HUBUNGAN KEAHLIAN USER DENGAN PARTISIPASI USER DAN HUBUNGAN PARTISIPASI USER DENGAN VARIABEL LAIN

Indriasari Kusumadewi Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti

Abstract

User participation in information system considered as an essential key to system success. This research suggested that user expertise will effect user participation in information system development and user participation is not having direct role to system success but it will be mediated by variables, such as task uncertainty, system acceptance and user satisfaction.

The result supports the similar research conducted by previous researchers. Data analysis of 184 respondents from various characteristics concludes that user expertise correlates positively in stimulating user participation in information system. In addition, user participation in information system have positive correlation with task certainty, system acceptance and user satisfaction.

Keywords: user expertise, user participation, task uncertainty, user satisfaction, information system development.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan teknologi merupakan salah satu daya saing yang dimiliki oleh perusahaan untuk dapat bertahan dalam dunia usaha yang semakin kompetitif.

Kemajuan teknologi yang telah diadopsi menuntut user untuk dapat mengoptimalkan penggunaan atas sistem informasi yang telah dibangun. Hal ini diperlukan agar biaya yang dikeluarkan atas pembangunan sistem dapat memberikan manfaat optimal bagi perusahaan.

Banyak hal yang patut dipertimbangkan dalam menentukan keberhasilan pembangunan sistem. Salah satu faktor yang dianggap penting adalah partisipasi user dalam pengembangan sistem tersebut. Diharapkan dengan adanya partisipasi user dalam pengembangan sistem tersebut, maka sistem yang akan diimplementasi akan sesuai dengan kebutuhan user. Selain itu, melalui partisipasi dalam pembangunan sistem maka user akan merasa memiliki sistem sehingga tidak akan melakukan penolakan terhadap sistem.

Keahlian yang dimiliki user atas sistem diyakini akan berpengaruh langsung pada besarnya partisipasi yang diberikan user dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi tidak berhubungan langsung dengan keberhasilan pengembangan suatu sistem tetapi ditengahi dengan variabel-variabel yang diantaranya akan diteliti dalam penelitian ini. Variabel tersebut diantaranya ketidakpastian tugas, penerimaan user atas sistem dan kepuasan user atas sistem.

Penelitian ini didasari oleh penelitian yang dilakukan Lindrianasari (2001). Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh sejumlah peneliti yang menunjukkan adanya pengaruh keahlian dengan partisipasi (Lindrianasari 2001; Saleem 1996), serta perngaruh partisipasi terhadap variabel lain yang mendukung keberhasilan pengembangan sistem informasi. Diantaranya pengaruh partisipasi terhadap ketidakpastian tugas (Lindrianasari 2001; Kim et all 1998), pengaruh partisipasi terhadap penerimaan sistem (Lindrianasari 2001; Saleem 1996; Baronas dan Louis 1988) serta pengaruh partisipasi terhadap kepuasan (Lindrianasari 2001; Restuningdiah dan Indriantoro 1999; Saleem 1996; McKeen 1994; Doll dan Torkzadeh 1988; Tait dan Vessey 1988).

MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Apakah tingkat keahlian user berhubungan dengan tingkat partisipasi user dalam mengembangkan sistem informasi?

- 2. Apakah dengan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, maka tingkat ketidakpastian tugas akan menurun?
- 3. Apakah dengan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akan tercipta penerimaan sistem yang lebih baik?
- 4. Apakah dengan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, user akan memperoleh kepuasan dalam bekerja dengan sistem informasi yang telah dikembangkan tersebut?

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Dalam membangun sistem informasi, perlu diketahui untuk pihak mana sistem tersebut dibangun. Whitten et all (2002) menyebutkan bahwa stakeholder dapat diklasifikasikan menjadi 6 kategori, yaitu System owner, merupakan sponsor pembangunan sistem informasi; System user, adalah orang-orang yang menggunakan sistem informasi untuk menangkap, merespon, menyimpan dan mengubah data dan informasi; System designers, adalah orang-orang yang menerjemahkan kebutuhan dan hambatan sistem user menjadi solusi teknis; System builder, adalah orang-orang yang membangun komponen sistem informasi berdasarkan spesifikasi rancangan dari system designer; System analyst, adalah orang-orang yang menjembatani pembangunan sistem dan aplikasi komputer; dan Information technology and consultant, merupakan pihak yang menjual dan membangun sistem informasi bagi perusahaan.

O'Brien (2002) menyebutkan bahwa terdapat 5 komponen utama dari suatu sistem informasi, yaitu : orang (dibagi menjadi *User* dan spesialis sistem informasi), *hardware*, *software*, data, dan jaringan

Salah satu prinsip utama untuk pengembangan sistem adalah melibatkan system owners dan system users dalam pengembangan sistem. Salah komunikasi dan salah pengertian menjadi masalah signifikan dalam pengembangan sistem. Namun, kepemilikan dan keterlibatan user dan pendidikan meminimalkan masalah tersebut serta membantu mendapatkan penerimaan atas perubahan ide dan teknologi baru. Karena orang cenderung menolak perubahan, teknologi informasi sering dilihat sebagai ancaman. Cara terbaik untuk mengatasi masalah tersebut adalah melalui komunikasi terus-menerus antara system owners dan user.

Dalam penelitiannya Tait dan Vessey menyebutkan bahwa suatu sistem

dikatakan berhasil jika penggunaan sistem meningkat, ketika persepsi atas kualitas sistem lebih baik atau ketika kepuasan user dengan informasi yang diperoleh meningkat kepuasan user atas sistem informasi merupakan indikator atas keberhasilan pembangunan dan implementasi suatu sistem (1988 : 95).

Whitten et all membagi pengembangan sistem menjadi 7 fase, yaitu fase investigasi awal; fase analisa masalah; fase analisa kebutuhan; fase analisis keputusan; fase rancangan; fase konstruksi dan fase implementasi.

Dalam fase analisa masalah system analyst akan membutuhkan metode untuk mendapatkan data yang digunakan untuk merancang pengembangan sistem informasi yang diperlukan keterlibatan user didalamnya, antara lain: membuat sampel atas dokumentasi, formulir dan file yang telah ada; penelitian dan kunjungan situs; observasi lingkungan kerja; kuesioner; interview prototyping dan Joint Requirement Planning (JRP).

Doll dan Torkzadeh (1989: 261) menyatakan bahwa end user computing merupakan kombinasi dari dua jenis user, yaitu :

- User primer, yaitu user yang membuat keputusan berdasarkan output dari sistem. Dengan demikian, user primer sangat tergantung pada sistem.
- User sekunder, yaitu user yang bertanggung jawab atas aplikasi software untuk memasukkan informasi atau menyiapkan output berupa laporan tetapi tidak menggunakan output tersebut secara langsung terhadap pekerjaannnya.

User terlibat langsung dalam penggunaan informasi. Oleh sebab itu user secara teknis mengetahui kebutuhan yang diperlukan dalam penyediaan informasi. User dapat memberikan masukan yang berguna tentang apa saja yang harus direncanakan system analyst.

Hubungan Keahlian User dengan Partisipasi User

Keahlian user didefinisikan sebagai pengetahuan dan kepandaian yang dimiliki user terhadap sistem (Saleem, 1996) sedangkan partisipasi user didefinisikan sebagai perilaku dan tindakan yang dilakukan melalui suatu target yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan kemampuan user selama proses pendesainan sistem (Barki dan Hartwick, 1989).

Keahlian sering dikaitkan dengan pengetahuan dan kepandaian karena, seseorang dikatakan ahli jika didukung dengan pengetahuan dan kepandaian (Lindrianasari, 2001:83). Untuk mengoptimalkan sistem informasi yang telah dibangun maka dituntut keahlian *user* atas sistem tersebut. Peningkatan pemahaman *user* terhadap keberhasilan sistem yang dikembangkan.

Pembangunan sistem informasi membutuhkan perpaduan dari 2 tipe keahlian, yaitu keahlian user terkait dengan sistem dan keahlian rancangan teknis. Tipe keahlian ini berpengaruh terhadap level keahlian user dan tingkat memadai dari partisipasi user terhadap pengembangan sistem. Tingkat partisipasi user yang rendah sesuai jika merancang aplikasi sistem yang standar seperti sistem penggajian. Tingkat partisipasi user yang tinggi diperlukan ketika system designers kekurangan keahlian fungsional untuk pembangunan sistem sedangkan user memiliki keahlian tersebut, atau ketika ketidakpastian tugas tinggi (Saleem, 1996: 147).

Barki dan Hartwick membagi partisipasi menjadi 2, yaitu partisipasi tidak langsung, yaitu hanya wakil dari representasi *user* yang berpartisipasi dalam proses pembangunan sistem; dan partisipasi langsung, yaitu *user* berpartisipasi sepenuhnya dalam proses pengembangan sistem.

Tingkat partisipasi *user* terbagi menjadi 6, yaitu tidak berpartisipasi sama sekali; partisipasi sebagai simbol; partisipasi melalui saran; partisipasi dengan pengendalian rendah. *User* mungkin telah mengundurkan diri dari tanggung jawab; partisipasi dengan melakukan; partisipasi dengan pengendalian tinggi; dan *User* membayar pihak lain untuk mengembangkan sistem (Saleem, 1996: 147).

Partisipasi *user* juga meningkatkan kualitas sistem yang dibangun. Hal ini dikarenakan partisipasi *user* menyediakan informasi atas kebutuhan *user* lebih akurat dan lebih lengkap, menyediakan keahlian yang dimiliki organisasi untuk mendukung sistem, menghindari pembangunan fasilitas yang tidak diperlukan serta keahlian yang tidak tersedia dalam organisasi (McKeen, 1994 : 427-428).

Terdapat hubungan antara partisipasi user dengan keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan. Variabel yang berpengaruh dalam partisipasi yaitu hubungan user terhadap tingkat keahlian. Diharapkan, user dengan tingkat keahlian yang tinggi akan memberikan partispasi yang tinggi, sehingga kualitas sistem yang dihasilkan akan lebih baik.

Hipotesis yang bisa dibangun berdasarkan uraian tersebut adalah:

H₁: Semakin tinggi tingkat keahlian *user*, semakin tinggi partisipasi *user* didalam pengembangan sistem informasi.

Hubungan Partisipasi User dengan Ketidakpastian Tugas

Ketidakpastian tugas, didefinisikan sebagai perbedaan antara jumlah informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan jumlah informasi yang telah dimiliki organisasi (Kim et all, 1998). Ketidakpastian tugas dibagi menjadi 2 dimensi, yaitu:

- Task variablity, adalah sejumlah kasus yang luar biasa atau yang tidak diharapkan dan kejadian yang terjadi secara kebetulan sehingga membutuhkan metode atau prosedur yang berbeda untuk mengatasinya.
- 2. Task analyzability, adalah tersedianya landasan pengetahuan tentang aktivitas dan tingkat kompleksitas dalam penyelesaian tugas.

Agar tidak terjadi pemborosan kapasitas, sebuah organisasi harus menyesuaikan kebutuhan proses informasi yang muncul akibat adanya tugas dengan kapasitas proses informasi yang timbul dari struktur organisasi untuk memperoleh kinerja organisasi yang tinggi. Terlalu besar kapasitas akan terjadi kelebihan kapasitas dan timbulnya biaya tinggi, sedangkan kapasitas yang terlalu kecil berakibat tidak terselesaikannya tugas. Kinerja tergantung pada kesesuaian antara ketidakpastian kerja dan karakteristik media yang digunakan.

Tingkat partisipasi *user* yang tinggi akan menghasilkan suatu rancangan sistem yang sesuai dengan keahlian *user* tersebut pada saat pengembangan sistem dan menghindari ketidakpastian tugas yang tinggi. Ketidakpastian tugas merupakan variabel yang mempengaruhi perilaku *user*.

Hipotesis yang dapat dibangun berdasarkan teori diatas adalah :

H₂: Semakin tinggi partisipasi *user* dalam pengembangan sistem informasi, semakin rendah tingkat ketidakpastian tugas.

Hubungan Partisipasi *User* dengan Penerimaan Sistem

Penerimaan sistem didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan user untuk menerima atau tidak menolak implementasi sistem yang telah dibangun. Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan perlu adanya partisipasi user. Partisipasi user, khususnya dalam proses pengambilan keputusan baik oleh system user maupun system designers, memiliki hubungan positif antara tingkat partisipasi tersebut dengan penerimaan rancangan sistem tersebut. Karena dengan partisipasi, user akan merasa memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem dan lain sebagainya.

Whitten et all (2002) menyebutkan adanya 3 level pengujian penerimaan sistem dalam rencana perubahan sistem lama menjadi sistem baru, yaitu :pengujian verifikasi, merupakan pengujian dengan cara menjalankan sistem menggunakan data simulasi; pengujian validasi, merupakan pengujian dengan cara menjalankan sistem dengan data yang sesungguhnya; dan pengujian audit, merupakan pengujian yang menyatakan apakah suatu sistem telah bebas dari kesalahan dan siap untuk dioperasikan.

Rancangan teknis yang hebat tidak menjamin keberhasilan implementasi suatu sistem. Sehingga, perlu dilakukan usaha yang diarahkan menuju implementasi sistem informasi berbasis komputer yang diterima dan digunakan user. Untuk menunjang hal tersebut, keterlibatan user diperlukan untuk menambah kualitas rancangan teknis untuk mendukung keberhasilan sistem.

Banyak user yang menolak pengenalan teknologi komputer dan implementasi sistem yang berbeda. Pada beberapa kasus, user tidak bersedia mempelajari cara penggunaan sistem baru dan tetap menggunakan sistem lama. Bahkan, lainnya berusaha menghambat implementasi sistem baru dengan melakukan sabotase. User merasa telah kompeten dengan sistem lama dan tidak terbiasa dengan sistem baru.

Umumnya, user enggan berpartisipasi pada situasi ketidakpastian. User merasa komputer akan menghilangkan tanggung jawab mereka dalam mengambil keputusan. User menolak sistem dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai sistem, takut kehilangan pekerjaan dan sifat alami manusia untuk menolak perubahan. Keinginan user untuk menerima sistem dapat berpengaruh secara signifikan pada respon user atas implementasi sistem.

Keterlibatan user pada pembangunan sistem informasi akan meningkatkan penerimaan user atas sistem tersebut (Baronas dan Louis, 1988:112-113), dengan cara membangun ekspektasi realistis mengenai kemampuan sistem; menyediakan tempat tawar-manawar dan konflik atas solusi tentang isu rancangan; mengarahkan rasa kepemilikan user oleh user; menurunkan tingkat penolakan user atas perubahan; dan mendapatkan komitmen user atas sistem.

Penerimaan user atas sistem informasi akan mendorong kepuasan user atas sistem tersebut. Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan perlu adanya partisipasi dari user. Dengan partisipasi, user akan merasa memiliki sistem, mengendalikan sistem, lebih memahami tujuan dan kemampuan sistem, dan sebagainya (Lindrianasari, 2001: 92). Hipotesis yang

dibangun berdasarkan teori diatas adalah:

H.: Semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula penerimaan sistem bagi user.

Hubungan Partisipasi User dengan Kepuasan User

Kepuasan kerja mengacu pada keyakinan user terhadap sistem yang mereka dapatkan memang sesuai dengan apa yang mereka perlukan (Doll dan Torkzadeh, 1989). Kepuasan yang diasumsikan sebagai kebutuhan yang perlu diperhatikan sebagai faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi. Terdapat dua hal yang menyangkut kepuasan, yaitu kepuasan kerja dan kepuasan user. Kedua hal tersebut mempunyai hubungan timbal balik.

