 0,7 berarti bahwa indikator yang digunakan reliable.

Analisis Hasil

Uji Normalitas Data, Validitas dan Reliabilitas menunjukkan memenuhi kriteria.

Hasil pengujian dengan CFA (*Confirmatory factor analysis*) untuk partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, budaya organisasi, kepuasan pemakai dan kinerja pemakai memenuhi kriteria Fit dari nilai *Chi-Square*, *Probability*, *RMSEA*, *GFI*, *AGFI*, *CMIN/DF*, *TLI* dan *CFI*, sehingga layak digunakan.

Pengujian Hipotesis 1

Pengujian terhadap hipotesis 1 dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \gamma X + Z$ dimana $Z =$ Error term yang berkaitan dengan laten variabel endogen sedangkan $Z_7 =$ Kepuasan Pemakai atau KP, maka $KP = 0,09$ PUSI.

Disertasi ini mengusulkan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. Koefisien jalur pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi sebesar 0,09 atau sebesar 9 % pada taraf signifikansi sebesar 0,000 sehingga hipotesis penelitian ini didukung atau diterima.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 penelitian ini diterima atau didukung. Hal ini berarti semakin pemakai sistem informasi berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh dari keikutsertaannya tersebut.

Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 penelitian ini dirumuskan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui dukungan manajemen puncak pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 2 diuji dengan menggunakan rumus :

$Z_7 = \gamma X + (\gamma_1 Z_1 * \beta_1 Z_1) = 0,18$ Hasil perhitungan ini lebih besar dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sebesar 0,09, pada tingkat signifikansi sebesar 0,309 yang menunjukkan bahwa hipotesis ke 2 dalam penelitian ini tidak didukung. Hal ini berarti dukungan manajemen puncak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 penelitian ini dinyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui komunikasi pemakai-pengembang pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 3 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \gamma X + (\gamma_2 Z_2 * \beta_2 Z_2) = 0,17$. Hasil perhitungan ini lebih besar dari koefisien jalurnya pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang hanya se-

besar 0,09. Hasil ini dicapai pada tingkat signifikansi sebesar 0,030, yang menunjukkan bahwa hipotesis ke 3 dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis 4 penelitian ini dirumuskan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui kompleksitas tugas pada perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 4 diuji dengan menggunakan rumus :

$Z_7 = \gamma X + (\gamma_3 Z_3 * \beta_3 Z_3) = -0,255$. Hasil perhitungan ini lebih kecil dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sebesar 0,09. Hasil ini dicapai pada tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa hipotesis ke 4 dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis 5 penelitian ini diketengahkan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui kompleksitas sistem pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 5 diuji dengan menggunakan rumus :

$Z_7 = \gamma X + (\gamma_4 Z_4 * \beta_4 Z_4) = 0,144$. Hasil perhitungan ini lebih besar dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang hanya sebesar 0,09. Hasil ini dicapai pada tingkat signifikansi sebesar 0,002, maka hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis ke 5 dalam penelitian ini diterima.

Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis 6 penelitian ini dirumuskan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui pengaruh pemakai (*user influence*) pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. 6 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \gamma X + (\gamma_5 Z_5 * \beta_5 Z_5) = -0,136$. Hasil perhitungan ini lebih kecil dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sebesar 0,09. Hasil perhitungannya dicapai pada tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis ke 6 dalam penelitian ini didukung atau diterima.

Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis 7 penelitian ini disajikan bahwa ada pengaruh tidak langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui budaya organisasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 7 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \gamma X + (\gamma_6 Z_6 * \beta_6 Z_6)$, yakni $Z_7 =$ sebesar $0,09 + (0,030) = 0,012$. Hasil perhitungan ini lebih besar dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang hanya sebesar 0,09. Hasil perhitungannya dicapai pada tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis ke 7 dalam penelitian ini didukung atau diterima

Pengujian Hipotesis 8

Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. Hipotesis 8 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_1 Z_1 + Z_2$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = -0,70 Z_1$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis penelitian 8 didukung.

Pengujian Hipotesis 9

Hipotesis ke sembilan penelitian ini dirumuskan bahwa komunikasi pemakai pengembang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 9 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_2 Z_2 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = 0,03 Z_2$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,000, hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis penelitian 9 didukung atau diterima.

Pengujian Hipotesis 10

Hipotesis ke sepuluh dari penelitian ini dinyatakan bahwa ada pengaruh yang tidak signifikan dari kompleksitas tugas terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 10 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_3 Z_3 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = 0,08 Z_3$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,186, hasil ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, sehingga hipotesis penelitian 10 tidak didukung.

Pengujian Hipotesis 11

Penelitian ini merumuskan hipotesis 11 bahwa ada pengaruh yang tidak signifikan kompleksitas sistem terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 11 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_4 Z_4 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = 0,27 Z_3$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,141, hasil ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, sehingga hipotesis penelitian 11 tidak didukung atau ditolak.

Pengujian Hipotesis 12

Hipotesis 12 penelitian ini dirumuskan bahwa ada pengaruh yang signifikan pengaruh pemakai (*user's influence*) terhadap kepuasan

pemakai (*user's satisfaction*) dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Hipotesis 12 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_5 Z_5 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = -0,130 Z_5$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis penelitian ini didukung atau diterima.

Pengujian Hipotesis 13

Hipotesis ke 13 penelitian ini dirumuskan bahwa ada pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan pemakai (*user's satisfaction*) dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur

Hipotesis 13 diuji dengan menggunakan rumus : $Z_7 = \beta_6 Z_6 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Z_7 = 0,05 Z_6$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,111. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, sehingga hipotesis penelitian ini tidak didukung atau ditolak. Hal ini berarti budaya organisasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur tidak menentukan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengujian Hipotesis 14

Hipotesis ke 14 Penelitian ini dirumuskan bahwa Kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemakai pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. Hipotesis 14 diuji dengan menggunakan rumus : $Y = \beta_7 Z_7 + Z$, sehingga diperoleh hasil perhitungan : $Y = 0,01 Z_7$ pada tingkat atau nilai *probability* sebesar 0,048. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis penelitian ini didukung atau diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Partisipasi Pemakai (*User's Participation*) terhadap Kepuasan Pemakai

(User's Satisfaction) dalam pengembangan sistem informasi)

Hasil analisis menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan koefisien jalur sebesar 0,09 yang menunjukkan bahwa hipotesis 1 penelitian ini diterima.

Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Dukungan Manajemen Puncak Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur

Hasil penelitian menunjukkan total pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui dukungan manajemen puncak lebih kecil dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan berpengaruh secara tidak signifikan, sehingga dukungan manajemen puncak bukan sebagai variabel *moderating* pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Komunikasi Pemakai-Pengembang Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur.

Komunikasi pemakai-pengembang dalam pengembangan sistem informasi sebagai variabel *moderating* yang memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Ada Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Kompleksitas Tugas perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Merujuk pada hasil analisis penelitian, kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dengan koefisien jalur

sebesar 0,80 pada tingkat atau nilai probability sebesar 0,186. Selanjutnya kompleksitas tugas berinteraksi secara negatif terhadap partisipasi pemakai sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar -0,264. Total pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui kompleksitas tugas sebesar -0,255 lebih kecil dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga kompleksitas tugas dalam pengembangan sistem informasi sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Kompleksitas Sistem Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur.

Merujuk pada hasil analisis penelitian, kompleksitas sebagai variabel moderating yang memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Temuan ini dapat mendukung hasil penelitian Grahita Chandarin dan Nur Indriantoro (1997), Nurika Restuningdiah (1999), dan Lau Elfreda (2004) bahwa kompleksitas sistem berpengaruh kecil sekali (*Quasi moderator*) terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Pengaruh Pemakai Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur.

Merujuk pada hasil analisis penelitian pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1989) 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.

Hasil penelitian ini memperkuat pendapat McKeen *et al.*(1994) 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 temuan ini kontradiksi dengan hasil penelitian McKeen *et al.*(1994) yang menunjukkan bahwa pengaruh pemakai bukan merupakan *moderating variable* dalam hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, melainkan bertindak sebagai independent prediktor tersendiri.

Pengaruh Tidak Langsung Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Melalui Budaya Organisasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur.

Merujuk pada hasil analisis penelitian, budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dengan koefisien jalur sebesar 0,050 pada tingkat atau nilai probability sebesar 0,111. Selanjutnya budaya organisasi berinteraksi dengan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar 0,030. Total pengaruh dari partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melalui budaya organisasi sebesar 0,12 lebih besar dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam

pengembangan sistem informasi, sehingga budaya organisasi dipandang sebagai variabel moderating yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil analisis penelitian dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan koefisien jalur sebesar -0,70 pada tingkat atau nilai probability sebesar 0,000. Dukungan manajemen puncak berpengaruh negatif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang negatif signifikan dari dukungan manajemen terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur.

Pengaruh Komunikasi Pemakai-Pengembang Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur

Merujuk pada hasil analisis penelitian, komunikasi pemakai pengembang berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar 0,03 dengan tingkat atau nilai probability sebesar 0,000.

Pengaruh Kompleksitas Tugas Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur

Kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar 0,08.

Pengaruh Kompleksitas Sistem Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur

Kompleksitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar 0,27. Dalam kedudukannya sebagai variabel mediasi akan memberikan total pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi sebesar 0,144 lebih besar dari koefisien jalur pengaruh langsung partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga kompleksitas sistem sebagai variabel moderating yang memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh *User Influence* (Pengaruh Pemakai) Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur

Pengaruh pemakai berpengaruh terhadap kepuasan sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar -0,13 pada tingkat profitability sebesar 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang negatif signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga pengaruh pemakai (*user influence*) sebagai independent prediktor terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini berarti bahwa pengaruh pemakai dapat saja memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pada Perusahaan-Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi pada perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur dengan koefisien jalur sebesar 0,05. Dalam hal ini budaya organisasi yang diukur dengan kemampuan mengadopsi teknologi baru, kemampuan menerima perubahan, termasuk perubahan teknologi diperhatikan oleh perusahaan-perusahaan menengah di Kalimantan Timur. Pemakai telah menyadari bahwa pengelolaan data dan informasi secara komputerisasi memang sudah selayaknya digunakan. Budaya organisasi dipandang sebagai independen prediktor terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Pengaruh Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pemakai (*User Performance*) Perusahaan-Perusahaan Menengah Di Kalimantan Timur

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pemakai dengan koefisien jalur sebesar 0,01. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis 14 penelitian ini didukung.

Temuan Empiris

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh yang positif dan signifikan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1989), Kappelman dan McLean (1991), Mc Keen et al., (1994), Choe (1996) Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1998), Nurika restuningdiah (1999) dan Lau Elfreda (2004) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

1. Penelitian ini telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kontradiksi dari faktor-faktor kontinjensi dalam memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

- a. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - b. Hasil penelitian mampu menjelaskan kontradiksi pengaruh komunikasi pemakai pengembang sebagai pemoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Komunikasi pemakai pengembang sebagai independent prediktor.
 - c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompleksitas tugas memoderasi (memperkuat) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompleksitas sistem memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - e. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi (memperkuat) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi (*Organization culture*) memoderasi (memperkuat) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pemakai Sistem Informasi (*user satisfaction information system*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemakai (*user performance*)

Temuan Teoritis

Temuan teoritis dalam disertasi ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini berhasil menjelaskan keterkaitan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, dengan menjelaskan bahwa dengan memiliki pengertian dan pemahaman yang cukup, maka pemakai akan

merasa bahwa sistem yang baru merupakan sarana pendukung bagi pekerjaannya, sehingga kepercayaan pemakai terhadap pengembangan sistem dapat meningkat dan dapat diharapkan menimbulkan kepuasan bagi pemakai sistem informasi tersebut, seperti yang diketengahkan oleh McKeen *et al.*,(1994).

2. Penelitian ini mampu memberikan dukungan empirik bahwa terdapat banyak faktor kontinjensi yang berpengaruh terhadap hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Temuan ini mendukung teori kontinjensi dari Tiessen dan Waterhouse (1978), Outlay (1980), Cooper (1981) dan Lubis (2010) serta mendukung hasil penelitian dari Robey dan Farrow(1982), Tait dan Vessey (1988), Keem dan Lee (1984), McKeen dkk(1984), Debrabander dan Their (1984), Keem dan Lee (1996), Tait dan Vessey (1988), Doll dan Torkzadeh (1989). Demikian pula besarnya pengaruh yang kontradiktif dari faktor-faktor kontinjensi dalam memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan menjelaskan bahwa variabel kontinjensi tidak secara otomatis akan memoderasi (memperkuat atau memperlemah) bahkan dapat bertindak sebagai independen prediktor yang mendukung hasil penelitian Jarvenpaa dan Ives (1991), Boyton dkk (1994), McKeen dkk (1994), Vanlommel dan DeBrabander (1975), Keem Lee (1986), Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro(1997), Nurika Restuningdiah (1999), Lau Elfreda (2004).
 - a. Temuan ini tidak memberikan dukungan empirik pada pengaruh yang ditimbulkan dukungan manajemen puncak berupa apresiasi manajemen, keterlibatan manajemen puncak dan penyediaan dana bagi pengembangan sistem merupakan faktor penting dalam pengembangan sistem informasi yang dapat memperkuat maupun memperlemah. Temuan ini tidak mendukung pendapat Choe (1996) dan Doll (1985), Bayton dkk (1994),

