

KOMUNIKASI SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH PARTISIPASI TERHADAP KEPUASAN DALAM PENGEMBANGAN SISTEM

Ida Ayu Komang Widiastiti¹

Ni Luh Sari Widhiyani²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: idaayuwidiastiti@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dan kemampuan komunikasi pemakai-pengembang dalam memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar yang telah melakukan pengembangan sistem informasi pada tahun 2010-2014. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan metode *survey* dengan wawancara dan kuesioner. Responden dari penelitian ini sebanyak 71 orang. Teknik analisis data yang dipakai adalah uji *Moderating Regression Analysis* (MRA). Keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah *valid* dan reliabel. Data penelitian memenuhi syarat bahwa data berdistribusi normal dan model yang digunakan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variabel partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hasil pengujian hipotesis kedua memberikan hasil bahwa variabel komunikasi pemakai-pengembang tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai.

Kata kunci: Partisipasi Pemakai, Kepuasan Pemakai, Komunikasi Pemakai-Pengembang, Pengembangan Sistem Informasi.

ABSTRACT

The purposes of this research are to examine the effect of user participation to user satisfaction and user-developer communication skills in moderating influence on user satisfaction user participation in the development of information systems. This research was conducted at the Office of Denpasar government that has made the development of an information system in 2010-2014. Sampling of this research is the method of non-probability sampling with purposive sampling technique. Data were collected using survey method with interviews and questionnaires. Respondents of this study as many as 71 people. The data analysis technique used is the test Moderating Regression Analysis (MRA). Overall variable in this study is valid and reliable. The research data qualifies that the normal distribution of data and models used do not contain any heteroscedasticity. The first hypothesis testing results prove that the variable user participation is positive and significant impact on user satisfaction. Results of testing the second hypothesis results that the user-developer communication variable does not moderate the effect of user participation to user satisfaction.

Keywords: *User Participation, User Satisfaction, Communication User-Developer, Information Systems Development.*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) dapat diartikan sebagai perpaduan antara telekomunikasi dan teknologi komputer dengan teknologi lainnya, seperti: perangkat lunak, perangkat keras, teknologi jaringan, *database*, dan peralatan telekomunikasi lainnya. TI digunakan untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan dalam sistem informasi (SI).

Pesatnya perkembangan TI saat ini membuat banyaknya inovasi yang muncul. Berbagai bentuk aplikasi TI yang dapat dimanfaatkan antara lain: sistem pendukung keputusan, sistem informasi manajemen, aplikasi perkantoran, dan lain-lain. Pesatnya kemajuan teknologi menjadikan teknologi sebagai bagian dari suatu pendukung berbagai aktivitas bagi para pebisnis, profesional, akademisi, maupun pada kalangan birokrasi.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan landasan untuk memahami dan mempelajari perilaku pemakai dalam menggunakan dan menerima SI. TAM mempercayai bahwa pemakaian SI dapat mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan, serta meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi. Pemakaian SI dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna untuk memberikan hasil sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, dapat dipahami, teruji, dan relevan sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Penjelasan tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan SI memberikan berbagai manfaat bagi para pengguna. Pada kenyataannya, SI masih belum memberikan manfaat yang maksimal sehingga pengguna sistem dirasa perlu untuk melakukan pengembangan sistem informasi.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:437), pengembangan sistem adalah proses memodifikasi atau mengganti sebagian atau semua SI. Faktor manusia dalam pengembangan sistem merupakan hal yang harus diperhatikan. Menurut Goodhue dan Thompson (1995), faktor utama dalam mengukur kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan. Bagi para peneliti yang memakai pendekatan ini berpendapat bahwa pemakai SI yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik jika dibandingkan dengan pemakai yang mengalami ketidakpuasan SI.

Penelitian pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai diangkat kembali dengan pertimbangan bahwa sampai kapanpun partisipasi pemakai tetap diperlukan di dalam pengembangan SI. Hal ini diperkuat oleh Ginzberg (1981) yang mengatakan bahwa adanya partisipasi pemakai dalam pengembangan SI akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis. Melalui partisipasi pemakai dalam pengembangan SI, pemakai dapat memakai dan menerima SI, serta diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pemakai atas sistem yang telah dikembangkan.

Hubungan yang terjadi diantara partisipasi pemakai dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem yang dikembangkan merupakan perhatian menarik bagi beberapa peneliti. McKeen *et al.* (1994) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa partisipasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Doll dan Deng (2001), Kusumastuti dan Irwandi (2012), Lau (2014) mendukung hasil penelitian tersebut. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) mendapatkan hasil bahwa partisipasi pemakai berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Ives

et al. (1984) mendukung hasil penelitian tersebut. Penelitian sebelumnya mendapatkan hasil yang tidak konsisten sehingga peneliti mencoba menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dengan menggunakan komunikasi pemakai-pengembang sebagai pemoderasi.

Menurut McKeen *et al.* (1994), hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik. Komunikasi pemakai-pengembang sebagai pemoderasi digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap sehingga pemakai dirasa perlu untuk menyampaikan pemahamannya kepada pengembang, kemudian oleh pengembang ditransformasikan ke dalam SI yang dikembangkan.

SI mempunyai peranan penting dalam perusahaan maupun organisasi. SI tidak bisa dibiarkan begitu saja sehingga harus dilakukan pengembangan terhadap SI. Bagi instansi pemerintah, SI sudah menjadi kebutuhan yang sangat mutlak baik dari sisi efektivitas, efisiensi, standarisasi, dan konsistensi, sehingga beberapa instansi pemerintah sudah melakukan pengembangan SI dari SI yang sudah dimiliki sebelumnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tahun 2002 sudah menggunakan sebuah sistem yakni Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK). SIMDUK telah banyak dikembangkan oleh pemerintah untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat. Pada pengimplementasiannya, SIMDUK masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya: sistem ini memerlukan banyak waktu saat pencatatan data dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pencatatan yang disebabkan kurang telitinya saat mencatat, pencatatan data penduduk kurang

efisien karena pendokumentasian memerlukan banyak waktu dan tempat. Pada tahun 2004, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan sistem baru yang dibuat oleh pemerintah yakni Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem tersebut merupakan sistem yang masih manual dan masih menggunakan *form-form* kertas sebagai proses pelaksanaan pelayanan administrasi. Hal tersebut mengakibatkan penyimpanan data masih rawan mengalami kehilangan, pencarian data kependudukan yang kurang efektif, dan terjadinya keterlambatan pelaporan data serta proses yang memerlukan banyak sumber daya yang tidak efisien. Pada tahun 2006, sistem tersebut diperbaharui dengan sistem berbasis komputer yang dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan sistem sebelumnya. Kehilangan data masih sering terjadi pada sistem yang sudah ada, sehingga pada awal tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan pengembangan sistem *barcode* dibantu oleh pihak ketiga (pengembang) untuk mengetahui posisi berkas apakah ada yang hilang atau tidak sekaligus untuk mendukung sistem administrasi yang ada. Ide untuk mengembangkan sistem ini berasal dari pemakai sistem yang merasa kurang puas dengan sistem sebelumnya. Pada proses pengembangan sistem ini, para pemakai sistem turut berpartisipasi dalam pemberian ide, saran, dan sebagainya kepada pihak pengembang sehingga timbul komunikasi yang efektif yang akan memudahkan pertukaran informasi bagi kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem.

Dinas Pendapatan sejak tahun 2005 sudah memiliki sebuah sistem sebagai perbaikan dan pengembangan dari sistem terdahulu. Sistem tersebut adalah Sistem Informasi Pajak Daerah (SIMPADA) yang dibuat dan dikembangkan dengan bantuan pihak ketiga (pengembang). SIMPADA merupakan sistem informasi untuk mengelola pajak dari beberapa sektor pendapatan pajak seperti hotel, tempat parkir, tempat hiburan, papan reklame, dan lain sebagainya. Kelemahan yang terjadi dari sistem ini adalah kurangnya fitur keamanan yang handal karena tidak dilengkapi laporan-laporan penunjang lainnya, sistem kurang terintegrasi dan kegiatan administrasi pemerintah daerah kurang efektif dan efisien, bahasa pemrograman kurang di-*update* sehingga semua bagian dalam organisasi dan operasional pajak yang terlibat belum dapat memahami dan menggunakan sistem, ketersediaan jaringan atau akses terkadang masih sulit sehingga pemakai sistem belum dapat terintegrasi secara terkomputerisasi dengan baik. Tahun 2008, sistem ini mulai dikembangkan dengan memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada sebelumnya dengan menambahkan menu-menu baru seperti verifikasi data dan perhitungan. Penambahan menu tersebut dirasa masih kurang karena pemakai sistem merasa kurang puas. Secara garis besar, SIMPADA Kota Denpasar diharapkan dapat mewujudkan suatu sistem informasi teknologi terkomputerisasi yang berbasis kinerja. Sistem ini harus selalu dikembangkan sesuai dengan teknologi yang ada dan pemakai sistem diharapkan tetap berpartisipasi dan menjaga komunikasi yang efektif dengan pihak pengembang demi terciptanya sebuah sistem yang sukses dan pemakai sistem merasa puas dengan sistem yang dikembangkan.

