

**KEAHLIAN PEMAKAI SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH
PERCEIVED USEFULNESS DAN PARTISIPASI TERHADAP
KEPUASAN DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI**

**Desak Nyoman Kutha Ratna Giri W.¹
Ida Bagus Dharmadiaksa²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali, Indonesia
Email : kutharatna@gmail.com / +6281 236 323 715

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* dan partisipasi terhadap kepuasan dan kemampuan keahlian pemakai dalam memoderasi pengaruh *perceived usefulness* dan partisipasi terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Sampel penelitian ini sebanyak 51 orang diambil dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan uji *Moderating Regression Analysis*. 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 *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengujian hipotesis ketiga memberikan hasil bahwa keahlian pemakai memoderasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem. Pengujian hipotesis keempat memberikan hasil bahwa keahlian pemakai memoderasi pengaruh partisipasi terhadap kepuasan dalam pengembangan system informasi

Kata kunci: *perceived usefulness*, partisipasi, kepuasan , keahlian pemakai, pengembangan sistem informasi.

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of perceived usefulness and participation on satisfaction and the ability of the user expertise to moderate the influence of perceived usefulness and the satisfaction of participation in the development of information systems. Samples of this study 51 people obtained by purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple regression analysis and test Moderating Regression Analysis. 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 variables perceived usefulness significant positive effect on satisfaction. The second hypothesis testing results prove positive and significant participation of the third hypothesis. Provide results that user expertise moderating effect of perceived usefulness to satisfaction in system development. The fourth hypothesis testing provides results that user expertise moderating influence on satisfaction of participation in the development of information systems

Keywords: *perceived usefulness, participation, satisfaction, user expertise, information systems development*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dalam pengambilan keputusan. Pembuat keputusan sangat mengharapkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan valid, sehingga pembuat keputusan akan merasa puas terhadap informasi tersebut.

Persaingan yang semakin ketat pada era globalisasi ini menuntut suatu organisasi menjadi sangat tergantung pada sistem informasi yang memiliki kemampuan beroperasi secara efektif, efisien dan terkendali, sehingga mampu melahirkan keunggulan yang kompetitif. Penggunaan sistem yang terkomputerisasi dalam pengolahan data merupakan wujud dari perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat. Hal ini diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional dalam rangka menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi suatu organisasi.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi (Handayani, 2007). TAM percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan (Dasgupta, 2002). Penggunaan sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi para pengguna untuk menghasilkan sebuah informasi yang dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat

dipahami, dan teruji sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Penjelasan tersebut menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi memberikan berbagai manfaat bagi para pengguna. Pada kenyataannya, sistem informasi masih belum memberikan manfaat yang maksimal sehingga pengguna sistem dirasa perlu untuk melakukan pengembangan sistem informasi.

Pengembangan sistem informasi merupakan tugas yang dapat menghasilkan manfaat ekonomis bagi organisasi. Namun proses pengembangan sistem dapat menimbulkan kerugian besar dikarenakan gagal dalam mengembangkan sistem informasi. Sebuah sistem informasi dianggap sukses atau berhasil apabila penggunaan sistem informasi tersebut meningkat dan persepsi terhadap sistem tersebut lebih baik, atau bila kepuasan pemakai terhadap sistem informasi yang mereka terima meningkat (Tait dan Vessey, 1988). Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Karena perubahan dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi (Bodnar dan Hopwood, 1995).

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja. Persepsi Kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem

informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Rai *et al.* (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), Model Seddon (1997), dan Model Seddon yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian Salam (2014) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka faktor lain yang dipertimbangkan dalam kesuksesan pengembangan sistem informasi adalah partisipasi pemakai (Swanson, 1974). Sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. Partisipasi pemakai menunjukkan komitmen secara terus menerus dalam bentuk keterlibatan untuk seluruh desain sistem informasi hingga pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pemakai tersebut. Manfaat partisipasi pemakai lebih jauh akan meningkatkan pemahaman tentang fungsi partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem serta dalam menunjang keberhasilan sistem itu sendiri.