- Vanlommel dan DeBrabander (1975) dan Lau Elfreda (2004)
- b. Temuan ini memberikan dukungan empirik pada pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kontinjensi yaitu komunikasi pemakai-pengembang bahwa komunikasi pemakai-pengembang berupa komunikasi yang sopan dan ramah, kesesuaian ucapan dan tindakan empathy dan komunikatif memberikan kepuasan terhadap pemakai sistem informasi. Temuan ini mendukung pendapat dari Churcman dan Schainblat (1965) dalam McKeen dkk (1994) bahwa hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik, dan mendukung pendapat dari DeBrabander dan Their (1984) bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dan kesuksesan pengembangan sistem.
 - c. Temuan ini memberikan dukungan empirik pada pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kontinjensi dalam hal ini kompleksitas tugas seperti pemahaman terhadap tugas dan kesadaran dalam pelaksanaan tugas memperkuat pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - d. Temuan ini memberikan dukungan empirik pada pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kontinjensi dalam hal ini kompleksitas sistem seperti pemahaman terhadap tugas dan kesadaran dalam pelaksanaan tugas memperlemah pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - e. Penelitian ini berhasil menjelaskan *research gap* pengaruh pemakai (*user influence*) pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan menjelaskan bahwa pengaruh pemakai (*user influence*) tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi melainkan sangat ditentukan oleh situasi dan kondisi penelitian dilakukan. Temuan ini mendukung teori Doll dan Torkzadeh (1989) McKeen *et al.* (1994) dan Lau Elfreda (2004). Pada penelitian ini, *user's influence* sebagai *moderating variable* pada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
 - f. Hasil penelitian menemukan bahwa budaya organisasi sebagai variabel moderating yang memperkuat pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi semakin tinggi kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barki, H dan J., Hartwick, March 1989. "Rethinking The Concept of User Involvement ". *MIS Quarterly*.
- ___, 1994. " Measuring User Participation, User Involvement, and user Attitude", *MIS Quarterly*. March.
- Baronas, A. M. K. dan M. R., Louis, 1988. "Restoring a Sence of Control During Implementation; How User Involvement Leads to Systems Acceptances." *MIS Quarterly*. March.
- Baroudi, J.J dan W., Orlikowski. 1988. "A-Short-Form Measure of User Information Satisfaction : A Psychometric Evaluation and Notes on Use." *Journal MIS Spring*.
- ___, Olson, M. H., dan Ives, B. 1986. " An Empirical Study of The Impact of User Involment on System Usage and Information Satisfaction." *Communicaton of the ACM*. March
- Beath, C. M. 1987. "Managing The Use Relationship in Information Systems Development Projects : A Transaction Governance Approach. " *Proceedings of International Conference on Information Systems*. Pittsburgh PA. December.
- Bodnas, G. H. dan William S., Hopwood. 1995. *Accounting Information Systems* Prentice Hall International, 6 th. Ed.

