Pengaruh Model Pembelajaran Aktif Tipe Quiz Team Terhadap Hasil Belajar Biologi Umum Di Prodi Pendidikan Fisika dan Pendidikan matematika FKIP UHN Medan. 

*Mariana Br Surbakti, Poliak Panjaitan*

Efektivitas Strategi Pembelajaran *Roulette Writing* Dalam Meningkatkan Keterampilan Menulis Mahasiswa FKIP Jurusan Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas HKBP Nommensen Medan.

*Tigor Sitohang, Elza Leyli L Saragih*

Analisis Peran Sektor Pertanian Terhadap Pertumbuhan dan Stabilitas Produk Domestik Regional Bruto Propinsi Sumatera Utara

*Jongkers Tampubolon, Hotden L. Nainggolan, Albina Ginting*

Pengaruh Pemberdayaan Wirausaha Itik Bertelor Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Martubung Kelurahan Besar Medan Sumatera Utara

*Nalom Siagian*

Analisis Daya Saing Komoditi Kentang, Jeruk dan Kopi Di Kabupaten Karo

*Albina Ginting, Hotden L. Nainggolan, Ir. Johndikson Aritonang*

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Era Globalisasi Perdagangan Bebas

*Debora*

Tinjauan Yuridis Penerapan Prinsip Responsibility Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (Corporate Social Responsibility/CSR) Perusahaan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

*Lenny Verawaty Siregar*

Hubungan Antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Bank Umum di Kota Medan)

*Jadongan Sijabat*

Pemanfaatan Serbuk Ban Bekas Sebagai Material Pengisi Karet Lembaran

*Juliper Nainggolan*

Uji Fitokimia dan Antibakteri Ekstrak Batang Brotowali (Tinospora Crispa L) Terhadap Bakteri *Staphylococcus aureus*

*Juniar, Ida Fauziah, Rosliana, Abdul Karim,*

Majalah Ilmiah
Universitas HKBP Nommensen
<table>
<thead>
<tr>
<th>Volume 23</th>
<th>Nomor 3</th>
<th>Oktober 2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mariana Br Surbakti, Poltak Panjaitan</td>
<td>Pengaruh Model Pembelajaran Aktif Tipe Quiz Team Terhadap Hasil Belajar Biologi Umum Di Prodi Pendidikan Fisika dan Pendidikan matematika FKIP UHN Medan.</td>
<td>2236-2252</td>
</tr>
<tr>
<td>Tigor Sitohang, Elza Leyli L Saragih</td>
<td>Efektivitas Strategi Pembelajaran Roulatte Writing Dalam Meningkatkan Keterampilan Menulis Mahasiswa FKIP Jurusan Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas HKBP Nommensen Medan.</td>
<td>2253-2270</td>
</tr>
<tr>
<td>Jongkers Tampubolon, Hotden L. Nainggolan Albina Ginting</td>
<td>Analisis Peran Sektor Pertanian Terhadap Pertumbuhan dan Stabilitas Produk Domestik Regional Bruto Propinsi Sumatera Utara</td>
<td>2271-2288</td>
</tr>
<tr>
<td>Nalom Siagian</td>
<td>Pengaruh Pemberdayaan Wirausaha Itik Bertelor Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Martubung Kelurahan Besar Medan Sumatera Utara</td>
<td>2289-2304</td>
</tr>
<tr>
<td>Debora</td>
<td>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Era Globalisasi Perdagangan Bebas</td>
<td>2319-2330</td>
</tr>
<tr>
<td>Jadongan Sijabat</td>
<td>Hubungan Antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Bank Umum di Kota Medan)</td>
<td>2349-2372</td>
</tr>
<tr>
<td>Juliper Nainggolan</td>
<td>Pemanfaatan Serbuk Ban Bekas Sebagai Material Pengisi Karet Lembaran</td>
<td>2373-2383</td>
</tr>
<tr>
<td>Juniars, Ida Fauziah, M.Si, Rostiana, Abdul Karim,</td>
<td>Uji Fitokimia dan Antibakteri Ekstrak Batang Brotowali (Tinospora Crispa L) Terhadap Bakteri Staphylococcus aureus</td>
<td>2384-2395</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Majalah Ilmiah
Universitas HKBP Nommensen
HUBUNGAN ANTARA PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris Pada Bank Umum di Kota Medan)

Jadongan Sijabet
Fakultas Ekonomi

ABSTRACT

This research is a study about information system development. The purpose of this research is to examined the relationship between user participation and user satisfaction in the information system development. Beside that, it examined the influence task complexity on the relationship between user participation and user satisfaction in the information system development.