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut merupakan perhatian yang menarik

bagi beberapa peneliti. McKeen *et al.* (1994) dalam penelitiannya mengenai pengaruh partisipasi terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi mendapatkan hasil bahwa partisipasi memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Hunton dan Kenneth (1994), Igbaria *et al.* (1994), Nurika (1999), Chandrarin dan Indriantoro (1997), 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 dan Olson (1984) mendukung hasil penelitian tersebut.

Karena adanya ketidakkonsistenan pada penelitian sebelumnya, keahlian pemakai sebagai pemoderasi digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa keahlian dalam mengoperasikan program komputer dapat mendorong karyawan memberikan pendapat mengenai manfaat sistem informasi yang ada. Jika dihadapkan dengan suatu sistem yang mampu meningkatkan kinerja mereka, maka karyawan yang memiliki tingkatan keahlian yang tinggi akan memiliki persepsi bahwa sistem tersebut bermanfaat. Dengan beranggapan bahwa sistem tersebut bermanfaat maka performa kerja yang mereka tunjukkan juga akan menjadi lebih baik dan akan merasa puas dengan sistem yang digunakan.

Tingkat keahlian sebagai variabel pemoderasi mempengaruhi hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, dinyatakan oleh Leonard dan Sinha (1993), Newman (1990), Lucas (1978) bahwa partisipasi yang tinggi akan diberikan oleh pemakai dengan tingkat keahlian yang tinggi. Saleem (1996) juga mengemukakan

bahwa pemakai dengan keahlian yang rendah akan memberikan partisipasi yang kecil dalam pengembangan sistem informasi.

Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Denpasar selaku unit kerja pemerintah mempunyai tugas salah satunya adalah mengelola pemasukan daerah. Salah satu pemasukan tersebut bersumber dari penerimaan pajak. Dispenda 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 pada sistem ini adalah 1) kurangnya fitur keamanan yang handal karena tidak dilengkapi laporan-laporan penunjang lainnya, 2) sistem kurang terintegrasi dan kegiatan administrasi pemerintah daerah kurang efektif dan efisien, 3) bahasa pemrograman kurang di-update sehingga semua bagian dalam organisasi dan operasional pajak yang terlibat belum dapat memahami dan menggunakan sistem, 4) 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. Pada tahun 2016 dilakukan kembali pengembangan dengan menambahkan menu baru yaitu laporan penyisihan piutang. Sistem ini harus

selalu dikembangkan demi terciptanya sebuah sistem yang sukses dan pemakai sistem merasa puas dengan sistem yang dikembangkan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan Partisipasi terhadap Kepuasan dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Keahlian Pemakai sebagai Variabel Pemoderasi Pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar”.

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986 yang kemudian mulai dikembangkan pada tahun 1989, sebagai model penerimaan pengguna pada suatu sistem informasi. TAM diadopsi dan dikembangkan dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

Model TAM meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kinerja individu atau perusahaan. Partisipasi dari pemakai sistem diperlukan agar sistem tersebut mudah dimengerti dan dipahami oleh pemakai. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan dari pemakai sistem tersebut. Maka, pada penelitian ini penulis menggunakan partisipasi sebagai variabel untuk mengukur kepuasan pemakai sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007:39), sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan laporan-laporan bagi pihak luar. Menurut Hall

(2009:6), sistem informasi merupakan serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Wilkinson (1995) mengemukakan bahwa tujuan sistem informasi yaitu: 1) menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, 2) membantu petugas didalam melaksanakan operasi perusahaan dari hari ke hari, dan 3) menyediakan informasi yang layak untuk pemakai pihak luar perusahaan. Dilihat dari tujuan sistem informasi yang sangat penting bagi organisasi yaitu untuk mempertahankan kemampuannya untuk berkompetisi, maka kebutuhan untuk menggunakan sistem informasi memerlukan pemilihan dan mekanisme untuk menentukan apakah sistem itu memang dibutuhkan serta dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan pada saat diimplementasikan.

Sistem informasi dan teknologi informasi (TI) merupakan komponen yang penting bagi keberhasilan suatu usaha. Penggunaan teknologi informasi mampu memperkuat daya saing perusahaan dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada proses bisnis, manajemen pengambilan keputusan, dan kolaborasi kelompok kerja. Istilah sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pengguna. Sistem informasi dan teknologi komputer tidak hanya berfungsi

sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja perusahaan dari waktu ke waktu, melainkan sudah menjadi senjata utama dalam bersaing.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006:437), pengembangan sistem adalah proses memodifikasi atau mengganti sebagian atau semua sistem informasi. Proses ini memerlukan komitmen waktu, sumber daya, dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Tujuan dilakukan pengembangan sistem informasi untuk mengurangi risiko terjadinya kegagalan sistem informasi. Baronas, dkk. (1988) mengatakan bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan sistem informasi untuk memenuhi harapan *stakeholder*. Risiko kegagalan sistem informasi 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).

Davis (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi di atas mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Pengguna sistem informasi yang mempercayai bahwa sistem informasi yang digunakannya bermanfaat, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Menurut Chin dan Todd (1995) bahwa kemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu 1) kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan 2) kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektivitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor adalah menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktivitas (*increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*), dan mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*). Sedangkan, kemanfaatan dengan estimasi dua faktor dibagi menjadi dua yaitu kemanfaatan dan efektivitas. Kemanfaatan terdiri dari menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktivitas (*increase productivity*) sedangkan efektivitas meliputi mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*), dan mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*).

Pemakai merupakan orang yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi sehingga posisi pemakai menjadi sangat penting karena secara teknis pemakai lebih mengetahui tentang kebutuhan yang dibutuhkan dalam penyediaan informasi. Mekanisme keterlibatan tersebut dikenal dengan istilah partisipasi.

Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, penerimaan, dan kepuasan pemakai akan sistem informasi. 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 *resistence 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 sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Salah satu indikasi dari kesuksesan pengembangan sistem adalah kepuasan para pemakai (McKeen *et al.* (1994) dan Choe (1996)). 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. Menurut Ives *et al.* (1983), kepuasan pemakai adalah sebesar kepercayaan mereka terhadap kemampuan dari suatu sistem informasi untuk memuaskan mereka akan kebutuhan informasi. Ives *et al.* (1983) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

Kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur dari kepastiannya dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan. Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi.

Pemahaman pemakai terhadap sistem yang digunakan sangat menentukan keberhasilan suatu sistem, dan sebaliknya ketidaktahuan pemakai terhadap sistem

akan mengakibatkan kegagalan pengembangan sistem informasi (McKeen *et al.*, 1994). Selanjutnya mereka mengatakan bahwa keahlian (*expertise*) sering dikaitkan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan kepandaian (*skill*). Barki dan Hartwick, (1994) mengemukakan bahwa partisipasi pemakai adalah perilaku, persyaratan, dan aktivitas yang dilakukan pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Tentunya tingkat partisipasi pemakai yang diberikan akan berbeda-beda sesuai dengan pemahaman mereka terhadap sistem informasi. Selain itu, pengguna dengan tingkat keahlian yang tinggi akan memiliki persepsi bahwa pengembangan sistem tersebut bermanfaat untuk meningkatkan kinerjanya sehingga mereka akan merasa puas saat menggunakan sistem yang telah dikembangkan.

Penelitian yang dilakukan Saleem (1996) terhadap manajer menengah dari 64 perusahaan, menunjukkan terdapat hubungan antara partisipasi dengan keberhasilan sistem informasi, dan pemakai dengan keahlian yang rendah akan memberikan partisipasi yang kecil dalam pengembangan sistem informasi.

Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Seseorang yang beranggapan bahwa sistem yang dikembangkan bermanfaat akan merasa bahwa harapan mereka terhadap sistem tersebut terpenuhi sehingga mereka cenderung puas ketika menggunakan sistem tersebut.

Rai *et al.* (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menggunakan tiga model

keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan sistem *use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk variabel *perceived usefulness* menunjukkan adanya pengaruh dengan *user satisfaction*. Sehingga dapat dikatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Partisipasi pemakai diidentifikasi sebagai perilaku dan tindakan yang dilakukan melalui suatu target yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan kemampuan pemakai selama proses pendesainan sistem (Barki dan Hartwitck, 1989). Adanya partisipasi membuat pemakai akan merasa memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan, dan kemampuan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Ives dan Olson (1984) dan Soegiarto (2001) mendapatkan hasil bahwa partisipasi pemakai berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Penelitian yang telah dilakukan oleh Chandarin dan Indiantoro (1997) mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam

pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh McKeen *et al.* (1994), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Lawrence dan Low (1993), Hunton dan Kenneth (1994), Igbaria *et al.* (1994), Nurika (1999), Kusumastuti dan Irwandi (2012), Lau (2014). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: Partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi.

