

Skripsi

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN
DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KOMUNIKASI PMAKAI
PENGEMBANG, KOMPLEKSITAS TUGAS, KOMPLEKSITAS SISTEM,
PENGARUH PEMAKAI, DAN STRUKTUR ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Oleh :

DIAN PRANITA

03.60.0196

**Fakultas Ekonomi-Akuntansi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang
2007**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Pratisipasi Pemakai Terhadap Kpeuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pmekai Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Moderating

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah saya yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 25 Agustus 2007

Yang menyatakan,

Dian Peranita

HALAMAN PERSEMBAHAN

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!
Ia akan seperti pohon yang ditanam ditepi air, yang merambatkan akar-akarnya ke tepi
batang air, dan yang tidak mengalami datangnya panas terik, yang daunnya tetap hijau,
yang tidak khawatir dalam tahun kering, dan yang tidak berhenti menghasilkan buah.

- Yeremia 17 :7-8.-

Allah tersenyum ketika saya mengasihi Dia di atas segalanya
Allah tersenyum ketika saya mempercayai Dia sepenuhnya
Allah tersenyum ketika saya menaati Dia dengan sepenuh hati
Allah tersenyum ketika saya memuji dan bersyukur kepada-Nya terus menerus
Allah tersenyum ketika saya menggunakan kemampuan saya

Pengharapan adalah hal yang paling utama untuk dapat bertahan dalam penderitaan
pengharapan berarti keyakinan bahwa sesuatu yang baik akan terjadi. Rasa optimis ada
batasnya tapi pengharapan tidak pernah ada batasnya. Pengharapan lebih merupakan
keberanian untuk tetap hidup dan bertahan daripada sukacita.
Pengharapan yang benar tidak pernah berdusta. Dimana seseorang dapat percaya bahwa
sewaktu ia jatuh dan mengalami hal yang buruk dalam kehidupannya, ia masih belum
berada di ujung jalan kehidupannya. Ia masih dapat berdiri dan melanjutkan
kehidupannya
tetaplah berharap
meskipun sudah tidak ada apapun juga yang bisa diharapkan ...

Dedicated to :

Jesus Christ, Papa & Mama, my lovely sista, Bella Pascalia, and dede : faldric,
Liliana, Charina, and Sibontot Evan, my friends : Rhena, Surya, Bundo Vina.

Kata Pengantar

Pertama – tama penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karuniaNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktek yang berjudul “Pengaruh Pratisipasi Pemakai Terhadap Kpeuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pmekai Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Moderating” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Soegijapranata Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Jesus Christ, yang penuh kasih, sabar dan sebagai kekuatan dan sumber pengharapan serta setiap anugerah, berkat, dan keajaiban yang membuat penulis selalu bersyukur.
2. Drs. Hudi Prawoto, MM, Akt , Selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sentot Sugiarto A.,Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang.
4. Semua Dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selam penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Soegijapranata.

5. Keluarga besar penulis, papa, mama n 4 tuyul-tuyul edan gue yang manis, n c' bella tengkyu for all of ur support.
6. K_P_T I Surya, K_P_T II Rhena, bundo vina (Skripsyong WPT would be a nightmare without all of u), ipoh, vinie, c' liena tengkyu 10X.
7. Victorian (mak co ' nya kompie, u're the best), Ltopnya Oya, Rhena's Baby B_L_A_C_K yg uda mengkik2 abis nabrak pohon keramat (our hero ^_^).
8. Dedengkot n new comernya kost sepaton mb'putri, hanny, nantin, silvy n milka (sorry klo ditengah pagi buta tiba2 denger suara teriakan versi mak lampir maklum buat nyari wangsit yg ilang gara2 keracunan teh ijo n output SPSS)
9. Teman – teman angkatan '03 Jurusan Akuntansi Unika Soegijapranata Semarang.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan dalam skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini dengan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Agustus 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL -----	i
HALAMAN PERSETUJUAN -----	ii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iii
KATA PENGANTAR -----	iv
DAFTAR ISI -----	v
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL -----	vi
DAFTAR LAMPIRAN -----	vii
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1 Latar Belakang -----	1
2 Perumusan Masalah -----	5
3 Tujuan dan Manfaat Penelitian -----	6
3.1 Tujuan -----	6
3.2 Manfaat -----	6
4 Kerangka Pikir -----	9
5 Sistematika Penulisan -----	10
BAB II LANDASAN TEORI -----	12
2.1 Pengertian Sistem Informasi -----	12
2.2 Metodologi Pengembangan Sistem -----	13
2.3 Tujuan Pengembangan Sistem Informasi -----	17
2.4 Partisipasi Pemakai Sistem Informasi -----	17
2.5 Kepuasan Pemakai -----	18