Berdasarkan jenis user, kepuasan user atas informasi terfokus pada user primer yang sangat tergantung pada informasi untuk mengambil keputusan. Sedangkan kepuasan user sekunder bervariasi tergantung dengan aplikasi yang digunakan sistem. Kepuasan user sekunder tergantung pada kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Suatu aplikasi akan berfungsi secara efektif jika aplikasi tersebut mudah digunakan oleh user. Jika user dapat menggunakan aplikasi dengan mudah, maka user menjadi lebih mahir sehingga user memperoleh manfaat lebih besar dari kapasitas aplikasi yang ditawarkan. Selain itu, kemudahan dalam penggunaan akan meningkatkan produktivitas atau memungkinkan pembuat keputusan untuk menganalisis alternatif lebih banyak. Atas dasar teori tersebut, maka dibangun hipotesis berikut:

H.: Semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan user.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian regresi korelasional yang menjelaskan hubungan dari berbagai variabel penelitian.

Variabel Penelitian

Cara pengukuran hubungan antar variabel adalah dengan persamaan regresi sederhana, yatu :

Keterangan:

X, = Keahlian user

 $Y_1 = Partisipasi user$

Y₂ = Ketidakpastian tugas

 Y_3 = Penerimaan sistem

Y₄ = Kepuasan sistem

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mendapatkan data primer melalui kuesioner. Pengujian validasi pertanyaan yang mewakili masing-masing variabel dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha*, disajikan dalam tabel 1 Sedangkan nilai reliabilitas seluruh variabel yang diuji adalah kurang dari 0.05 atau kurang dari 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah *reliable* dan valid.

Tabel 1 Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Koefisien
Keahlian User	31	0.9526
Partipasi User	2	0.4700
Ketidakpastian tugas	9	0.7979
Penerimaan sistem	6	0.8661
Kepuasan User	6	0.9330

Peneliti memberikan kuesioner dengan cara datang langsung ke tempat responden bekerja dan melalui contact person.

Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data peneliti menggunakan uji statistik dengan menggunakan program SPSS for Windows Ver. 9.01. Software ini digunakan untuk mengetahui berapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Peneliti menganalisis data dengan metode sebagai berikut berikut:

Analisis untuk menjawab masalah penelitian. Peneliti melakukan analisis korelasi dengan menguji hubungan antar variabel menggunakan simple regression. Rumus untuk analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$b = \underbrace{n. \Sigma x_i y_i - \Sigma x_i y_i}_{n. \Sigma x_i - (\Sigma x)^2}$$

$$a = \underbrace{\Sigma y_i}_{n} - b \underbrace{\Sigma x_i}_{n}$$

Keterangan:

= konstanta

b = koefisien regresi

variabel bebas

= variabel tidak bebas

2. Analisis untuk menguji hipotesis. Peneliti menggunakan teknik statistik yaitu uji-z, dengan rumus sebagai berikut:

$$Zo = \frac{\frac{X_1}{n_1} - \frac{X_2}{n_2}}{\sqrt{\left(\frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(1 - \frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Untuk menentukan kesimpulan, dengan cara membandingkan Z_{o} dengan Za / 2:

jika $Za/_2 \le Z_0 \le Za/_2$ maka H_0 diterima.

Keterangan:

X, = rata-rata 1

 $X_2 = rata-rata 2$

n, = jumlah sampel untuk 1

n, = jumlah sampel untuk 2

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyebarkan 255 kuesioner namun hanya 184 kuesioner (72.16%) yang layak untuk diolah. Hal tersebut disajikan pada tabel 2 Tingkat pengembalian yang cukup tinggi, yaitu 78.04% dikarenakan peneliti menyebarkan kuesioner dengan cara datang langsung ke tempat responden bekerja atau melalui contact person serta menyediakan waktu penelitian yang cukup lama yaitu 45 hari. Tingkat data kuesioner yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian ini mempunyai jumlah yang tidak sama dengan tingkat penyebarannya karena beberapa kuesioner tidak dikembalikan karena hilang atau sebab lain dan karena beberapa data kuesioner yang diterima tidak memenuhi persyaratan untuk diolah.