Keahlian dalam mengoperasikan komputer dapat mendorong karyawan memberikan pendapat mengenai manfaat sistem informasi yang ada. Karyawan dengan tingkat keahlian yang tinggi akan memiliki persepsi bahwa sistem tersebut bermanfaat. Seseorang yang beranggapan bahwa sistem yang dikembangkan bermanfaat akan merasa bahwa harapan mereka terhadap sistem tersebut terpenuhi, sehingga mereka akan puas ketika menggunakan sistem tersebut. Maka, karyawan dengan keahlian yang tinggi akan memiliki persepsi bahwa pengembangan sistem tersebut bermanfaat untuk meningkatkan performanya sehingga akan merasa puas terhadap pengembangan sistem yang dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: Keahlian Pemakai memoderasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi.

Tingkat keahlian sebagai variabel pemoderasi mempengaruhi hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai, dinyatakan oleh Leonard dan Sinha (1993), Newman (1990), Lucas (1978) bahwa partisipasi yang tinggi akan diberikan oleh

pemakai dengan tingkat keahlian yang tinggi. Saleem (1996) juga mengemukakan bahwa pemakai dengan keahlian yang rendah akan memberikan partisipasi yang kecil dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄: Keahlian Pemakai memoderasi pengaruh partisipasi terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Data menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk kausalitas. Penelitian ini dikatakan kausalitas untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Sesuai dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini, maka penelitian ini ingin menjelaskan tentang pengaruh *perceived usefulness* dan partisipasi terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi dengan keahlian pemakai sebagai variabel pemoderasi.

Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 51 (lima puluh satu) responden. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan penilaian yang telah ditentukan oleh peneliti dalam beberapa pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:122). Pertimbangan yang digunakan dalam menentukan responden yaitu: 1). Pemakai akhir sistem informasi dan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Pemakai akhir dalam penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan sistem informasi yaitu SIMPADA atau informasi yang dihasilkan sistem tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berpartisipasi yang dimaksudkan adalah pemberian ide atau saran dalam mengembangkan sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Made Dana selaku Kepala Sub Bagian Keuangan

pada tanggal 22 Oktober 2016, pengguna sistem informasi tersebut adalah karyawan bidang penetapan dan pendataan, penagihan, dan kasubag keuangan; 2). Memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun. Kriteria ini ditentukan karena karyawan dianggap telah memahami sistem informasi yang digunakan oleh Dispenda Kota Denpasar selama kurun waktu setahun atau lebih.

Teknik Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Berganda, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk menjawab bagaimana pengaruh *perceived usefulness* dan partisipasi pada kepuasan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, jabatan, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja karyawan yang diuraikan sebagai berikut:

1). Jenis kelamin dapat digunakan untuk mengetahui proporsi responden laki-laki dan perempuan. Pegawai yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (51,22 persen) dan pegawai yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (48,78 persen); 2). Umur digunakan untuk mengetahui rentang umur responden yang bekerja pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Denpasar yang dijadikan sampel pada penelitian ini.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	21	51,22
Perempuan	20	48,78
Jumlah	41	100
Umur karyawan		
≤ 30 tahun	21	51,22
31 s/d 40 tahun	11	26,83
41 s/d 50 tahun	8	19,51
≥ 51 tahun	1	2,44
Jumlah	41	100
Jabatan		
Kepala bidang	0	0
Kepala Seksi	4	9,76
Staf (Pegawai)	37	90,24
Jumlah	41	100
Tingkat pendidikan		
SMA/ sederajat	2	4,88
Diploma	6	14,63
Sarjana	29	70,73
Magister	4	9,76
Jumlah	41	100
Pengalaman kerja		
< 1 tahun	0	0
1 s/d 5 tahun	20	48,78
6 s/d 10 tahun	9	21,95
11 s/d 15 tahun	7	17,07
Lebih dari 15 tahun	5	12,20
Jumlah	41	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Sebanyak 21 orang (51,22 persen) memiliki umur ≤ 30 tahun. Sebanyak 11 orang (26,83 persen) memiliki umur diantara 31 s/d 40 tahun. Sebanyak 8 orang (19,51 persen) memiliki umur diantara 41 s/d 50 tahun, dan 1 orang (2,44 persen) memiliki umur ≥ 51 tahun; 3). Jabatan mencerminkan kedudukan responden pada Kantor Dinas Pendapatan Kota Denpasar yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Pegawai yang memiliki jabatan kepala seksi sebanyak 4 orang (9,76 persen) dan yang berkedudukan sebagai staf (pegawai) berjumlah 37 orang (90,24 persen); 4). Tingkat pendidikan digunakan sebagai

indikator untuk mengetahui tingkat pendidikan yang ditempuh oleh responden yang turut serta berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Pegawai dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 2 orang (4,88 persen). Pegawai dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 6 orang (14,63 persen). Pegawai dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 29 orang (70,73 persen). Sebanyak 4 orang (9,76 persen) dengan tingkat pendidikan Magister; 5). Pengalaman kerja digunakan sebagai indikator untuk mengetahui lamanya responden bekerja. Sebanyak 20 orang (48,78persen) memiliki pengalaman kerja selama 1 s/d 5 tahun. Sebanyak 9 orang (21,95 persen) memiliki pengalaman kerja selama 6 s/d 10 tahun. Sebanyak 7 orang (17,07 persen) memiliki pengalaman kerja selama 11 s/d 15 tahun, dan 5 orang (12,20 persen) memiliki pengalaman bekerja lebih dari 15 tahun.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item	
			Total	Keterangan
1	<i>Perceived Usefulness</i> (X ₁)	X1.1	0,839	Valid
		X1.2	0,877	Valid
		X1.3	0,852	Valid
		X1.4	0,784	Valid
		X1.5	0,846	Valid
		X1.6	0,866	Valid
		X2.1	0,884	Valid
		X2.2	0,799	Valid
		X2.3	0,887	Valid
2	Partisipasi (X ₂)	X2.4	0,884	Valid
		X2.5	0,844	Valid
		X2.6	0,889	Valid
		X2.7	0,909	Valid
		X2.8	0,855	Valid
		X2.9	0,802	Valid

		X2.10	0,868	Valid
		X2.11	0,925	Valid
		X2.12	0,904	Valid
		X2.13	0,860	Valid
		X2.14	0,845	Valid
		X3.1	0,762	Valid
		X3.2	0,888	Valid
		X3.3	0,820	Valid
		X3.4	0,830	Valid
3	Keahlian Pemakai (X ₃)	X3.5	0,777	Valid
		X3.6	0,893	Valid
		X3.7	0,892	Valid
		X3.8	0,728	Valid
		X3.9	0,812	Valid
		Y.1	0,829	Valid
4	Kepuasan (Y)	Y.2	0,915	Valid
		Y.3	0,879	Valid
		Y.4	0,915	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 2 menunjukkan bahwa koefisien korelasi dari masing-masing *item* pernyataan dalam kuesioner lebih besar dari 0,30 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner *valid* sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Perceived Usefulness</i> (X ₁)	0,918	Reliabel
2	Partisipasi (X ₂)	0,975	Reliabel
3	Keahlian Pemakai (X ₃)	0,941	Reliabel
4	Kepuasan (Y)	0,908	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3. terlihat bahwa keempat variabel penelitian yaitu variabel *perceived usefulness*, partisipasi pemakai, kepuasan, dan keahlian

pemakai memiliki koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan pada kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 4.
Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,134	1,557		,728	,471
Perceived Usefulness (X1)	,286	,087	,400	3,292	,002
Partisipasi (X2)	,139	,036	,475	3,903	,000
Adjusted R _{square}			0,549		
F _{hitung}			25,323		
Sig. F _{hitung}			0,000		

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4 dapat dibuat suatu model persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$K = 1,134 + 0,286 X_1 + 0,139 X_2 + e$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut: 1). Nilai konstanta (a) sebesar 1,134 memiliki arti jika variabel perceived usefulness (X1) dan partisipasi (X2) dinyatakan konstan, maka kepuasan (Y) cenderung meningkat sebesar 1,134 satuan; 2). Nilai koefisien $\beta_1 = 0,286$ berarti menunjukkan bila nilai *perceived usefulness* (X₁) bertambah 1 satuan, maka nilai dari kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,286 satuan; 3). Nilai koefisien $\beta_2 = 0,139$ berarti menunjukkan bila nilai partisipasi (X₂) bertambah 1 satuan, maka nilai dari kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,139 satuan.