2.6	Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai	19
2.7	Teori Kontijensi	21
2.8	Faktor Kontijensi	21
2.8.1	Dukungan Manajemen Puncak	23
2.8.2	Komunikasi Pemakai-Pengembang	25
2.8.3	Kompleksitas Tugas	26
2.8.4	Kompleksitas Sistem	28
2.8.5	Pengaruh Pemakai (<i>Influence of User</i>)	29
2.8.6	Struktur Organisasi	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Metodologi Penelitian	32
3.1.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian	32
3.1.2.	Populasi dan Sampel	32
3.1.3.	Teknik Pengumpulan Data	35
3.1.4.	Jenis Data	35
3.2	Definisi dan Pengukuran Variabel	35
3.2.1	Variabel Independen	35
3.2.2	Variabel Dependen	36
3.2.3	Variabel Moderating	36
3.2.3.1	Dukungan Manajemen Puncak	36
3.2.3.2	Komunikasi Pemakai Pengembang	37
3.2.3.3	Kompleksitas Tugas	37
3.2.3.4	Kompleksitas Sistem	37

3.2.3.5	Pengaruh Pemakai	37
3.2.3.6	Struktur Organisasi	37
3.3	Alat dan Analisis Data	38
3.4	Metode Analisis Data	38
3.4.1	Uji Kualitas Data	38
3.4.1.1	Uji Validitas	38
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	39
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	40
3.4.2.1	Uji Normalitas	40
3.4.2.2	Uji Heterokedastisitas	40
3.4.2.3	Uji Multikolinearitas	41
3.4.3	Pengujian Hipotesis	41
3.4.3.1	Uji H1 Regresi Linear Sederhana	41
3.4.3.2	Uji H2-H7 Analisis Linear Berganda	42
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Deskripsi Responden	47
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	47
4.1.2	Umur Responden	48
4.1.3	Pendidikan Responden	48
4.1.4	Lama Bekerja Responden	49
4.1.5	Lama Jabatan Responden	49
4.2	Analisa Deskriptif	50

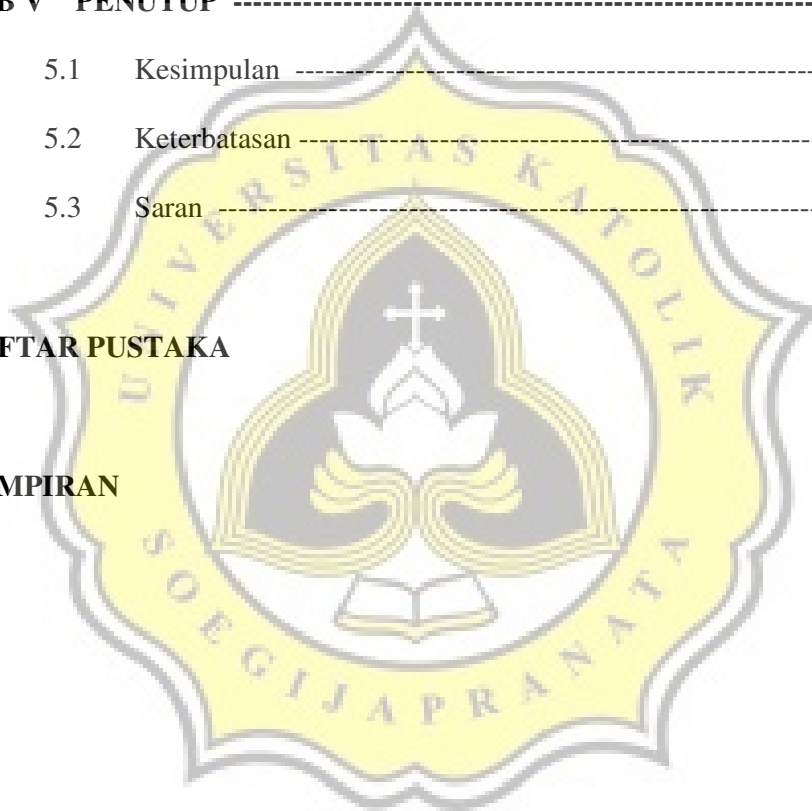
4.2.1	Persepsi Responden Terhadap Partisipasi Pemakai Dalam Pengembangan Sistem	50
4.2.2	Persepsi Responden Terhadap Dukungan Manajemen Puncak Dalam Pengembangan Sistem	52
4.2.3	Persepsi Responden Terhadap Komunikasi Pemakai Pengembang Dalam Pengembangan Sistem	53
4.2.4	Persepsi Responden Terhadap Kompleksitas Tugas Dalam Pengembangan Sistem	54
4.2.5	Persepsi Responden Terhadap Kompleksitas Sistem Dalam Pengembangan Sistem	55
4.2.6	Persepsi Responden Terhadap Pengaruh Pemakai Dalam Pengembangan Sistem	56
4.2.7	Persepsi Responden Terhadap Struktur Organisasi Dalam Pengembangan Sistem	57
4.2.8	Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem	59
4.2.9	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.10	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Kelompok Usia	62
4.2.11	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Jenjang Pendidikan	65