This research conducted with survey on 215 end user information system from bank industries in Medan. A 86 respondents gave their response (40%) and it analyzed by regression analysis with interaction approach.

The results of this research suggest that user participation has positive and significant relationship with user satisfaction. It also indicated that task complexity proved to be moderating variables on the relationship between user participation and user satisfaction in the system development.

Keywords: User participation, user satisfaction, task complexity and bank.

I. PENDAHULUAN


Perusahaan elektronik memerlukan dukungan maksimum pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan kegiatan bisnisnya sehari-hari. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis.
Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif tersebut.

Teknologi informasi sebagai pemampu organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan lingkungan bisnis serta mewujudkan inovasi memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi perusahaan. Pengembangan teknologi informasi harus merupakan bagian terpadu dari pengembangan sistem pengendalian manajemen dan melalui sistem perencanaan strategik yang koheren dan komprehensif. 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).


Hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, merupakan perhatian yang sangat menarik bagi beberapa peneliti, karena antara penelitian yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Ketidakkonsistenan hasil ini seringkali disebabkan karena penggunaan dasar teori atau metode penelitian yang keliru (seperti yang dinyatakan oleh Ives dan Olson, 1984; Klenke, 1992).

Guna merekonsiliasi kondisi tersebut beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontinjensi yang secara sistematis mengevaluasi berbagai kondisi atau variabel-variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, seperti tingkat pengaruh dari pemakai (Robey dan Farrow, 1982), tahap pengembangan (Robey dan Farrow, 1982, kompleksitas sistem (McKeen et al., 1994), mediasi (DeBrabander dan Thier, 1984), komunikasi (DeBrabander dan Thier, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (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) dan kompleksitas tugas (McKeen et al., 1994).

Berdasarkan penjelasan di atas, adapan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris mengenai hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi pada Bank Umum di Kota Medan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kompleksitas tugas terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi pada Bank Umum di Kota Medan.

1. TELAAH TEORITIS DAN HIPOTESIS

2.1. Pengembangan Sistem Informasi


Hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem adalah faktor manusia. Peran manusia dalam sistem informasi sangat penting, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih
jauh memperhatikan faktor manusia. Suatu bentuk sistem informasi yang ideal adalah suatu lingkungan kerja dimana mesin-mesin pengolah informasi yang berteknologi tinggi mampu mengerjakan tugas-tugas rutin dan menyediakan data yang dapat diakses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, sehingga manajer penentu keputusan dapat bekerja tanpa dibebani tugas-tugas operasional menggali ide-ide kreatif dan menghasilkan keputusan-keputusan yang tepat.


Perancangan sistem harus memasukkan dimensi-dimensi kesesuaian penerimaan teknologi informasi oleh manusia pemakainya, untuk mengurangi sekecil mungkin hambatan yang ada antara manusia dengan sistem informasi yang dikembangkan. Untuk mencapai hal tersebut, pemakai harus terlibat aktif dalam perancangan dan pengujian sistem, agar memaksimalkan daya terima pemakai atas sistem yang dikembangkan dan meminimalkan perubahan yang dibawa oleh pemakai setelah sistem diimplementasikan.

Salah satu pendekatan yang memfokuskan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem adalah user-led development approach (Lawrence dan Low, 1993). Pendekatan ini dilakukan dengan melibatkan pemakai dalam proyek pengembangan sistem. Pada dasarnya dalam pendekatan ini sekelompok kecil pemakai dalam proyek pengembangan sistem diberi tanggungjawab untuk memimpin proyek dan mewakili komunitas pemakai dalam menentukan kebutuhan (requirement), pengujian (testing), pelatihan (training), dan implementasi sistem. Dalam pengembangan sistem yang menggunakan user-led development approach, wakil pemakai memiliki kontrol yang jelas pada keseluruhan proyek. Pemakai sering melakukan kontrol selengkapnya pada anggaran sistem informasi, dan ia bersama dengan manajer sistem informasi keduanya lebih memperhatikan kepuasan pemakai. Keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem juga berkaitan dengan issue keadilan sosial serta berhubungan dengan manfaat organisasional (Lodge, 1989).

Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem informasi tersebut dapat memproses informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaianannya dengan lingkungan
pekerjaan. Karena walaupun secara teknis sistem tersebut brilliant, belum dapat dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak dapat menerimanya, atau bahkan jika sistem tersebut dapat menurunkan semangat kerja para pemakainya (Alter, 1996).

Kepuasan pemakai (user satisfaction) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Dari banyak penelitian yang dilakukan untuk menentukan keberhasilan pengembangan sistem informasi, keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Choe, 1996).

2.2. Hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi

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

a. Istilah user participation sebaiknya lebih digunakan dibanding user involvement apabila berkaitan dengan perilaku dan aktifitas yang dilakukan oleh pemakai dalam proses pengembangan sistem. Lebih jauh dinyatakannya bahwa pengukuran perilaku dan aktifitas pemakai harus dipertimbangkan sebagai pengukur user participation, bukan user involvement (Barki dan Hartwick, 1989).

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, 1989).


Pentingnya partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem telah diakui secara luas dalam literatur. Partisipasi digunakan untuk menunjukkan intensi personal yang nyata dari pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi. Dalam pengembangan sistem informasi, apabila pemakai diajak berpartisipasi, akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi. Pada kenyataannya seringkali pemakai lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu


Partisipasi dari pemakai juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem (Gibson, 1977), memberikan sarana untuk bargaining dan pemecahan konflik tentang masalah


H1: Partisipasi pemakai yang tinggi dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

1.3. Pengaruh kompleksitas tugas terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

adalah dengan mencari data dan mengumpulkan lebih banyak informasi. Ambiguitas, sebaliknya, memerlukan definisi masalah yang lebih mendalam serta penyelesaian perselisihan/ketidaksepakatan (Daft et al., 1987). Dalam kedua kasus ini partisipasi pemakai sangat membantu. Pemakai dan pengembang akan saling diuntungkan dari interaksi mereka dengan saling bertukar pendapat, mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, serta bertukar informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif (Schonberger, 1980).


McFarlan menciptakan istilah “relatif-perusahaan” untuk menyatakan bahwa kompleksitas itu sifatnya relatif. Suatu tugas bisnis atau proses pengembangan yang dianggap sangat kompleks (ambigu dan tidak terstruktur) serta penuh ketidakpastian mungkin akan dipandang berbeda oleh perusahaan lain karena mereka sudah pernah melakukannya. Jadi, kompleksitas tugas mengacu pada tingkat pemahaman pemakai akan tugas-tugas mereka, sedangkan kompleksitas sistem mengacu pada tingkat pemahaman pengembang akan proyek pengembangan sistem informasi.


Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompleksitas memainkan peranan penting dalam hubungan partisipasi dan kepuasan. Dalam situasi dimana kompleksitas tugasnya rendah, pihak pengembang sistem dapat meluncur tanpa adanya interaksi dengan pemakai (Edstrom, 1977). Untuk proyek-proyek yang kompleksitas tugasnya tinggi, partisipasi
pemakai yang efektif sangatlah penting (Anderson, 1985). Berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2:** Partisipasi pemakai yang tinggi dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai jika kompleksitas tugas tinggi, dan berpengaruh negatif jika kompleksitas tugas rendah.

### 2.4. Model Penelitian

Berdasarkan telaah teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya maka penelitian ini akan menguji kembali hubungan "langsung" antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai serta hubungan "tak langsung" atau pengaruh kompleksitas tugas dalam hubungan partisipasi-kepuasan. Model penelitian ini dapat dilihat seperti pada gambar 1 berikut.

**Gambar 1. Model Penelitian**

**Hubungan-Antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai**

*Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas Sebagai Variabel Moderating*

<table>
<thead>
<tr>
<th>Independen Variabel</th>
<th>Moderating Variabel</th>
<th>Dependend Variabel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Partisipasi Pemakai</td>
<td>Kompleksitas Tugas</td>
<td>Kepuasan Pemakai</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemakai akhir (*end-user*) sistem informasi, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi dan ikut berpartisipasi dalam pengembangannya pada bank umum di wilayah Kota Medan. Bank umum yang beroperasi di Kota Medan adalah fokus penelitian ini, karena di Kota Medan menurut statistik Bank Indonesia tahun 2013 terdapat bank umum yang cukup banyak yaitu 43 buah dengan tingkat operasi yang ramai, pegawai yang banyak dan untuk meningkatkan *respon rate* penelitian. Perusahaan perbankan dipilih dengan alasan: (1) perbankan adalah jenis perusahaan yang memfokuskan pada
penggunaan teknologi informasi yang selalu berkembang (Jarvenpaa & Ives, 1991), (2) pemilihan populasi pada satu jenis perusahaan diharapkan akan mengurangi kemungkinan industrial effect terhadap data yang dihasilkan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemakai akhir secara individual dengan syarat memegang jabatan yang sekarang minimal 1 tahun. Persyaratan ini dimaksudkan untuk lebih meyakinkan tentang pengalaman yang dimiliki pemakai akhir tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan (judgment sampling), yaitu tipe pemilihan sampel secara tidak acak dengan pertimbangan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian bahwa responden adalah pemakai akhir (end user) yang terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi dan ikut berpartisipasi dalam pengembangannya.

3.2. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantar langsung kuesioner ke alamat kantor responden, demikian pula pengembaliiannya dijemput sendiri ke alamat kantor responden sesuai dengan janji yang ditentukan sebelumnya, selain itu juga melalui perantara (contact person). Metode ini dilakukan karena perusahaan yang menjadi obyek penelitian berada dalam satu wilayah, disamping itu cara ini diharapkan dapat meningkatkan respon rate.

3.3. Operasionalisasi Variabel


3.4. Teknik Analisis Data

3.4.1. Statistik Deskriptif

Memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian (jenis pekerjaan, jabatan, pendidikan, jenis kelamin) dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian (partisipasi pemakai, kepuasan pemakai dan kompleksitas tugas).

3.4.2. Uji Kualitas Data (Instrumen)

Instrumen (data) mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam penelitian, karena merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya oleh peneliti sebelumnya. Namun demikian, uji validitas dan reliabilitas tetap dilakukan mempertimbangkan perbedaan waktu dan kondisi yang dialami oleh penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya.


Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas dan validitas data ada 2, yaitu: 1) uji konsistensi internal dengan koefisien Cronbach Alpha, 2) uji homogenitas data dengan uji korelational antara skor masing-masing butir dengan skor total.

3.4.3. Uji Hipotesis

Pertama kali yang perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis adalah pengujian normalitas data. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2000). Model regresi yang baik juga harus bebas dari asumsi klasik (multicollinearity, autocorrelation, dan heteroscedasticity). Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian untuk mendeteksi ada atau tidaknya asumsi klasik tersebut. Jika
terdapat asumsi klasik maka perlu dilakukan treatment sehingga data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik (Gujarati, 1999). Karakteristik data seperti itu akan menghasilkan kesimpulan penelitian yang tepat dan obyektif.


\[ Y = a + b_1X_1 \]  
\[ Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \]  
\[ Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3[(X_1-X_2)] \]  

Y : Kepuasan Pemakai, diukur berdasarkan penjumlahan skor tiap butir
X1: Partisipasi Pemakai, diukur berdasarkan penjumlahan skor yang telah standarisasi \([X_{1i} - X_1]/\sigma_{x_1}\]
X2: Kompleksitas Tugas, diukur berdasarkan penjumlahan skor yang telah standarisasi \([X_{2i} - X_2]/\sigma_{x_2}\]

\([(X_1-X_2)]\): Interaksi antara partisipasi pemakai dengan kompleksitas tugas yang diukur berdasarkan nilai absolut perbedaan antara X1 dengan X2.