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas

Model	N	Asymp. Sig. (2-tailed)
Persamaan Regresi 1	41	0,200
Persamaan Regresi 2	41	0,391

Sumber: Data primer diolah, 2016

Pada Tabel 5. memperlihatkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) > alpha = 0,05.

Hal ini berarti model regresi tersebut berdistribusi normal.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Regresi 1	Perceived Usefulness	0,726	Bebas Heteroskedastisitas
	Partisipasi	0,553	Bebas Heteroskedastisitas
Regresi 2	Perceived Usefulness	0,982	Bebas Heteroskedastisitas
	Partisipasi	0,809	Bebas Heteroskedastisitas
	Keahlian Pemakai	0,298	Bebas Heteroskedastisitas
	Perceived Usefulness*	0,993	Bebas Heteroskedastisitas
	Keahlian Pemakai Partisipasi*	0,963	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh variabel menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Tabel 7.
Uji Moderating Regression Analysis (MRA)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-8,955	2,877		-3,113	,004
X1	1,460	,330	2,046	4,420	,000
X2	-,119	,071	-,408	-1,673	,103
X3	,510	,115	1,070	4,443	,000
X1_X3	-,047	,011	-3,048	-4,186	,000
X2_X3	,009	,003	1,244	3,064	,004
Adjusted Rsquare			0,714		
F _{hitung}			20,947		
Sig. F _{hitung}			0,000		

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan pada hasil koefisien regresi pada Tabel 7. di atas, maka dapat dibuat model persamaan *Moderating Regression Analysis* (MRA) sebagai berikut.

$$K = - 8,955 + 1,460 PU - 0,119 P + 0,510 KP - 0,047 (PU*KP) + 0,009 (P*KP) + e$$

Penjelasan untuk setiap variabel dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: 1). Nilai konstanta sebesar -8,955 menunjukkan bahwa bila nilai *perceived usefulness* (X₁), partisipasi (X₂), keahlian pemakai (X₃), interaksi antar*perceived usefulness* dan kepuasan (X₁_X₃), dan interaksi antara partisipasi dan kepuasan (X₂_X₃) sama dengan nol, maka nilai kepuasan pemakai (Y) menurun sebesar 8,955 satuan; 2). Nilai koefisien sebesar -0,047 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah negatif, artinya semakin tinggi moderasi keahlian pemakai (X₃), maka pengaruh *perceived usefulness*(X₁) terhadap kepuasan (Y) menurun; 3). Nilai koefisien sebesar 0,009 mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah positif, artinya

semakin tinggi moderasi keahlian pemakai (X_3), maka pengaruh partisipasi (X_2) terhadap kepuasan (Y) meningkat.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:97). 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. Berdasarkan Tabel 7 terlihat bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,714. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,714 memiliki arti bahwa 71,4 persen variasi kepuasan mampu dijelaskan oleh variabel *perceived usefulness* dan partisipasi serta keahlian pemakai sebagai pemoderasi. Sisanya sebesar 28,6 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji statistik F bertujuan untuk melihat apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara serempak terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006:98). Tabel 8 menyajikan hasil uji F penelitian sebagai berikut.

Tabel 8.
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	387,914	5	77,583	20,947	,000 ^b
Residual	129,631	35	3,704		
Total	517,546	40			

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai signifikan uji F yaitu sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,050$. 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.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2006:98). *Level of significant* (α) yang digunakan adalah 5 persen (0,05). Apabila tingkat signifikansi $t > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sebaliknya jika tingkat signifikansi $t \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian uji t dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 4 dan Tabel 7.

Hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Setelah dilakukan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (β_1) = 0,286 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Artinya bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis pertama (H_1) diterima.