4.2.12	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Lama Bekerja -----	68
4.2.13	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Lama Jabatan -----	71
4.3.	Hasil Uji Instrumen Data Penelitian -----	74
4.3.1	Uji Validitas -----	74
4.3.1.1	Uji Validitas Variabel Partisipasi Pemakai -----	74
4.3.1.2	Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak -----	75
4.3.1.3	Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemakai Pengembang -----	75
4.3.1.4	Uji Validitas Variabel Kompleksitas Tugas -----	76
4.3.1.5	Uji Validitas Variabel Kompleksitas Sistem -----	77
4.3.1.6	Uji Validitas Variabel Pengaruh Pemakai -----	77
4.3.1.7	Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi -----	78
4.3.1.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai -----	78
4.3.2	Uji Reliabilitas -----	79
4.3.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik -----	80
4.3.3.1	Normalitas -----	80
4.3.3.2	Heterokedastisitas -----	85
4.3.3.3	Multikolinearitas -----	90
4.3.4	Pengujian Hipotesis I -----	95
4.3.5	Pengujian Hipotesis II -----	96

4.3.6	Pengujian Hipotesis III	99
4.3.7	Pengujian Hipotesis IV	102
4.3.8	Pengujian Hipotesis V	104
4.3.9	Pengujian Hipotesis VI	107
4.3.10	Pengujian Hipotesis VII	111
BAB V	PENUTUP	117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Keterbatasan	119
5.3	Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Daftar Gambar :

Gambar 1.1	Kerangka Pikir Penelitian -----	9
Gambar 2.1	Hubungan Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai -----	21
Gambar 2.2	Dukungan Manajemen Puncak Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	24
Gambar 2.3	Komunikasi Pemakai Pengembang Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	26
Gambar 2.4	Kompleksitas Tugas Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	28
Gambar 2.5	Kompleksitas Sistem Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	29
Gambar 2.6	Pengaruh Pemakai Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	30
Gambar 2.7	Srtuktur Organisasi Sebagai Moderasi antara Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai -----	31
Gambar 4.1	Mean Persepsi Responden Terhadap Partisipasi Pemakai -----	51
Gambar 4.2	Mean Persepsi Responden Terhadap Dukungan Manajemen Puncak - -----	52
Gambar 4.3	Mean Persepsi Responden Terhadap Komunikasi Pemakai Pengembang-----	53
Gambar 4.4	Mean Persepsi Responden Terhadap Kompleksitas Tugas -----	54

Gambar 4.5	Mean Persepsi Responden Terhadap Kompleksitas Sistem -----	56
Gambar 4.6	Mean Persepsi Responden Terhadap Pengaruh Pemakai -----	57
Gambar 4.7	Mean Persepsi Responden Terhadap Struktur Organisasi -----	58
Gambar 4.8	Mean Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pemakai -----	59

Daftar Tabel :

Tabel 3.1	Keterangan Jumlah Populasi dan Sampel -----	33
Tabel 3.2	Jumlah Pengiriman dan Pengembalian Kuseioner -----	34
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin -----	47
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur -----	48
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Pendidikan -----	48
Tabel 4.4	Distribusi Responden Menurut Lama Bekerja -----	49
Tabel 4.5	Distribusi Responden Menurut Lama Jabatan -----	50
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Partisipasi Pemakai -----	50
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Dukungan Manajemen Puncak -----	52
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Komunikasi Pemakai Pengembang -----	53
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Kompleksitas Tugas -----	54
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Kompleksitas Sistem -----	55
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Pengaruh Pemakai -----	56
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Struktur Organisasi -----	58
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Kepuasan Pemakai -----	59