Tabel 2
Tingkat pemanfaatan data kuesioner berdasarkan sektor usaha

	Tingkat penyebaran		Tingkat Pengembalian		Tingkat pemanfaatan	
Sektor usaha	Jumlah (lembar)	Persentase (%)	Jumlah (lembar)	Persentase (%)	Jumlah (lembar)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Jasa	20	7.84	19	95	18	90
Perbankan	43	16.86	34	79.07	33	76.74
Industri	49	19.22	28	57.14	26	53.06
Pendidikan	23	9.02	20	86.96	20	86.96
Konsultan	13	5.10	13	100	9	69.23
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Pemerintah	60	23.53	58	96.67	53	88.33
Telekomunikasi	15	5.88	11	73.33	9	60
Lain-lain	32	12.55	16	50	16	50
Total	255	100	199	78.04	184	72.16

Sumber: data primer yang telah diolah

Data mengenai demografi responden disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Demografi Responden

Demografi	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)
Umur		
⊲ 1	5	2.72
21-25	44	23.91
26-30	60	32.61
31-35 ,	37	20.11
36-40	19	10.33
41-45	9	4.89
46-50	7	3.80
51-55	2	1.09
>55	1	0.54
TOTAL	184	100
Jenis Kelamin		
Pria	94	51.09
Wanita	90	48.91
TOTAL	184	100
Pengalaman Menggunakan Komputer		
<5 tahun	54	29.35
5-10 tahun	93	50.54
>10 tahun	37	20,11
TOTAL	184	100
Pendidikan Terakhir	100	1
S3	1	0.54
S2	9	4.89
SI	116	63.04
SLTA	27	14.67
Lain-lain	31	16.85
TOTAL	184	100
·OIAD	107	1 100
(1)	(2)	(3)
Bagian tempat bekerja		
Keuangan/Akuntansi	23	12.50
Manajemen/Personalia	6	3.26
Operasional/Produksi	26	14.13
Sistem Informasi/EDP	25	13.59
Analisis/Pengembang	5	2.72
Kasir	15	8.15
Pemasaran/Penjualan	11	5.98
Lain-lain	73	39.67
TOTAL	184	100
Asal Sektor Usaha		
Jasa	18	9.78
Perbankan	33	17.93
Industri	26	14.13
Pendidikan	20	10.87
Konsultan	9	4.89
Pemerintah	53	28.80
Telekomunikasi	9	4.89
Lain-lain	16	8.70
TOTAL	184	100.
Jabatan		
Manajer/Kepala Bagian	11	5.98
Supervisor	15	8.15
		70.65
Staf	130	1 /0.05
Staf Lain-lain	130	15.22

Data mengenai deskripsi statistik variabel yang diuji disajikan pada tabel 4.

Tabel 4
Deskripsi Statistik Variabel

No.	Variabel	Mean	Mode	Standar Deviasi	Min	Max
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Keahlian <i>User</i>	118.98	121	29.88	34	185
	a. Pengatahuan Teknik Khusus	50.87	16	19.28	16	95
	b. Pengetahuan Teknologi	12.52	12	3.86	3	21
	c. Pengetahuan Fungsi Bisnis	17.43	16	4.63	4	28
	d. Pengetahuan Interpersonal	38.17	32	8.17	8	56
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2.	Partisipasi User	8.80	8	2.29	2	14
3.	Ketidakpastian Tugas	43.24	36	10.34	9	63
4.	Penerimaan Sistem	28.88	24	6.79	6	42
5.	Kepuasan User	28.55	24	6.84	6	42