Kombinasi antara skor yang tinggi pada variabel partisipasi (partisipasi tinggi) dengan skor yang rendah pada variabel kompleksitas tugas (kompleksitas tugas tinggi) akan menghasilkan perbedaan skor absolut yang tinggi. Kombinasi ini diekspektasikan peneliti akan meningkatkan kepuasan pemakai, sama dengan yang diekspektasikan peneliti pada

**ISSN 0853 - 0203**

2360
hipotesis 2 (H2). Sebaliknya, kombinasi antara skor yang tinggi pada variabel partisipasi (partisipasi tinggi) dengan skor yang tinggi pada variabel kompleksitas tugas (kompleksitas tugas rendah) atau kombinasi antara skor yang rendah pada variabel partisipasi (partisipasi rendah) dengan skor yang rendah pada variabel kompleksitas tugas (kompleksitas tugas tinggi), akan menghasilkan perbedaan skor absolut yang rendah dan diekspektasikan berasosiasi dengan kepuasan pemakai yang rendah.

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$. Jika pada persamaan 1 koefisien $b_1$ signifikan berarti partisipasi pemakai mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai. Jika koefisien $b_2$ dan $b_3$ signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai quasi moderator. Jika koefisien $b_2$ tidak signifikan tetapi koefisien $b_3$ signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai pure moderator. Selanjutnya, jika koefisien $b_2$ signifikan tetapi koefisien $b_3$ tidak signifikan berarti variabel kontinjensi tersebut berpengaruh sebagai predictor independent.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Gambaran Umum Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan mengirimkan 215 kuesioner (5 eks x 43 bank umum) yang diantar langsung oleh peneliti dan melalui perantara (contact person) kepada responden penelitian. Dari 215 kuesioner yang disebarkan pada pemakai akhir sistem informasi di bank umum di kota Medan, total kuesioner yang kembali berjumlah 89, selanjutnya 3 kuesioner tidak dapat digunakan dalam analisis berikutnya karena jawaban yang tidak lengkap atau menjawab pertanyaan dengan asal sehingga data yang layak dianalisis berjumlah 86. Tabel 1 menggambarkan profil 86 responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabel 1. Profil Responden</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Level di Organisasi:</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Manajer/Ka. Bagian</td>
</tr>
<tr>
<td>Supervisor</td>
</tr>
<tr>
<td>Staff</td>
</tr>
<tr>
<td>Lain-lain</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Jenis Pekerjaan:</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Keuangan/Akuntansi</td>
</tr>
<tr>
<td>Operasional</td>
</tr>
<tr>
<td>Sistem Informasi/EDP</td>
</tr>
<tr>
<td>Administrasi &amp; Umum</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**ISSN 0853 - 0203**
<table>
<thead>
<tr>
<th>Pemasaran</th>
<th>20</th>
<th>23,26</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lain-lain</td>
<td>6</td>
<td>6,98</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Gender:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pria</td>
<td>53</td>
<td>61,63</td>
</tr>
<tr>
<td>Wanita</td>
<td>33</td>
<td>38,37</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Umur:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>≤ 25</td>
<td>5</td>
<td>5,81</td>
</tr>
<tr>
<td>26 – 30</td>
<td>27</td>
<td>31,40</td>
</tr>
<tr>
<td>31 – 35</td>
<td>33</td>
<td>38,37</td>
</tr>
<tr>
<td>≥ 36</td>
<td>21</td>
<td>24,42</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Pendidikan:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SMA</td>
<td>5</td>
<td>5,81</td>
</tr>
<tr>
<td>D3/Diploma</td>
<td>14</td>
<td>16,28</td>
</tr>
<tr>
<td>S1</td>
<td>64</td>
<td>74,42</td>
</tr>
<tr>
<td>S2</td>
<td>3</td>
<td>3,49</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Lama Bekerja di Perusahaan Bersangkutan:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1 – 5</td>
<td>50</td>
<td>58,14</td>
</tr>
<tr>
<td>6 – 10</td>
<td>25</td>
<td>29,07</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt; 10</td>
<td>11</td>
<td>12,79</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Lama Jabatan di Perusahaan Bersangkutan:</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1 – 5</td>
<td>80</td>
<td>93,02</td>
</tr>
<tr>
<td>6 – 10</td>
<td>6</td>
<td>6,98</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sumber:** Hasil Penelitian, 2014