- Burch, Jr. Jhon G., and Felix R. Straters, Jr. 1974. *Information System : Theory and Practice*. Canada. Jhon Willey & Sons Inc.
- , Garry Grudnitski. 1991. *Information Systems : Theory and Practice*. Canada. Jhon Willey & Sons. 5 th. Ed.
- Choe, Jong-Min. 1996. “ The Relationship Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems.” *Journal of Management Information System..* Vol 12 No 4. Spring.
- Chusing, Bary E. 1974. *Accounting System and Business Organizationns*. Philppines : Addison-Wesley Publishing Company. Inc.
- Debrabander, D dan G, Their. 1984, 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.
- Delone, W. H., dan McLean. 1992. “ Information System Success : The Quest for Dependent Variable. “ *Information System Research*. No. 3.
- Ditsa, George E. M and R. C. McGregor, 1997. “ Our Mousetrap’s Fine: So Why Aren’t People Beating A Patfh To Our Door?” *Information Resources Management Journal*. Vol.10. No.3. Summer: p.28-29.
- Doll, W. J. dan G., Torkzadeh. 1986. “ A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement, and Usefulness of Information System, *Decision Sciences*, Vol 17. No.4.
- Edstrom, A. 1977.“ User Influence and the Success of MIS Project : A Contingency Approach. “ *Human Relation*. Vol.30. No 7.
- Effendy Onong Uchjana,1989., *Sistem Informasi Manajemen*, Mandar Maju, Bandung, Cetakan Ke- III
- Ferdinand, Augustin,2010., *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Aplikasi Model-Model rumit dalam penelitian untuk tesis S2 dan Disertasi S3, Badan Penerbit universitas diponegoro.
- ,2011., *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Franz, C. R. dan D., Robey. 1986. “Organizational Context, User Involvement and Usefulness Of Information System.“ *Decision Sciences*. Vol 17. No. 4., 2
- Galletta, D. F. dan A. L., Lederer, 1989. “ Some Cautions on The Measurement of User Information Satisfaction. “ *Decisions Sciences*. Vol 20.
- Ginzberg, M. J. 1981. “Early Diagnosis of Implementation Failure: Priomising Result and Unaswered Question.“ *Management Sciences*. Vol 27. No. 4. April.
- Ghozali, Imam, 2012., *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 20.*, Badan Penerbit universitas diponegoro.
- ,2013., *Model Persamaan Sgtruktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 21.0.*, Badan Penerbit universitas diponegoro Semarang
- Goodhue, Dale L. and Ronald L. Thompson. 1995. “Task-Technology Fit And Individual Performance. “ *MIS Quarterly*, June, P. 213-231.
- Grahita Chandrarin, dan Nur, Indriantoro. 1997. “ Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontinjensi .” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 13. No 1.
- Gupta M.P, Kanungo S, Kumar R and Sahu G.P, 2007. “A Study of Information Technology Efectiveness in Select Government Organization in India.” *Journal for Decision Makers*. Vol 32. No.2.
- Hair, Joseph F., Rolph E. Andreson; Ronald L. Tatham; and William C. Block. 1992. *Multivariate Data Analysis*. McMillan Publishing Company New York.

- Hall. A. James, 2009 *Accounting Information Systems*, Edisi ke-4, Salemba Empat Jakarta
- H. M. Jogyanto, 1997, “ *Informasi Akuntansi Berbasis Komputer*. Edisi 2. BPFE- Yogyakarta.
- Hunton, J. E., dan H.P., Kenneth. 1994. “A Framework for Investigating Involvement Strategies in Accounting Information System Development.” *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 6. Personnel. “
- Igbaria, M., P. Saroj. Dan K.B., Michael. 1994. “ Work Experience, Job Involvement and Quality Work of Life Among Information System Personnel. “ *MIS Quarterly*. June.
- Imam Ghozali, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP Semarang.
- Ives, B., M. H. Olson., dan J.J., Baroudi. 1983. “ The Measurement of User Informations Satisfaction. “ *Communication of the ACM*. October
- ___, and M. H., Olson. 1984. “ User Involvement and MIS Succes: A Review or Research”. *Management Science*. May.
- Kappelman, L. and McLean. 1991” The Respective Roles of User Participation and User Involvement in Information System Implementations Success.” *Proceedings of The International Conference on Information System*. New York. NY.
- Kattinger, W. J., dan C.C., Lee. 1992.” Perceived Service Quality and user Satisfaction with The Information Services Function”. *Decision Sciences* Vol. 25. No 5/6.
- Kim,E. dan J. Lee. 1986.” An Exploratory Contingency Model of User Participation and MIS Use. “ *Information and Management*. Vol. 11. No.2
- Klenke, K. 199. Construct Measurement in Information System: A Review and Critique of User Satisfaction and User Involvement Instrument.” *INFOR*. November.
- Lau Elfreda., 2004. “ Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem informasi dengan Lima Variabel Moderating”. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 7. Januari
- Lawrence, M dan L. Graham. 1993. “ Exploring Individual User Satisfaction Within User Led Development.” *MIS Quarterly*. June
- Lubis Arfan Ikhsan, 2010. *Akuntansi Keperilakuan*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta
- Martin, E. W., D. W., DeHayes, J. A., Hoffer dan W. C., Perkins. 1994. *Managing Information Technology-What Manages Need to Know*. Second Edition. MacMillan Publishing Company. New York.
- McDermott, J.. 1987.”Improving Productivity Through Technological Innovation.”*Merck Bulletin*.
- McFarlan, F.W. 1982.” Portofolio Approach to Information System: Journal of System Management. January.
- Melone N. P. 1990.” A Theoretical Assessment of The User-Satisfaction Construct in Information System Research.” *Management Science*. January.
- Mendenhall, W., dan R.J.,Beaver. 1992. *A Course in Business Statistics*. PWS-Kent Publishing Company. 3th. Ed.
- Monge, T.R., Buckman, S.G., Dillard,J.P. dan Eisenberg, E.M. 1983.”Communitor Competence in the Workplace: Model Testing and Scale Development. “ *Communication Yearbook*.
- Muntoro R. K. 1994. “The User of Organization Behaviour Methods in The Development of Computerized Accounting System in Indonesia: An Attitudial Survey”. *Ph. D. Disertation*. Accountancy Development in Indonesia Publication.
- Naumann, J.D., G.B., Davis, dan J.D. McKeen. 1980.” Determining Information Requirements: A Contingency Method for Selection of a Requirements Assurance Strategy. “ Working Paper MISRC-WP-80-