Para pemakai akhir sistem merasakan bahwa sistem yang telah dikembangkan bermanfaat dan sesuai dengan harapan mereka. Sistem yang dikembangkan dirasakan mampu meningkatkan kinerjanya, sehingga mereka semakin puas ketika menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rai et al. (2002) dan Livari (2005) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa partisipasi berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Setelah dilakukan

pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (β_2) = 0,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Artinya bahwa partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis kedua (H_2) diterima.

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 Grahitia Chandarin dan Nur Indiantoro (1997) yang mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih dan Indriantoro (1998), Hunton dan Kenneth (1994), Igbaria *et al.* (1994), Nurika Restuningdiah (1999), Kusumastuti dan Irwandi (2012), Lau (2014).

Hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa keahlian pemakai memoderasi hubungan antara *perceived usefulness* terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Setelah dilakukan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji moderasi *perceived usefulness* dan keahlian pemakai (X_1X_3) pada

kepuasan (Y) diperoleh *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar $- 0,047$. Artinya bahwa keahlian pemakai dapat memperlemah pengaruh *perceived usefulness* pada kepuasan, maka hipotesis ketiga (H₃) ditolak.

Pemakai sistem yang memiliki keahlian yang tinggi akan semakin mengetahui kekurangan dan kelemahan dari sistem tersebut. Karena mengetahui kelemahan sistem tersebut mereka merasa sistem tersebut kurang bermanfaat untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga mereka kurang puas dengan pengembangan sistem yang dilakukan.

Hipotesis keempat (H₄) menyatakan bahwa keahlian pemakai memoderasi hubungan antara partisipasi terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Setelah dilakukan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji moderasi partisipasi dan keahlian pemakai (X₂X₃) pada kepuasan (Y) diperoleh *p-value* sebesar 0,004 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan koefisien sebesar 0,009. Artinya bahwa keahlian pemakai memperkuat pengaruh partisipasi pemakai pada kepuasan, maka hipotesis keempat (H₄) diterima.

Pemakai sistem yang memiliki keahlian yang tinggi akan memberikan partisipasi yang tinggi mengenai kelemahan sistem yang harus dikembangkan atau diperbaiki agar sistem tersebut lebih baik. Adanya partisipasi yang tinggi mengakibatkan pengembangan sistem dilakukan sesuai dengan harapan mereka sehingga pemakai sistem akan semakin puas dengan sistem yang ada. Hasil ini didukung oleh penelitian Leonard dan Sinha (1993), Newman (1990), Lucas

(1978) bahwa partisipasi yang tinggi akan diberikan oleh pemakai dengan tingkat keahlian yang tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: 1). *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini disebabkan para pemakai akhir sistem merasakan bahwa sistem yang telah dikembangkan bermanfaat dan sesuai dengan harapan mereka. Sistem yang dikembangkan dirasakan mampu meningkatkan kinerjanya, sehingga mereka semakin puas ketika menggunakan sistem tersebut; 2). Partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan 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; 3). Keahlian pemakai memoderasi (memperlemah) pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini disebabkan karena pemakai sistem yang memiliki keahlian yang tinggi akan semakin mengetahui kekurangan dan kelemahan dari sistem tersebut. Karena mengetahui kelemahan sistem tersebut mereka merasa sistem tersebut kurang bermanfaat untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga mereka kurang puas dengan pengembangan sistem yang dilakukan; 4). Keahlian pemakai memoderasi (memperkuat) pengaruh partisipasi

terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem. Hal ini disebabkan karena pemakai sistem yang memiliki keahlian yang tinggi akan memberikan partisipasi yang tinggi mengenai kelemahan sistem yang harus dikembangkan atau diperbaiki agar sistem tersebut lebih baik. Adanya partisipasi yang tinggi mengakibatkan pengembangan sistem dilakukan sesuai dengan harapan mereka sehingga pemakai sistem akan semakin puas dengan sistem yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: 1). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keahlian pemakai memoderasi (memperlemah) pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi. Berdasarkan hasil tersebut disarankan kepada Dinas pendapatan Kota Denpasar untuk tetap melakukan pengembangan terhadap sistem yang digunakan agar sesuai dengan harapan dari pemakainya. Dalam melakukan pengembangan sistem diperlukan partisipasi dari pemakai sistem tersebut karena mereka akan lebih mengetahui kelemahannya dan dapat memberikan saran agar sistem tersebut dikembangkan sesuai dengan harapan pemakai sistem informasi; 2). Hasil penelitian ini agar dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan pemakai untuk dapat menambahkan jumlah variabel independen atau mengamati faktor-faktor selain *perceived usefulness* dan partisipasi seperti dukungan manajemen puncak, serta mengganti variabel moderasi guna mengetahui variabel-variabel lain seperti komunikasi pemakai-pengembang yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah variabel dependen.