4.2. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel ini untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian (partisipasi pemakai, kompleksitas tugas, dan kepuasan pemakai) digunakan tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata dan standar deviasi dalam tabel 2.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Variabel</th>
<th>Kisaran Teoritis</th>
<th>Kisaran Sesungguhnya</th>
<th>Rata-rata</th>
<th>Standar Deviasi</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Deviasi</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Partisipasi Pemakai</td>
<td>19 – 133</td>
<td>33 – 130</td>
<td>99,01</td>
<td>17,08</td>
</tr>
<tr>
<td>Kompleksitas Tugas</td>
<td>6 – 42</td>
<td>18 – 27</td>
<td>21,12</td>
<td>2,95</td>
</tr>
<tr>
<td>Kepuasan Pemakai</td>
<td>4 – 28</td>
<td>15 – 28</td>
<td>21,22</td>
<td>4,08</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sumber:** Data Primer diolah, 2014.
Partisipasi Pemakai. Jawaban yang diberikan responden untuk variabel partisipasi pemakai mempunyai nilai minimal 33 dan maksimal 130, sedangkan secara teoritis nilai minimal adalah 19 dan maksimal 133. Angka ini menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mempunyai partisipasi pada tingkat nilai yang paling rendah dan tingkat nilai yang paling tinggi. Nilai rata-rata 99,01 menunjukkan bahwa tingkat partisipasi responden agak menyebarnya ke dalam 19 kategori dan cenderung memiliki tingkat partisipasi yang relatif tinggi dalam pengembangan sistem informasi, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum kisaran sesungguhnya. Standar deviasi 17,08 tidak lebih dari 20% dari mean hal ini menunjukkan variasi yang kecil antara partisipasi terendah dan tertinggi.

Kompleksitas Tugas. Untuk jawaban kompleksitas tugas mempunyai nilai minimal 18 dan maksimal 27 dengan nilai teoritis minimal 6 dan maksimal 42. Angka ini menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mempunyai kompleksitas tugas pada tingkat ekstrem yang rendah dan tingkat ekstrem yang tinggi. Nilai rata-rata 21,12 menunjukkan bahwa kompleksitas tugas dari responden cenderung menyebarnya dan berada di tengah-tengah yang berarti bahwa tugas responden tidak terlalu kompleks. Standar deviasi 2,95 (13,97% dari mean) menunjukkan variasi yang kecil.


○ Uji Kualitas Data

Hair et al. (1998) dan Huck dan Cormier (1996) menyatakan bahwa kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari instrumen, adalah: (1) uji konsistensi internal dengan uji statistik Cronbach’s Alpha, (2) uji homogenitas data dengan uji korelasional antara skor masing-masing butir dengan skor total (lihat juga Ghozali, 2001). Hasil pengujian reliabilitas dan validitas data dirangkum dalam tabel 3 berikut ini.
Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Variabel</th>
<th>Reliabilitas</th>
<th>Validitas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Partisipasi Pemakai</td>
<td>0,8886</td>
<td>0,347-</td>
</tr>
<tr>
<td>0,800**</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kompleksitas Tugas</td>
<td>0,7566</td>
<td>0,378-</td>
</tr>
<tr>
<td>0,867**</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kepuasan Pemakai</td>
<td>0,8984</td>
<td>0,859-</td>
</tr>
<tr>
<td>0,895**</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

** Signifikant pada level 0,01

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas yang disajikan dalam tabel 3 menunjukkan tingkat kekonsistensian dan keakurasiang yang cukup baik. Pada uji reliabilitas konsistensi internal koefisien Cronbach’s Alpha menunjukkan tidak ada koefisien yang kurang dari nilai batas minimal 0,70 (Hair et al., 1998). Sedangkan pada pengujiand validitas dengan uji homogenitas data dengan uji korelational antara skor masing-masing butir dengan skor total (Pearson Correlations) menunjukkan korelasi yang positif dan signifikant pada level 0,01.

4.3. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2001). Deteksi terhadap ada tidaknya multikolinearitas yaitu: (1) Nilai R square (R²) yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat, (2) menganalisis matriks korelasi variabel-variabel bebas, jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas, (3) melihat nilai tolerans dan nilai variance inflation factor (VIF), suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinearitas apabila mempunyai nilai tolerance mendekati 1 dan nilai VIF disekitar angka 1 (Santoso, 2000).

Berdasarkan output SPSS terlihat bahwa nilai tolerans menunjukkan angka yang mendekati angka 1, sedang hasil perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Korelasi antar
variabel independen cukup rendah. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas akan memperlemah kemampuan prediksi suatu model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas (homokedastisitas).

