

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN
KOMPLEKSITAS TUGAS, KOMPLEKSITAS SISTEM DAN PENGARUH
PEMAKAI SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Survey Pada Bank BTPN di Wilayah Wonogiri)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ANIK PUJIASTUTI

B. 200 060 267

**FAKULTAS EKONOMI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS, KOMPLEKSITAS SISTEM DAN PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI VARIABEL MODERATING.

Yang ditulis oleh **Anik Pujiastuti** dengan NIM: **B 200 060 267**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2011

Pembimbing

(Abdul Kharis Almashari, SE, M.Si, Akt)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, SE, Msi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura, Surakarta. Telp. (0271) 717417 - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANIK PUJIASTUTI

NIRM : 06.6.106.02030.50267

Jurusan : AKUNTANSI

Judul Skripsi :PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP
KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN
SISTEM INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS,
KOMPLEKSITAS SISTEM DAN PENGARUH PEMAKAI
SEBAGAI VARIABEL MODERATING.

(Survey Pada Bank BTPN di Wilayah Wonogiri)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2011

Yang membuat pernyataan,

ANIK PUJIASTUTI

MOTTO

*“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu tinggi”
(QS. Al Mujajalah : 11)*

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kamu berharap”
(QS. Alam Nasyrah : 6-8)*

“Masa depan harus dipikirkan baik-baik, direncanakan serta dipersiapkan sebanyak mungkin, tetapi tidak boleh disertai dengan kekhawatiran, jangan khawatir dengan hari esok”

(Dale Cannigie)

“Surga bukan terletak pada tobat; surga terdapat dalam hati yang bersih, sedangkan neraka ada bukan dalam siksaan; neraka terdapat dalam hati yang kosong”

PERSEMBAHAN

Ya allah,

Rendahkanlah suaraku bagi mereka, perindahlah ucapanku di depan merreka.

Lunakkanlah watakku terhadap mereka dan lembutkanlah hatiku untuk mereka.

Ya allah,

Berilah mereka balasan yang sebaik-baiknya atas didikan merreka padaku.

Atas kesayangan yang mereka limpahkan padaku,

Peliharalah mereka sebagaimana mereka memeliharaaku,

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

1. Ayah dan ibu tercinta yang telah mengukir jiwa dan raga dengan penuh kasih sayang serta do'a yang senantiasa mengiringi langkahku.
2. Kakak-kakakku yang tak pernah berhenti dan lelah memberi dukungan moral.
3. Sahabat-sahabat terbaikku.
4. Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PERTISAPASI PEMAKAI DAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN KOMPLEKSITAS TUGAS, KOMPLEKSITAS SISTEM, DAN PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Survey pada Bank BTPN di wilayah Wonogiri)”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima bantuan baik tenaga, pikiran serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat nilainya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE. Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Fatchan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Abdul Kharis Almashari, SE, M.Si. Akt, selaku Pembimbing Akademik terima kasih atas semua pengarahan, bimbingan dan saran yang diberikan selama masa kuliah.
5. Bapak Abdul Kharis Almashari, SE, M.Si. Akt, selaku pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan staf pengajar serta seluruh staf dan karyawan di Fakultas Ekonomi UMS.
7. Bapak/ibu Pimpinan Cabang dan Staf Bank BTPN di wilayah Wonogiri, terima kasih atas izin yang diberikan, sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
8. Ayah dan ibu tercinta yang telah banyak memberi dukungan baik secara moril maupun materiil serta kasih sayang yang tulus serta do'a yang senantiasa mengiringi langkahku. Sesungguhnya kasihmu tiada ternilai. Semoga Allah SWT memberikan tempat kediaman yang dinaungi kemuliaan-Nya, ampunan-Nya serta rahmat-Nya, Amin...
9. Seluruh keluargaku yang telah memberikan do'a sehingga pembuatan skripsi ini berjalan dengan lancar.
10. Sahabat-sahabatku, "terima kasih atas motivasi dan kebersamaannya selama ini. Persahabatan itu memang indah walaupun sering selisih paham kita tetap bersama".

11. Buat sahabat-sahabatku (Yulia, Desy, Maya, Puput, Vinda) semoga persahabatan kita tak kan lekang oleh waktu. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
12. Teman-teman kelas H angkatan 2006, terima kasih kebersamaan kita selama ini. Semoga kebersamaan ini senantiasa terjaga.
13. Anak-anak kost “Griya Syafa’at”, terima kasih atas canda tawa dan kekonyolan kalian yang membuatku merasa senang dan nyaman di kost.
14. Semua pihak yang telah membantu penulisan selama ini, dan terutama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan. Maka, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu’alaikum Wr, Wb.