Berdasarkan uraian tersebut, sistem informasi pada instansi pemerintah menjadi kebutuhan prioritas dan karena masih terdapat permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga instansi pemerintah mempercayai bahwa kedepannya pengembangan sistem harus selalu dilakukan. Instansi pemerintah telah meyakini bahwa keberhasilan sebuah pengembangan sistem tidak hanya disebabkan oleh partisipasi pemakai sistem, namun hal ini tidak terlepas dari kerjasama yang terjalin antara pemakai sistem yang terlibat dengan pihak pengembang. Kerjasama tersebut menimbulkan komunikasi yang efektif yang memudahkan pertukaran informasi sesuai kebutuhan sistem, sehingga proses pengembangan sistem dapat dikatakan berhasil dan pemakai sistem merasa puas dengan sistem yang dikembangkan.

Berdasarkan penjabaran tersebut terdapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi? dan apakah komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan untuk mengetahui kemampuan komunikasi pemakai-pengembang dalam memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis dan praktis. Aspek teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi

untuk memperluas dan menambah wawasan, memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengembangan sistem informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya. Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar diharapkan dapat memahami sistem informasi sebagai input bagi pengambilan keputusan (*decision maker*) untuk menelaah partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi.

Davis pada tahun 1989 adalah orang yang pertama kali memperkenalkan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM dibuat khusus untuk pemodelan adopsi penggunaan sistem informasi (SI). TAM memiliki tujuan utama yaitu untuk membangun dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap sikap, kepercayaan, dan tujuan pengguna komputer. Tujuan lainnya adalah menjelaskan perilaku pemakai akhir (*end-user*) teknologi informasi (TI) dengan variasi yang cukup luas dan populasi pemakai, serta memaparkan faktor penentu dari pelaku penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), teori TAM menunjukkan bahwa keinginan perilaku individual untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan, yaitu: pertama, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) artinya adalah dimana seseorang merasa yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pengukuran manfaat tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan. Seseorang akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas

penggunaan TI tersebut. Kedua, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang didefinisikan dimana seseorang merasa yakin dengan menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan upaya apapun (*free of effort*).

Sistem informasi (SI) adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Tujuan SI yaitu: membantu petugas di dalam melaksanakan operasi perusahaan dari hari ke hari, menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, dan menyediakan informasi yang layak untuk pemakai pihak luar perusahaan.

Teknologi informasi (TI) dan sistem informasi (SI) adalah suatu komponen yang penting bagi keberhasilan suatu usaha. Penggunaan TI mampu memperkuat daya saing perusahaan dengan cara meningkatkan eektivitas dan efisiensi pada manajemen pengambilan keputusan, proses bisnis, dan kolaborasi kelompok kerja. Istilah SI menyiratkan pemakaian teknologi komputer pada suatu organisasi untuk memberikan informasi bagi para pemakai. SI berbasis komputer merupakan satu rangkaian perangkat lunak dan perangkat keras yang dirancang untuk menstransformasi data menjadi informasi bermanfaat.