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Apabila pola pada grafik yang ditunjukkan dengan titik-titik membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila titik-titik pada grafik tidak membentuk suatu pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2. Grafik Scatterplot

Berdasarkan grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tersebut layak untuk dipakai.

4.3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian distribusi normal dilakukan dengan cara melihat histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Disamping itu digunakan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data distribusi normal. Jika distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.
Gambar 3. Histogram dan Normal P-P Plot

Berdasarkan tampilan grafik histogram dan grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari kedua macam grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode simple linear regression untuk menguji hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, dan moderated regression analysis (MRA) untuk menguji pengaruh moderating variabel. Tabel 4 menunjukkan hasil analisis simple linear regression dan moderated regression analysis dengan signifikansi p ≤ 0,05.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hipotesis</th>
<th>Persamaan Regresi</th>
<th>Nilai F</th>
<th>R²</th>
<th>Hasil (Sig)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>H1</td>
<td>Y = 21,221 + 3,075X1</td>
<td>110,124</td>
<td>0,567</td>
<td>Diterima</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(0,000)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H2</td>
<td>Y = 21,221 + 3,141X1+ 0,245 X2</td>
<td>55,153</td>
<td>0,571</td>
<td>Ditolak</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(0,424)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Y = 19,520 + 3,556X1- 0.211X2+ 1,391X1-X2</td>
<td>53,213</td>
<td>0,661</td>
<td>Pure</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(0,468)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(0,000)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>(0,000)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Hasil analisis seperti yang terdapat di tabel 4 diperoleh informasi bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pemakai, sesuai hipotesis 1 (H1) dengan koefisien
determinasi \( R^2 \) sebesar 0,567. Pemakai yang berpartisipasi dalam perancangan sistem-sistem informasi cenderung lebih menghargai hasil sistemnya dibanding pemakai yang tidak berpartisipasi. Pemakai lebih cenderung untuk menolak sistem baru bila bukan mereka yang memulai proyeknya atau bila mereka tidak berpartisipasi dalam proses pengembangannya. Partisipasi pemakai aktif dapat membantu memahami masalah yang lebih baik sehingga mereka dapat memberikan kontribusi dalam perancangan sistem yang lebih baik. Pengembangan proyek sistem informasi membutuhkan partisipasi pemakai pada tahap-tahap yang sesuai dan dengan cara yang dapat menghasilkan kontribusi yang berarti. Partisipasi pemakai dalam proyek pengembangan sistem informasi akan membukaakan komitmen, keterlibatan, penerimaan, pemanfaatan, dan ujungnya kepuasan pemakai yang lebih besar (Ives dan Olson, 1984).

Teknik MRA digunakan untuk menguji pengaruh interaksi untuk faktor kontinjeni. Selain menggunakan koefisien beta, digunakan juga penambahan pada \( R^2 \) untuk menjelaskan kontribusi relatif dari faktor kontinjeni dalam menjelaskan varians kepuasan pemakai. Persamaan kedua, setelah persamaan pertama ditambah dengan variabel kompleksitas tugas sebagai variabel independen juga, koefisien determinasinya menjadi 0,571 akan tetapi koefisien b2 tidak signifikan \( p>0,05 \) yang berarti variabel kompleksitas tugas tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Persamaan ketiga merupakan perumusan interaksi antara partisipasi dengan kompleksitas tugas, menunjukkan koefisien b3 positif sebesar 1,391 dengan tingkat signifikansi \( p\leq0,05 \). Koefisien determinasi persamaan ketiga juga meningkat menjadi 0,661.

Kompleksitas tugas sesuai dengan hipotesis 2 (H2) terbukti merupakan variabel pure moderator (perantara murni) yang mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Ini berarti hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi tergantung pada variabel ini. Dalam situasi dimana kompleksitas tugas tinggi, hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi akan jauh lebih kuat. Untuk tugas-tugas yang tidak pasti dan ambigu partisipasi pemakai sangat diperlukan. Pemakai dan pengembang akan saling diuntungkan dari interaksi mereka dengan saling bertukar pendapat, mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, serta bertukar informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif (Sconberger, 1980).