Tabel 4.14	Persepsi Responden Terhadap Masinbg-Masing Variabel Berdasarkan jenis Kelamin Responden -----	60
Tabel 4.15	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Umur Responden -----	62
Tabel 4.16	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Pendidikan Responden -----	65
Tabel 4.17	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Lama Bekerja Responden -----	68
Tabel 4.18	Persepsi Responden Terhadap Masing-Masing Variabel Berdasarkan Lama Jabatan Responden -----	71
Tabel 4.19	Uji Validitas Variabel Partisipasi Pemakai -----	74
Tabel 4.20	Uji Validitas Dukungan Manajemen Puncak -----	75
Tabel 4.21	Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemakai Pengembang -----	76
Tabel 4.22	Uji Validitas Variabel Kompleksitas Tugas -----	76
Tabel 4.23	Uji Validitas Variabel Kompleksitas Sistem -----	77
Tabel 4.24	Uji Validitas Variabel Pengaruh Pemakai -----	77
Tabel 4.25	Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi -----	78
Tabel 4.26	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai -----	79
Tabel 4.27	Uji Reliabilitas -----	79
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas Model 1 -----	80
Tabel 4.29	Hasil Uji Normalitas Model 2 -----	81
Tabel 4.30	Hasil Uji Normalitas Model 3 -----	82
Tabel 4.31	Hasil Uji Normalitas Model 4 -----	82

Tabel 4.32	Hasil Uji Normalitas Model 5 -----	82
Tabel 4.33	Hasil Uji Normalitas Model 6 -----	83
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas Model 7 -----	83
Tabel 4.35	Hasil Uji Normalitas Model 8 -----	83
Tabel 4.36	Hasil Uji Normalitas Model 9 -----	83
Tabel 4.37	Hasil Uji Normalitas Model 10 -----	84
Tabel 4.38	Hasil Uji Normalitas Model 11 -----	84
Tabel 4.39	Hasil Uji Normalitas Model 12 -----	84
Tabel 4.40	Hasil Uji Normalitas Model 13 -----	84
Tabel 4.41	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 2 -----	85
Tabel 4.42	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 3 -----	86
Tabel 4.43	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 4 -----	87
Tabel 4.44	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 5 -----	88
Tabel 4.45	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 6 -----	88
Tabel 4.46	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 7 -----	89
Tabel 4.47	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 8 -----	89
Tabel 4.48	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 9 -----	89
Tabel 4.49	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 10 -----	89
Tabel 4.50	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 11 -----	90
Tabel 4.51	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 12 -----	90
Tabel 4.52	Hasil Uji Heterokedastisitas Model 13 -----	90
Tabel 4.53	Hasil Uji Multikolinearitas Sebelum ditambah model Interaksi ---	92
Tabel 4.54	Hasil Uji Multikolinearitas Setelah ditambah model Interaksi ----	93

Tabel 4.55	Hasil Uji Multikolinearitas yang Bebas Multikolinearitas -----	94
Tabel 4.56	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 1 -----	95
Tabel 4.57	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 2 -----	96
Tabel 4.58	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 3 -----	97
Tabel 4.59	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 4 -----	99
Tabel 4.60	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 5 -----	100
Tabel 4.61	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 6 -----	102
Tabel 4.62	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 7 -----	103
Tabel 4.63	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 8 -----	105
Tabel 4.64	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 9 -----	106
Tabel 4.65	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 10 -----	108
Tabel 4.66	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 11 -----	109
Tabel 4.67	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 12 -----	111
Tabel 4.68	Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 13 -----	112
Tabel 4.70	Hasil Analisis Regresi Linier dan Analisis MRA -----	114



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, dan faktor-faktor lain yang memoderasi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan struktur organisasi.

Pengujian hipotesis dilakukan pada 36 responden yaitu manajer maupun sederajat pada 16 yang tersebar di kota Semarang. Metode yang digunakan untuk menguji hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi adalah regresi linier (*Linier Regrresion*). Sedangkan untuk menguji enam faktor kontijensi, yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan struktur organisasi sebagai variabel moderating pengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai menggunakan metode MRA (*Moderated Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Kedua, pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dimoderasi oleh masing-masing variabel yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan struktur organisasi, dimana masing-masing variabel sebagai quasi moderator.

Kata Kunci : Partisipasi pemakai, Teori Kontijensi, Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, Struktur Organisasi dan Kepuasan Pemakai.