

PARTISIPASI PEMAKAI YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI DENGAN
KOMPLEKSITAS TUGAS, SISTEM DAN KOMUNIKASI
PEMAKAI-PENGEMBANG SEBAGAI VARIABEL
PEMODERASI



CINTIA DEWI

3203009031

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2013

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cintia Dewi

NRP : 3203009031

Judul Skripsi : Partisipasi Pemakai yang Mempengaruhi
Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Dengan Kompleksitas
Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Komunikasi Pemakai-
Pengembang Sebagai Variabel Pemoderasi.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis
saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia
menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula
bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau
media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala
Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan
Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Februari 2013
Yang menyatakan



(Cintia Dewi)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PARTISIPASI PEMAKAI YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI DENGAN
KOMPLEKSITAS TUGAS, SISTEM DAN KOMUNIKASI
PEMAKAI-PENGEMBANG SEBAGAI VARIABEL
PEMODERASI

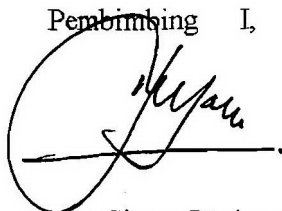
Oleh:

CINTIA DEWI

3203009031

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Drs. Simon Hariyanto, Ak., M.Ak., QIA

Tanggal: 31 Januari 2013

Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Si

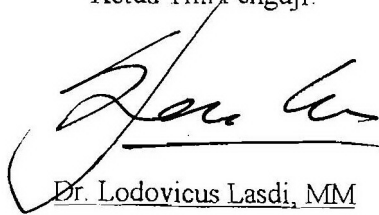
Tanggal: 31 Januari 2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Cintia Dewi NRP: 3203009031

Telah diuji pada tanggal 9 Februari 2013 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

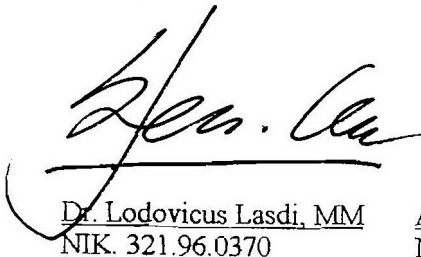
Ketua Tim Penguji:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM


Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.96.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A. E., SE., MA., Ak, BAP
NIK. 321.03.0566

HALAMAN MOTTO/KATA PERSEMBAHAN

"Great people in any field is not new work because they are inspired, but they became inspired because they prefer to work. They do not waste time waiting for inspiration (Ernest Newman) "

"People who are successful have learned to make themselves do things to be done when it had to be done whether they like it or not (Aldus Huxley)"

”Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi (Ernest Newman)”

”Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan entah mereka menyukainya atau tidak (Aldus Huxley)”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas segala limpahan rahmat, sukacita serta damai sejahtera selalu sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku dekan Universitas Katolik Widya Mandala yang telah membantu keberhasilan kemajuan dari skripsi.
2. Ariston Oki Esa, SE., Ak., BAP selaku kepala jurusan akuntansi beserta wali dosen yang telah membantu keberhasilan dari skripsi dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan tepat waktu.
3. Drs. Simon Hariyanto, M.Ak. QIA selaku pembimbing 1 dan Irene Natalia, SE. M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
4. Para dosen-dosen matakuliah yang telah membantu memberikan pengetahuan-pengetahuan akademik hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Ucapan terima kasih kepada semua sahabat yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Tuhan YME kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Amin.

Surabaya, 30 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO/KATA PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Sistem Informasi	14
2.3. Partisipasi Pemakai dalam Pengembangan	16

Sistem Informasi

2.4. Kepuasan Pemakai	19
2.5. Komunikasi Pemakai Pengembang Sistem Informasi	21
2.6. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan Jasa	22
2.7. Teori Kontinjensi	23
2.8. Kompleksitas Tugas	25
2.9. Kompleksitas Sistem	26
2.10. Partisipasi Manajer	24
2.11. Pengembangan Hipotesis	27
2.11.1. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai	29
2.11.2. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dengan Kompleksitas Tugas sebagai Variabel Pemoderasi	30
2.11.3. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dengan Kompleksitas Sistem sebagai Variabel Pemoderasi	30
2.11.4. Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dengan Komunikasi Pemakai-Pengembang sebagai Variabel Pemoderasi	32

2.12. Model Penelitian	32
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	36
3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data	37
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.7. Teknik Pengujian	41
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Objek Penelitian	43
4.2. Deskripsi Variabel	46
4.3. Analisis Data	50
4.3.1. Uji Reliabilitas dan Validitas	50
4.3.2. Uji Regresi Berganda	54
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4. Pengujian Respon Bias	60
4.3.5. <i>Goodness of Fit</i>	61
4.3.6. Uji Hipotesis	62
4.4. Pembahasan	63
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	67
5.2. Keterbatasan	68

5.3. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan	12
Tabel 4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	43
Tabel 4.2. Data Sebar	44
Tabel 4.3. Profil Responden	45
Tabel 4.4. Tabel Frekuensi Partisipasi Pemakai	46
Tabel 4.5. Tabel Frekuensi Kepuasan Pemakai	47
Tabel 4.6. Tabel Frekuensi Kompleksitas Tugas	48
Tabel 4.7. Tabel Frekuensi Kompleksitas Sistem	49
Tabel 4.8. Tabel Frekuensi Komunikasi Pengembang	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas PP	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas KP	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas KT	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas KS	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas KG	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Model Regresi Berganda	54
Tabel 4.19. Uji <i>t-test</i>	60
Tabel 4.20. Uji Koefisien Determinasi Berganda (R_2)	61
Tabel 4.21. Uji Statistik F	62
Tabel 4.22. Uji Statistik t	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.12. Model Penelitian	33
Gambar 4.16. Histogram	58
Gambar 4.17. Grafik P-Plot	58
Gambar 4.18. Grafik Scatterplot	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Lampiran 2. Tabel Data Hasil Isian Kuesioner

Lampiran 3. Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Uji Respon Bias

Lampiran 8. Uji *Goodness of Fit* dan Uji Hipotesis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris partisipasi pemakai yang mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi dengan kompleksitas tugas, sistem dan komunikasi pengembang sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilakukan pada perbankan di Surabaya dengan menyebarkan kuesioner. Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah regresi liner berganda, sedangkan untuk menguji variabel pemoderasi digunakan metode MRA (*moderated regression analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam sistem informasi. Kedua, kompleksitas tugas tidak memiliki pengaruh hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Ketiga, variabel kompleksitas sistem dan komunikasi pengembang memperlemah hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi.

Kata Kunci: Partisipasi Pemakai, Teori Kontinjensi, Kepuasan Pemakai, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Komunikasi Pengembang.

ABSTRACT

This research was conducted to examine empirically user participation that affect user satisfaction with the task complexity of information systems, and communications systems developers as a variable pemoderasi. The research was conducted on banks in Surabaya by distributing questionnaires. The method used in testing this hypothesis is the multiple linear regression, whereas pemoderasi variables used to test the MRA method (moderated regression analysis).

The results showed that the first, user participation has no effect on user satisfaction in information systems. Second, the complexity of the task has no effect relationship between participation and satisfaction of users. Third, the variable complexity and communication systems developers to weaken the relationship between participation and satisfaction of users of information systems.

Keywords: User Participation, Contingency Theory, User Satisfaction, Task Complexity, Complexity Systems, Communications Developer.