Sumber: data primer yang telah diolah

Data pengujian hipotesis dalam penelitian ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Koef Korelasi	Adjusted R ²	Sig. (p)	Koef Regresi (B)	Z ₀	Z°/2
Hipotesis 1	0.628	39.2 %	0.000	0.0483	1.3234E+02	+ 2.57
Hipotesis 2	0.468	22.9 %	0.000	2.175	6.4786E+01	+ 2.57
Hipotesis 3	0.458	20.9 %	0.000	1.365	4.4380E+01	+ 2.57
Hipotesis 4	0.469	20.5 %	0.000	1.363	4.3858E+01	± 2.57

Sumber: data primer yang telah diolah

Hubungan Keahlian user dengan Partisipasi user

Penjelasan berikut adalah berdasarkan tabel 4 diatas. Koefisien korelasi 0.628 menunjukkan bahwa terdapat hubungan substansial antara variabel independen yaitu tingkat keahlian user dengan variabel dependen yaitu partisipasi user. Hasil korelasi keahlian user dengan partisipasi user ditunjukkan dengan nilai \mathbb{R}^2 sebesar positif 39.2 % dengan significant level = 0.000 (£ = 0.01).

Hal ini berarti dengan confident level sebesar 99 % maka keahlian user akan mempengaruhi partisipasi user sebesar 39.2 %. Koefisien regresi positif 0.0483 menunjukkan bahwa kenaikan variabel keahlian user akan diikuti dengan peningkatan variabel partisipasi user.

Karena tingkat signifikansi r < a (0.000 < 0.01) dan $Z_0 > Za/_2 (132.34 > 2.57)$ maka H_0 ditolak dan H_1 dapat diterima. Dengan demikian semakin tinggi tingkat keahlian user maka semakin tinggi pula partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi.

Hasil pengujian hipotesis pertama konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu Lindrianasari (2001) dan Saleem (1996). Partisipasi *user* pada pengembangan sistem informasi akan diperoleh lebih besar dari *user* yang mempunyai keahlian tinggi dibandingkan dengan *user* dengan keahlian yang rendah.

Dalam penelitiannya Saleem menyebutkan bahwa user dengan keahlian tinggi namun mempunyai partisipasi rendah akan merasa tidak selaras dengan sistem, merasa tidak adil dan tidak mempercayai system designers dan anggotanya sehingga cenderung akan bertindak negatif terhadap sistem. Sedangkan user dengan keahlian rendah dan mempunyai partisipasi rendah justru merasa selaras dengan sistem dan tidak membuat tindakan negatif terhadap sistem. Berdasarkan keterbatasan partisipasi yang dimiliki, user tersebut mungkin tidak merasa memiliki tetapi memahami kemampuan sistem lebih baik dan membangun kepercayaan terhadap sistem sehingga mereka menerima sistem.

Hubungan antara keahlian user dengan partisipasi user mempengaruhi kualitas hubungan interaksi antara user dengan system designer. Hubungan interaksi user dengan system designer harus memfasilitasi partisipasi user pada rancangan sistem dan juga memelihara kesesuaian antara keahlian user dengan partisipasi user pada rancangan sistem.

Keahlian fungsional user diperlukan sebagai kriteria utama dalam melakukan seleksi anggota tim system designer. Namun, kriteria lain seperti kemampuan user dalam berkomunikasi, pengalaman menggunakan komputer, dan sifat individu. Dalam penelitian ini, kriteria lain untuk mempresentasikan variabel keahlian user tidak hanya mempunyai pengetahuan teknis khusus, tetapi juga mempunyai pengetahuan manajemen teknologi, pengetahuan fungsi bisnis organisasi dan pengetahuan interpersonal dan manajemen.