REFRENSI

- Barki, H., dan Hartwick, J.1994. Measuring User Participation, User Involvement, and user Attitude.*MIS Quarterly*.
- 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, danIndriantoro, Nur. 1997. Hubungan antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjaun Dua Faktor Kontijensi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 13(1).
- Chin, W.C. dan Todd, P.A. 1995. On The Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, 19(2), pp: 237-246.
- Choe, J. M. 1996. The Relationship Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems. *Journal of ManagementInformation Systems/Spring*, 12(4).
- Dasgupta, Subhasih. 2002. User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Group Decision and Negotiation*,11(2), pp: 87-100.
- Debrabander, D., dan Their, G. 1984. Succesful Information System Development in Relation to Situasional Factors Which Affect Effective Communication Between MIS Users and EDP Spesialist. *Management Science*, 30(2).
- Delone, W.H. dan McLean, “information System Success: The Quest for Dependent Variable”,*Information System Research*, No.3,1992.
- Doll, W.J. dan G., Torkzadeh. 1988. “Adiscrepancy Model of End-User Computing Involvement , and Usefulness of Information System.”*Decision Sciences*, 17(4).
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan manufaktur di Bursa Efek Jakarta).*Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), h:76-87.

- Hunton, J. E., dan Kenneth, H. P. 1994. A Framework for Investigating Involvement Strategies in Accounting Information System Development. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.6.
- Igbaria, M. P. Saroj, dan Michael, K. B. 1994. Work Experience, Job Involvement and Quality Work of Life Among Information System Personnel. *MIS Quaterly*.
- Istianingsih, dan Wijanto, H.S. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Program Doktor-Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak 2008.
- 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. 2003. Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Faktor Kontijensi sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Akutansi Indonesia*, 7(1).
- 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.
- Lawrence, M., dan Low, Graham. 1993. Exploring Individual User Satisfaction Within User Led Development. *MIS Quaterly*.
- Leonard-Barton, D. dan S.K. Sinha. 1993. *Developer-user interaction and user satisfaction in technology transfer*. *Academy of management Journal*.36.5
- 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.
- Maharsi, Sri. 2000. Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 2(2), h: 127-137.

- Nurika, Restuningdiah. 1999. Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas sistem dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating. *Thesis* Magister Akuntansi UGM, Yogyakarta.
- Pujiati, Diyah dan Nurmala, Ahmar. 2003. Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi: Tinjauan terhadap Empat Faktor Kontijensi. *Ventura*, Vol. 6, h: 16-33.
- Rahyuda, Ketut, Murjana Yasa, dan Yuliarmi. 2004. *Metodelogi Penelitian*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B., 2002. "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis". *Information System Research*, 13(1), pp.29-34.
- Rata, I Wayan. 2007. Hubungan antara Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi yang Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Lima Faktor Kontijensi pada Industri Hotel di Bali. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 12(3).
- Robey, D., and Farrow, D. L. 1982. User Involvement in Information System Development: A Conflict Model and Empirical Test. *Management Science*.
- Rose, Janelle, and Gerard, Fogarty. 2006. Determinants of perceived usefulness and perceived ease of use in The Technology Acceptance Model: Senior Consumers Adoption of Self-Serving Banking Technologies. *Academy of World Business, Marketing & Management Development Conference Proceedings*, 2(10), pp: 122-129.
- Saleem, Naveed. 1996. An Empirical Test of the Contingency Approach to User Participation System Development. *Journal of Management Systems*, Summer, Vol 13.
- 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 Performance of Accounting Information Systems. *Gajah Mada International Journal of Business*.
- 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.