Nilai \( R^2 \) digunakan untuk menentukan kontribusi relatif dari variabel moderating yang ada (kompleksitas tugas) terhadap kepuasan pemakai.
Tabel 5.
Hasil MRA: Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai

<table>
<thead>
<tr>
<th>Faktor Kontinjensi</th>
<th>Increment $R^2$</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Partisipasi Pemakai (X1)</td>
<td>0,567</td>
</tr>
<tr>
<td>Kompleksitas Tugas (X2)</td>
<td>0,004</td>
</tr>
<tr>
<td>[(X1-X2)]</td>
<td>0,094</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sumber: Data Primer diolah, 2014

5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan


Pengembangan sistem informasi dapat berhasil dengan baik jika pemakai sistem informasi diajak berpartisipasi. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0,567 pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi seperti yang diekspektasikan peneliti dalam hipotesis 1 (H1). Ini berarti bahwa pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai atas sistem informasi yang dikembangkan cukup besar (56,7%).

Hasil analisis yang ada juga menunjukkan bahwa kompleksitas tugas merupakan pure moderator (moderator murni) dengan koefisien interaksi sebesar 1,391 pada taraf signifikansi $p<0,05$. Hal ini berarti diterimanya hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya tingkat kompleksitas tugas mempengaruhi kuat tidaknya hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi. Pada tugas-tugas yang terstruktur baik yaitu tingkat ambiguitas dan ketidakpastian rendah, akan lebih baik bila partisipasi pemakai dijaga tetap minimal. Akan tetapi bila tugas-tugasnya tidak terstruktur dan ambigu, partisipasi aktif pemakai sangatlah penting dan juga akan terkait dengan kepuasan mereka. Hasil penelitian ini mendukung penelitian McKeen et al. (1994), penelitian Restuningdiah dan Indrianto (2000) dan tidak mendukung penelitian Chandrarin dan Indrianto (1997) yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas bukan merupakan variabel moderator, melainkan merupakan independen variabel tersendiri bagi kepuasan pemakai.
5.2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang kemungkinan mempengaruhi hasil penelitian ini, antara lain:

1. Responden penelitian terbatas pada pemakai akhir (end user) yang bekerja pada industri perbankan yaitu bank umum yang ada di wilayah Kota Medan. Penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika diterapkan pada end user di industri perbankan seluruh Indonesia untuk dapat lebih menggeneralisasi hasil penelitian.

2. Data yang dianalisis dalam penelitian menggunakan instrumen yang berdasarkan persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah apabila persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya. Penelitian ini hanya menggunakan metode survei melalui kuesioner dan tidak melakukan wawancara atau terlibat langsung dalam aktivitas perbankan sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis.

3. Pengukuran persepsi dengan skala likert yang disampaikan secara tertulis melalui kuesioner mungkin juga menghasilkan response bias dan mempengaruhi internal validity.

5.3. Saran

Terlepas dari keterbatasan yang ada hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi yang harus memperhatikan faktor pemberdayaan manusia. Partisipasi pemakai yang terbukti dapat meningkatkan kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan harus dipertimbangkan dimana, bagaimana dan kapan diperlukan sehingga pengembangan sistem yang dilakukan dapat berhasil. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur sistem informasi yang menjelaskan hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dengan mengemukakan sifat hubungan dipengaruhi oleh kondisi yang berbeda-beda.

Faktor-faktor situasional seperti pengalaman dan keahlian pengembang, ketersediaan sarana pengembangan yang memadai, dan bentuk problem usaha yang hendak dikomputerisasi dapat membentuk kombinasi yang pengaruhnya lebih besar daripada partisipasi pemakai saja di dalam proses pengembangan sistem. Untuk penelitian mendatang dapat dilakukan dengan menentukan pada kasus-kasus apa partisipasi pemakai paling banyak diperlukan.
DAFTAR PUSTAKA


Indrianto, N. 1993. *The effect of Participative Budgeting on Job Performance and Job Satisfaction With Locus of Control and Cultural Dimensions as Moderating Variables,* Disertation (tidak dipublikasikan)


McFarlan et al. 1993. *Corporate Information Management: The Issues Facing Senior Management,* Irwin, US.


ISSN 0853 - 0203