02. *MIS Research Centre*. University of Minnesota. Minneapolis. MN.
- Nugroho Widjajanto. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Penerbit Erlangga
- Nunnally, J.C. dan I.H., Bersten.1994. *Psychometric Theory*. McGraw-Hill.3th.Ed
- Nurika Restuningdiah. 1999."Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas system dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating. " Thesis. Magister Akuntansi. UGM. Yogyakarta.
- Nur, Indriantoro. 1993. " The Effect of Participative Budgeting on Job Performance and Job Satisfaction with Locus of Control and Cultural Dimention as Moderating Variables. *Phd. Dissertation*. University of Kentucky.
- Pearce II,J.A and R.B. Robinson. 2000. *Strategic Management: Formulation, Implementations, and Control*. 7 Ed. Malaysia: McGraw-Hill International Editions.
- Raghunathan,B., and Raghunathan,T.S., 1988. "Impact Top Management Support on IS Planning. " *The Journal information System*.
- Riyadi Slamet, 2004, Pengaruh Desentralisasi, Motivasi, dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur Yang Go Public Dan Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta Tahun 2002, Disertasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Rizzo, J. R., R.J, House, dan S. I. Lirtzman. 1970. " Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. " *Administrative Science Quarterly*. June
- Robey, D, dan D.L. Farrow. 1982. " User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test." *Management Science*. January.
- Romney B.M., P.J.,Steinbart, dan B.E. Cushing. 1996. *Accounting Information Systems*. Addition Wesley, 7 th Ed.
- Sharma, S., R. M., Durand, dan O., Gurarie. 1981. " Identification and Analysis of Moderator Variables. " *Journal of Marketing Research*. August.
- Sunarti, Setianingsih dan Nur Indriantoro. 1998 " Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komuikasi Pemakai-Pengembang terhadap Hubungan Partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem informasi." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*,Vol. 1. No 2.
- Swanson, E.B. 1974. " Management Information System: Appreciation and Involvement." *Management Science*. October.
- Szajna, Bernadette dan Richard W., Scammel. 1988. " The Effect of Information System User Expectation on Their Performance and Perception. " *MIS Quarterly*. March.
- Tait, P dan I, Vessey. 1988."The Effect of User Involvement on System Success: A Contingency Approach. " *MIS Quarterly*. March
- Vanlommel, E., dan DeBander, B. 1975." The Organization of EDP Activities and Computer Use. " *Journal of Bussiness*.
- Wiyono, Gendoro, 2011. Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 Dan SmartPLS 2.0., UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Zmund, R.W. dan J.F., Cox. 1979, " The Implementation Proccess: A Charge Approach. " *MIS Quaterly*. June.