Kecepatan pemrosesan data pada sistem yang terkomputerisasi pasti lebih cepat daripada sistem manual. Komputer mempengaruhi cara pemrosesan dan penyimpanan data, pengorganisasian perusahaan, cara pengambilan keputusan, serta pemanfaatan fungsi akuntansi perusahaan. Komputer tidak saja menghitung dengan kecepatan yang sangat mengagumkan, melainkan juga sangat akurat dan

ekspansif. Komputer juga mampu memproses ratusan transaksi dalam waktu yang sama, dimana hal ini yang tidak bisa dilakukan oleh manusia.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:437), pengembangan sistem adalah proses memodifikasi atau mengganti sebagian atau semua sistem informasi (SI). Proses ini memerlukan komitmen waktu, sumber daya, dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Tujuan dilakukan pengembangan SI untuk mengurangi risiko terjadinya kegagalan SI. Baronas, dkk. (1988) mengatakan bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan SI untuk memenuhi harapan *stakeholder*. Resiko kegagalan SI dapat dikurangi dengan kemampuan memprediksi *outcome* dari upaya yang telah dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Prediksi lebih awal ini dapat dibuat dalam tahap-tahap proyek pengembangan sistem informasi (Ginzberg, 1981).

Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui *System Development Life Cycle* (SDLC). Divisi SI pada umumnya menggunakan pendekatan dengan SDLC untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem.

Tabel 1.
Tahap-tahap dalam *System Development Life Cycle* (SDLC)

<i>General Phase</i>	<i>Detail Phase</i>
<i>Analysis</i> (Analisis)	<i>Feasibility Assesment</i> (Penaksiran Kelayakan) <i>Information Analyst</i> (Analisis Informasi)
<i>Design</i> (Desain)	<i>System Design</i> (Desain Sistem) <i>Program Development</i> (Pengembangan program) <i>Procedure Development</i> (Pengembangan Prosedur)
<i>Implementation</i> (Implementasi)	<i>Conversion</i> (Konversi) <i>Operation and Maintenance</i> (Operasi dan Pemeliharaan) <i>Audit and review</i> (Audit dan Telaah)

Sumber: Bodnar and Hopwood (2006)

Keith Davis (2010) dalam Lau (2014) menyatakan bahwa partisipasi adalah suatu keterlibatan emosi dan mental seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya. Dapat disimpulkan bahwa partisipasi pemakai merupakan sebuah perilaku, persyaratan, dan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan SI. Pemakai menjadi fokus penting yang berkaitan dengan keefektifan SI dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi pemakai juga telah dianggap sebagai faktor penting yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan pengembangan SI.

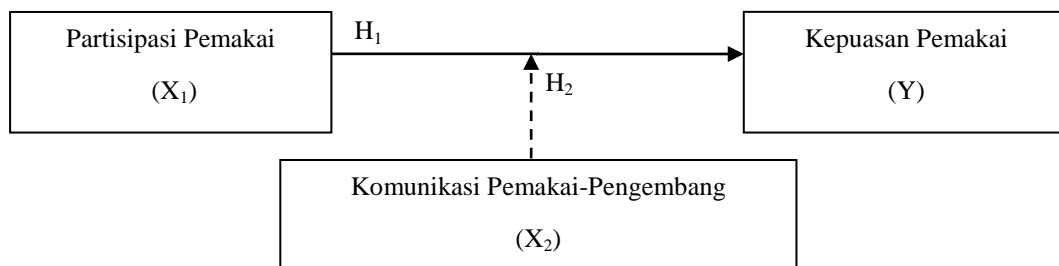
Banyak pihak berpendapat bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan SI akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis (Ginzberg, 1981). Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, penerimaan, dan kepuasan pemakai akan SI. Partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari sistem dengan cara menyediakan informasi *requirements* dari pemakai yang lebih lengkap dan akurat, meningkatkan pemahaman pemakai terhadap sistem tersebut, dan sebagainya (Robey dan Farrow, 1982). Adanya partisipasi dari pemakai juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai dengan cara memberikan sarana untuk *bargaining* dan pemecahan konflik tentang masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistance to change* dari pemakai terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan SI yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Salah satu indikasi dari kesuksesan pengembangan sistem adalah kepuasan para pemakai. Menurut Chandrarin dan Indriantoro (1997), kepuasan pemakai merupakan pengungkapan perasaan senang atau tidak senang yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem. Kepuasan pemakai adalah seberapa besar kepercayaan pemakai terhadap kemampuan dari suatu sistem informasi (SI) untuk memuaskan mereka terhadap keperluan informasi. Kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi (Ives *et al.*, 1983). Kepuasan pemakai SI dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan. Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan SI sehingga kinerja SI semakin tinggi.

Komunikasi yang terjadi antar pihak harus terjalin dengan efektif untuk mendapatkan sistem yang berkualitas dan pemakai merasa puas atas sistem tersebut. Komunikasi tersebut dapat dicapai dengan cara melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem. Komunikasi pemakai-pengembang dapat diartikan sebagai kemampuan pemakai dalam berkomunikasi sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi secara efektif.

Menurut McKeen *et al.* (1994), hubungan antara pengembang dan pemakai selalu simbiotik. Terdapatnya hubungan yang signifikan antara kesuksesan pengembangan sistem dan komunikasi yang efektif membuat komunikasi pemakai-pengembang dapat memengaruhi kepuasan pemakai

(Setianingsih dan Indriantoro, 1998). Komunikasi efektif yang terjadi antara pihak pemakai dan pihak pengembang akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem (Verrijinstuart dan Anzenhofer (1988) dalam McKeen *et al.* (1994)). Berikut ini adalah kerangka konseptual yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi (H₁) dan komunikasi pemakai-pengembang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi (H₂).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif. Penelitian ini menggunakan data berupa angka serta dianalisis menggunakan alat statistik. Lokasi dan ruang lingkup wilayah penelitian pada seluruh Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah partisipasi pemakai, kepuasan pemakai, dan komunikasi pemakai-pengembang

dalam pengembangan sistem informasi pada seluruh Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif berupa nama, gambaran umum, dan struktur organisasi Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar dan menggunakan data kuantitatif berupa hasil jawaban kuesioner yang berasal dari responden berdasarkan kuesioner yang disebarakan pada Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar. Pada penelitian ini sumber data yang dipakai diperoleh melalui pernyataan responden dalam menjawab kuesioner yang disebarakan pada Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar dan berupa gambaran umum serta struktur organisasi dari Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar.

Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel, yaitu variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen), dan variabel moderasi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah partisipasi pemakai (X_1). Variabel moderasi pada penelitian ini adalah komunikasi pemakai- pengembang (X_2). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pemakai (Y).

Definisi operasional untuk variabel-variabel penelitian dikelompokkan sebagai berikut: pertama, partisipasi pemakai merupakan sebuah perilaku, persyaratan, dan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Instrumen yang digunakan dalam mengukur partisipasi pemakai terdiri atas 14 *item* pernyataan. Kedua, hubungan antara pemakai dan pengembang selalu bersifat simbiotik (McKeen *et al.*, 1994). Komunikasi pemakai-pengembang merupakan kemampuan pemakai dalam berkomunikasi sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi secara

efektif. Instrumen yang digunakan dalam mengukur partisipasi pemakai terdiri atas 9 *item* pernyataan. Ketiga, kepuasan pemakai adalah seberapa besar kepercayaan pemakai terhadap kemampuan dari suatu sistem informasi untuk memuaskan mereka terhadap kebutuhan informasi. Instrumen yang digunakan dalam mengukur partisipasi pemakai terdiri atas 4 *item* pernyataan. Masing-masing *item* dari pernyataan tersebut diadopsi dari kuesioner pada penelitian Susianti (2005) yang telah dimodifikasi seperlunya sesuai dengan kebutuhan dan diukur dengan menggunakan skala *Likert* modifikasi dari skor 1 sampai dengan 4.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, pertama kuesioner dimana kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala *Likert* modifikasi dengan skor 1 sampai 4. Kedua, wawancara dimana wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan jumlah pemakai sistem yang terlibat, sistem yang telah dikembangkan, dan informasi mengenai pihak pengembang di dalam pengembangan sistem informasi.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemakai akhir sistem informasi (SI) pada Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar yang melakukan pengembangan SI pada tahun 2010-2014. Pada penelitian ini jumlah populasi sebanyak 78 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah pemakai akhir SI yang terlibat secara langsung dalam pengembangan SI. Kriteria penentuan sampel yang ditetapkan adalah pemakai akhir SI yang terlibat secara langsung dalam pengembangan SI yang memiliki

pengalaman kerja lebih dari satu tahun. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 78 orang.