Surakarta, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Sistem Informasi.....	8
1. Pengertian Sistem.....	8

2.	Karakteristik Sistem.....	8
3.	Klasifikasi Sistem.....	10
4.	Pengertian informasi.....	11
5.	Kualitas Informasi.....	11
B.	Pengembangan Sistem.....	13
1.	Analisis Sistem.....	13
2.	Perancangan Sistem.....	14
3.	Operasi.....	15
C.	Hubungan Partipasi-Kepuasan Pemakai.....	19
D.	Faktor-Faktor Kontijensi.....	20
1.	Kompleksitas Tugas.....	20
2.	Kompleksitas Sistem.....	20
3.	Pengaruh Pemakai.....	20
E.	Penelitian Terdahulu.....	21
F.	Hipotesis.....	21
G.	Kerangka Teori.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
B.	Data dan Sumber Data.....	23
C.	Metode Pengumpulan Data.....	24
D.	Definisi Operasional variabel dan Pengukuran Variabel.....	24
a.	Partisipasi Pemakai.....	24
b.	Kompleksitas Tugas.....	25

c.	Kompleksitas Sistem.....	25
d.	Pengaruh Pemakai.....	26
e.	Kepuasan Pemakai.....	26
E.	Metode Analisis Data.....	27
1.	Uji Validitas.....	27
2.	Uji Reliabilitas.....	27
3.	Moderated Regression Analysis (MRA).....	28
4.	Asumsi Klasik.....	29
5.	Uji Parsial (Uji t).....	30
6.	Uji F (Uji Simultan).....	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A.	Pelaksanaan Penelitian.....	34
B.	Hasil Analisis Data.....	35
1.	Pengujian Insrtumen Penelitian.....	35
2.	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.	UJi Hipotesis Pertama.....	40
4.	Uji Hipotesis Kedua.....	42
C.	Pembahasan.....	45

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	49
B.	Keterbatasan.....	49
C.	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tahap-Tahap dalam SDLC A System Development Life Cycle... 16	
Tabel 4.1 Jumlah Penyebaran Kuesioner Pada Bank..... 34	34
Tabel 4.2 Distribusi Kuesioner dan Perhitungan Jumlah Sampel..... 35	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas 36	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas..... 37	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas..... 38	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas..... 39	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 40	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana..... 41	41
Tabel 4.9 Hasil Uji T Model Pertama..... 42	42
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Moderasi Model kedua..... 43	43
Tabel 4.11 Efek Moderasi..... 44	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2-1 Skema Alur Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Hasil Penelitian
Lampiran 3	Uji Validitas Partisipasi Pemakai
Lampiran 4	Uji validitas Kepuasan Pemakai
Lampiran 5	Uji validitas Kompleksitas Tugas
Lampiran 6	Uji Validitas Kompleksitas Sistem
Lampiran 7	Uji Validitas Pengaruh Pemakai
Lampiran 8	Uji Reliabilitas
Lampiran 9	Regresi Model 1
Lampiran 10	Regresi Model 2
Lampiran 11	Regresi Model 3
Lampiran 12	Regresi Model 4
Lampiran 13	Uji Multikolinieritas
Lampiran 14	Uji Moderating

ABSTRAKSI

Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan melakukan pengujian terhadap tiga faktor kontijensi yaitu kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai. Keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai sedangkan kepuasan pemakai sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan dalam pengembangan sistem informasi dan membuktikan bahwa kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah manajer, staf, dan karyawan yang terlibat dalam pengembangan sistem informasi pada Bank BTPN di wilayah Wonogiri dan didapat sampel sebanyak 47 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple linier regresion untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sedangkan *moderated regresion analysis* (MRA) untuk menguji pengaruh moderating variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) partisipasi pemakai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas $0,000 \leq 0,05$. (2) kompleksitas tugas memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas $0,007 \leq 0,05$. (3) kompleksitas sistem tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas $0,802 \geq 0,05$. (4) pengaruh pemakai tidak memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas $0,196 \geq 0,05$.

Kata kunci: Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi, Partisipasi Pemakai, Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai.