

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP
KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI DENGAN LIMA VARIABEL MODERATING**

(Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Pembiayaan Kota Madiun)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

Nama : Agnes Andriana
NIM : 52407401

Nomor Isi	160 / Ak 0460
Tanggal Isi	25 November 2011
Nomor Isi	201 / Ak / And / p
Tanggal Isi	25 November 2011

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul
**PENGARUH PERTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN
LIMA VARIABEL MODERATING**
(Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Pembiayaan Kota Madiun)

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Agnes Andriana (52407401)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Akuntansi.

Madiun, 15 Juli 2011
Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak

Dwi Handayani, S.E., M.Si

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala
Madiun

Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala
Madiun



Veronika Agustini SM, S.E., M.Si.



Theresia Purbandari, S.E., M.Sc.

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul

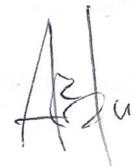
**PENGARUH PERTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN
LIMA VARIABEL MODERATING
(Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Pembiayaan Kota Madiun**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Agnes Andriana (52407401)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi.

Madiun, 15 Juli 2011

Tim Penguji Skripsi

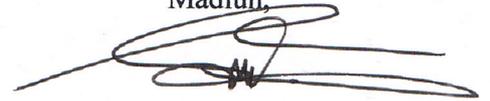
1. **Dwi Handayani, S.E., M.Si.** ()
Ketua
2. **Theresia Purbandari, S.E., M.Si.** ()
Anggota
3. **Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak.** ()
Anggota

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Pembiayaan Kota Madiun)** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jika ternyata terbukti hasil jiplakkan, dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar sarjana saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun,



Agnes Andriana

MOTTO

- I'am captain of my soul and a sailor of my life boat.
- If you can dream it, you can become it an be mya self.
- Jadikanlah masa lalu sebagai pengalaman, sekarang sebagai kenyataan, dan harapan sebagai masa datang.

Penulis Persembahkan Kepada :

- Keluarga Kecil Sumber Semangatku
- Kedua Orangtuaku Tercinta
- Sahabat-Sahabat Fe-WM 07
- Almamater Ku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating”. (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa Pembiayaan Kota Madiun). Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Madiun.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan, namun berkat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Veronika Agustini SM, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Theresia Purbandari, S.E., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Ibu Dwi Handayani, S.E., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Buat para dosen yang memberikan mata kuliah, terima kasih atas semua ilmu yang telah diajarkan.
6. Keluarga kecil yang selalu memberi semangat, dukungan dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini, dua pria yang hebat dalam hidupku Rino Pramidya dan Xavier Ricco Anggoro.
7. Kedua orang tuaku terkasih, yang telah memberikan dukungan penuh, untuk setiap keputusan dan tindakan ku dan selalu mengingatkan.

8. Teman-temanku tercinta FE WM Kelas Malam 2007, yang telah memberikan dukungan dan bantuannya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dan kekurangan dalam menyusun skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca demi manfaat yang lebih baik bagi kita bersama.

Terima Kasih

Madiun,

Peneliti

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah partisipasi pemakai berpengaruh pada kepuasan pemakai, kedua apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Masih banyak temuan peneliti sebelumnya yang kontradiksi. Peneliti mencoba menguji ulang dengan melakukan pengujian pada lima faktor kontijensi, sebagaimana yang telah disebutkan.

Obyek dari penelitian ini adalah karyawan perusahaan jasa pembiayaan (*leasing*) yang telah menggunakan sistem informasi dalam intensitas kerjanya di Kota Madiun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden. Dari 100 kuesioner yang disebar, 45 kuesioner yang kembali dan sebanyak 36 kuesioner yang dapat diolah. Analisa data dilakukan dengan menggunakan tehnik regresi linier (*Linear Reggression*) untuk menguji hipotesis pertama yaitu pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan untuk menguji hipotesis kedua sampai keenam mengenai lima faktor kontigensi yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sitem dan pengaruh pemakai sebagai pemoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi digunakan MRA (*Moderated Regression Analysis*) dengan bantuan *software* SPSS Versi 15.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Kedua, pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dimoderasi dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai. Kelima variabel yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas Sistem sebagai *quasi moderator*, sedangkan variabel pengaruh pemakai sebagai *pure moderator*.

Kata kunci: Partisipasi Pemakai, Teori Kontigensi, Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai Pengembang, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, Kepuasan Pemakai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TELAHAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	10
1. Pengembangan Sistem Informasi dan Tujuannya.....	10
2. Tujuan Pengembangan Sistem Informasi.....	13
3. Hubungan Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai...	14
4. Teori Kontijensi.....	17
5. Faktor-Faktor Kontijensi.....	18
a. Dukungan Manajemen Puncak.....	19
b. Komunikasi Pemakai Pengembang.....	21
c. Kompleksitas Tugas.....	22
d. Kompleksitas Sistem.....	23
e. Pengaruh Pemakai.....	24
B. Kerangka Konseptual atau Model Penelitian.....	26
BAB III METODA PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27
3. Teknik Pengambilan Sampel	28
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28

D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis.....	31
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
A. Data Penelitian	39
1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	39
2. Gambaran Umum Responden.....	41
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Kualitas Data.....	47
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
4. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	69
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	82
A. Simpulan.....	82
B. Keterbatasan.....	85
C. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Nama Perusahaan <i>Leasing</i>	45
Tabel 4.2	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	46
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.5	Profil Responden berdasarkan Jabatan.....	48
Tabel 4.6	Profil Responden berdasarkan Pengalaman Kerja.....	48
Tabel 4.7	Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Durbin-Watson.....	64
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linear Sederhana dan <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas untuk Partisipasi Pemakai.....	57
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas untuk Dukungan Manajemen Puncak.....	58
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas untuk Komunikasi Pemakai Pengembang....	58
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas untuk Kompleksitas Tugas.....	58
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas untuk Kompleksitas Sistem.....	59
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas untuk Pengaruh Pemakai.....	59
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	60