Tabel 2.
Rincian Sampel Penelitian

Kantor Dinas	Jumlah Sampel (orang)
Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olah Raga	5
Dinas Kesehatan	3
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	10
Dinas Komunikasi dan Informatika	15
Dinas Pendapatan	45
Jumlah	78

Sumber: Data primer diolah, 2015

Uji instrumen pada penelitian ini terdiri dari: pertama, uji validitas dimana bila harga korelasi $< 0,30$ maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak *valid* maka harus dibuang atau diperbaiki, sedangkan jika harga korelasi $> 0,30$ dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut *valid*. Kedua, uji reliabilitas dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika didapatkan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari: pertama, uji normalitas dimana uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Apabila signifikansi nilai residual $> 0,05$ berarti residual terdistribusi secara normal, dan sebaliknya. Kedua, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan lain (Ghozali, 2006:108). Apabila tingkat

signifikansi masing-masing variabel bebas $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

MRA merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi yaitu perkalian dua atau lebih variabel independen (Liana, 2009). Pada penelitian ini, model regresi ditunjukkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$KP = a + b_1 PP + b_2 KPP + b_3 (PP * KPP) + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- KP : Kepuasan Pemakai
- PP : Partisipasi Pemakai
- KPP : Komunikasi pemakai-pengembang
- a : Intercept
- e : Error
- b : Slope

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diamati mengenai uji koefisien determinasi (R^2), uji kelayakan model (uji F), dan uji hipotesis (uji t). Berdasarkan nilai R^2 dapat diketahui berapa persen variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Uji F dapat diketahui dengan melihat hasil regresi yang dilakukan melalui program SPSS, yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi F dengan derajat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila tingkat signifikansi $F \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa semua variabel independen secara serentak memengaruhi variabel dependen. Jika nilai probabilitas signifikansi $t \leq \alpha$

= 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
Partisipasi Pemakai (X_1)	71	28	56	42,83	5,593
Komunikasi Pemakai-Pengembang (X_2)	71	20	36	27,07	3,720
Kepuasan Pemakai (Y)	71	8	16	12,23	1,766

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif (Tabel 3) dapat dijelaskan bahwa pertama, variabel partisipasi pemakai (X_1) memiliki nilai minimum sebesar 28, nilai maksimum sebesar 56, *mean* sebesar 42,83 dan standar deviasi sebesar 5,59. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai partisipasi pemakai yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 5,59. Kedua, variabel komunikasi pemakai-pengembang (X_2) memiliki nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 36, *mean* sebesar 27,07 dan standar deviasi sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai komunikasi pemakai-pengembang yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 3,72. Ketiga, variabel kepuasan pemakai (Y) memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 16, *mean* sebesar 12,23 dan standar deviasi sebesar 1,77. Hal ini menunjukkan terjadi perbedaan nilai kepuasan pemakai yang diteliti dengan nilai rata-ratanya sebesar 1,77.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
Partisipasi Pemakai (X ₁)	X1.1	0,794	Valid
	X1.2	0,602	Valid
	X1.3	0,754	Valid
	X1.4	0,807	Valid
	X1.5	0,706	Valid
	X1.6	0,737	Valid
	X1.7	0,731	Valid
	X1.8	0,774	Valid
	X1.9	0,796	Valid
	X1.10	0,635	Valid
	X1.11	0,573	Valid
	X1.12	0,730	Valid
	X1.13	0,600	Valid
	X1.14	0,781	Valid
Komunikasi Pemakai-Pengembang (X ₂)	X2.1	0,624	Valid
	X2.2	0,663	Valid
	X2.3	0,834	Valid
	X2.4	0,747	Valid
	X2.5	0,593	Valid
	X2.6	0,672	Valid
	X2.7	0,836	Valid
	X2.8	0,821	Valid
	X2.9	0,579	Valid
Kepuasan Pemakai (Y)	Y1.1	0,795	Valid
	Y1.2	0,782	Valid
	Y1.3	0,863	Valid
	Y1.4	0,876	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari 0,30 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner *valid* sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Partisipasi Pemakai (X ₁)	0,925	Reliabel
Komunikasi Pemakai-Pengembang (X ₂)	0,874	Reliabel
Kepuasan Pemakai (Y)	0,848	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2015

Hasil uji reliabilitas (Tabel 5) menyatakan bahwa ketiga variabel penelitian yaitu variabel partisipasi pemakai, kepuasan pemakai, dan komunikasi pemakai-pengembang memiliki koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan pada kuesioner tersebut reliabel.

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,058 ($0,058 > 0,05$). Hal ini berarti model regresi tersebut berdistribusi normal.

Tabel 6.
Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	<i>Unstandardized Residual</i>
N	71
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,058

Sumber: Data primer diolah, 2015

Hasil uji heteroskedastisitas (Tabel 7) menunjukkan bahwa seluruh variabel menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Tabel 7.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Partisipasi Pemakai (X_1)	0,299	Bebas Heteroskedastisitas
Komunikasi Pemakai Pengembang (X_2)	0,531	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2015

Model persamaan *Moderating Regression Analysis* (MRA) yang didapat dari Tabel 8 adalah sebagai berikut:

$$KP = -10,980 + 0,382PP + 0,692KPP - 0,010PP.KPP + e \dots\dots(2)$$

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji menunjukkan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,607 atau 60,7 %, ini artinya sebesar 60,7 persen variasi kepuasan pemakai dipengaruhi oleh model yang dibentuk oleh partisipasi pemakai, sedangkan sisanya sebesar 39,3 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji menunjukkan nilai signifikan uji F yaitu sebesar $0,00 \leq \alpha = 0,05$. Hal ini berarti variabel bebas berpengaruh serempak pada variabel terikat pada tingkat signifikansi 5 persen. Dapat disimpulkan model penelitian ini layak untuk digunakan sebagai alat analisis guna menguji hipotesis penelitian.

Dilihat pada Tabel 8, nilai tingkat signifikansi uji t untuk variabel partisipasi pemakai sebesar 0,024 maka tingkat signifikansi t adalah $0,024 \leq 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis pertama diterima (H_1 diterima). Nilai tingkat signifikansi uji t untuk variabel komunikasi pemakai-pengembang sebesar

0,087 maka tingkat signifikansi t adalah $0,087 > 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis kedua ditolak (H_2 ditolak).

Hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pemakai. Setelah dilakukan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (β_1) = 0,382 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Artinya bahwa partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai, maka hipotesis pertama (H_1) diterima.

Tabel 8.
Hasil Uji MRA

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	B		
(Constant)	-10,980	7,058		-1,556	0,125
Partisipasi Pemakai (X_1)	0,382	0,165	1,209	2,308	0,024
Komunikasi Pemakai-Pengembang (X_2)	0,692	0,258	1,458	2,682	0,009
X_1X_2	-0,010	0,006	-1,670	-1,737	0,087
Adjusted R Square	0,607				
F hitung	37,075				
Signifikansi F	0,000				

Sumber: Data' primer' diolah, 2015

Para pemakai akhir sistem informasi yang terlibat secara langsung dalam pengembangan sistem informasi lebih mengetahui kelemahan sistem yang ada. Hal tersebut membuat pemakai sistem turut berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem informasi. Pemakai sistem yang memiliki tingkat partisipasi yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pemakai semakin baik dan

pengembangan sistem informasi dapat dikatakan berhasil, sebaliknya apabila tingkat partisipasi yang rendah akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang dihasilkan semakin menurun.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997), Kusumastuti dan Irwandi (2012), Lau (2014) yang mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa komunikasi pemakai-pengembang memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Setelah dilakukan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji moderasi partisipasi pemakai dan komunikasi pemakai-pengembang (X_1X_2) pada kepuasan pemakai (Y) diperoleh *p-value* sebesar 0,087 (Tabel 4.8) lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Artinya bahwa komunikasi pemakai-pengembang tidak mampu memoderasi pengaruh partisipasi pemakai pada kepuasan pemakai, maka hipotesis kedua (H_2) ditolak.

Kurangnya pengalaman kerja membuat pemakai akhir sistem informasi tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem informasi jika dibandingkan dengan yang berpengalaman. Hal tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi yang terjalin antara pemakai sistem dan pihak pengembang kurang efektif sehingga bagi pemakai akhir sistem yang pengalamannya masih kurang tidak cukup untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak pengembang. Bertolak belakang dengan hal tersebut, pemakai sistem yang

berpengalaman lebih cenderung untuk berpartisipasi secara langsung dengan bergabung ke dalam tim proyek (tim pengembang). Tim proyek yang terdiri dari pemakai sistem yang berpengalaman lebih mudah untuk saling mendukung, saling bekerja sama, membagi pengetahuan, gagasan, informasi dan kompetensi, dan/atau dengan mengkoordinasi berbagai aktivitas guna pencapaian tujuan atau sasaran tertentu.

Hasil ini didukung oleh penelitian Guimares *et al.* (2003) yang meneliti ketika variabel komunikasi pemakai-pengembang diuji secara terpisah ditemukan bahwa variabel ini bukan sebagai variabel pemoderasi. Catatan penting dari temuan riset ini adalah perlunya membagi pemakai sistem dalam dua kelompok, yaitu kelompok yang berpengalaman dengan yang tidak berpengalaman. Pada pemakai sistem yang berpengalaman ditemukan bahwa mereka lebih membutuhkan untuk berpartisipasi langsung, sementara mereka yang tidak berpengalaman lebih membutuhkan komunikasi dengan pengembang. Tampak bahwa dari rekomendasi hasil penelitian ini komunikasi dengan pengembang bersifat situasional.

SIMPULAN DAN SARAN

Partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini disebabkan para pemakai akhir sistem informasi yang terlibat langsung dalam pengembangan sistem informasi lebih mengetahui kelemahan sistem yang ada. Pemakai sistem yang memiliki tingkat partisipasi yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pemakai

yang dihasilkan semakin baik dan pengembangan sistem informasi dapat dikatakan berhasil.

Komunikasi pemakai-pengembang tidak memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengalaman kerja membuat pemakai akhir sistem informasi tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem yang ada, sehingga mereka tidak cukup untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak pengembang.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar untuk melakukan pengembangan sistem. Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar diharapkan lebih meningkatkan partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi untuk mencapai keberhasilan pengembangan sistem informasi. Variabel komunikasi pemakai-pengembang mendapatkan nilai yang cukup rendah untuk tiap *item* pernyataan dalam penelitian ini. Melihat hal tersebut, sebaiknya Kantor Dinas Pemerintah Kota Denpasar lebih membangun komunikasi yang efektif antara pemakai dengan pihak pengembang dalam proses pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian ini agar dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan pemakai untuk dapat menambahkan jumlah variabel independen dan mengganti variabel moderasi guna mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah variabel dependen.

REFERENSI

- Baronas, A. M. K., dan Louis, M. R. 1988. Restoring a Sence of Control During Implementation; How User Involvement Leads to Systems Acceptances. *MIS Quarterly*.
- Bodnar, G. H., dan Hopwood, William S. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi ke 9 diterjemahkan oleh Julianto Agung Saputra dan Lili Setiawati. Yogyakarta: Andi.
- Chandrarin, Grahita, dan Indriantoro, Nur. 1997. Hubungan antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 13(1).
- Doll, W., dan Deng, Xiadong. 2001. The Collaborative Use Of Information Technology: End User Participation and System Succes. *Information Resources Management Journals*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro.
- Ginzberg, M. J. 1981. Early Diagnosis of Implementation Failure: Priomising Result and Unaswered Question. *Management Sciences*, 27(4).
- Goodhue, Dale L., dan Thompson, Ronald L. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, pp: 213-231.
- Guimares, T., Sandy D. S., dan James D. Mckeen. 2003. Empirically Testing Some Main-User Related Factors for System Development Quality. *The Quality Management Journal*, pp: 39-55.
- Ives, B. M. H., Olson, dan Baroudi, J. J. 1984. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communication of The ACM*.
- Kusumastuti, M. C., dan Irwandi, S. A. 2012. Investigasi Empat Faktor Kontingensi sebagai Variabel Moderating terhadap Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi. *The Indonesian Accounting Review*, 2(2), h: 139-150.
- Lau, Elfreda Aplonia. 2014. Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Faktor Kontijensi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemakai Pada Perusahaan Menengah di Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 10(1), h: 59-74.

- Liana, Lie. 2009. Penggunaan MRA dengan SPSS untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*, 14(2), h: 90-97.
- McKeen, J. D., Guaimares T., dan Wetherbe, J. C. 1994. The Relationship Between User Participation and User Satisfaction: An investigation of Four Contingency Factors. *MIS Quartely*, 18(4).
- Robey, D., and Farrow, D. L. 1982. User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test. *Management Science*.
- Setianingsih, Sunarti, dan Indriantoro, Nur. 1998. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai Pengembang Terhadap Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 1(2).
- Soegiarto. 2001. Influence Factors Affecting the Perfomance of Accounting Information Systems. *Gajah Mada International Journal of Business*.
- Susianti, Rosalia Ratna. 2005. Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Demak). *Skripsi Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang*.
- Venkatesh, Viswanath, dan Davis, Fred D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), pp: 186-204.