Hubungan Partisipasi user dengan Ketidakpastian Tugas

Penjelasan berikut adalah berdasarkan tabel 4 diatas. Koefisien korelasi 0.468 menunjukkan bahwa terdapat hubungan substansial antara variabel independen yaitu tingkat partisipasi user dengan variabel dependen yaitu ketidakpastian tugas. Hasil korelasi keahlian user dengan partisipasi user ditunjukkan dengan nilai R^2 sebesar positif 22.9 % dengan significant level = 0.000 (£ = 0.01). Hal ini berarti dengan confident level sebesar 99 % maka partisipasi user akan mempengaruhi ketidakpastian tugas sebesar 22.9 %. Koefisien regresi positif 2.175 menunjukkan bahwa kenaikan variabel partisipasi user akan diikuti dengan peningkatan variabel ketidakpastian tugas.

Karena tingkat signifikansi r < a (0.000 < 0.01) dan $\rm Z_0$ > $\rm Za/_2$ (64.786 > 2.57) maka $\rm H_2$ dapat diterima. Dengan demikian semakin tinggi partisipasi *user* dalam pengembangan sistem informasi maka semakin tinggi pula tingkat ketidakpastian tugas.

Hasil pengujian hipotesis kedua konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lindrianasari (2001). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi berbanding lurus dengan kepastian tugas. Dengan demikian semakin besar partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin rendah tingkat ketidak pastian tugas yang dialami user.

User harus dilibatkan dalam pengembangan sistem informasi karena melalui partisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka user akan merasakan kejelasan tugas yang akan dihadapi setelah sistem diimplementasikan.

Hubungan Partisipasi user dengan Penerimaan Sistem

Penjelasan berikut adalah berdasarkan tabel 4 diatas. Koefisien korelasi 0.458 menunjukkan bahwa terdapat hubungan substansial antara variabel independen yaitu tingkat partisipasi user dengan variabel dependen yaitu penerimaan sistem. Hasil korelasi keahlian user dengan partisipasi user ditunjukkan dengan nilai R^2 sebesar positif 20.9 % dengan significant level = 0.000 (£ = 0.01). Hal ini berarti dengan confident level sebesar 99 % maka partisipasi user akan mempengaruhi penerimaan sistem sebesar 20.9 %. Koefisien regresi positif 1.365 menunjukkan bahwa kenaikan variabel partisipasi user akan diikuti dengan peningkatan variabel penerimaan sistem.

Karena tingkat signifikansi r < a (0.000 < 0.01) dan $Z_0 > Za/2$ (44.38 > 2|57) maka H, dapat diterima. Dengan demikian semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin tinggi pula penerimaan sistem bagi user.

Hasil pengujian hipotesis kedua konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lindrianasari (2001), Saleem (1996) dan Baronas dan Louis (1988). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi akan selaras dengan penerimaan sistem.

Baronas dan Louis menyebutkan bahwa keterlibatan user dalam implementasi sistem informasi akan memberikan kontribusi dalam penerimaan sistem oleh user dan aspek-aspek lain dalam keberhasilan suatu sistem.

Dalam penelitiannya, Saleem menyebutkan bahwa dengan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka user merasa telah memberikan kontribusi dan kekuasaan, kepemilikan atas sistem, pemahaman atas sistem yang lebih baik sehingga menimbulkan penerimaan atas pengembangan sistem tersebut.

Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa user menerima sistem yang dikembangkan meski tanpa atau kurang partisipasi mereka didalamnya. Saleem menyebutkan bahwa tingkat partisipasi yang besar dari user dengan tingkat keahlian tinggi juga penting, bukan hanya berkaitan dengan kualitas sistem informasi yang dikembangkan tetapi juga berpengaruh pada penerimaan user tersebut atas sistem.

Hubungan Partisipasi User dengan Kepuasan Kerja

Penjelasan berikut adalah berdasarkan tabel 4 diatas. Koefisien korelasi 0,469 menunjukkan bahwa terdapat hubungan substansial antara variabel independen yaitu tingkat partisipasi user dengan variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Hasil korelasi keahlian user dengan partisipasi user ditunjukkan dengan nilai R^2 sebesar positif 20.9 % dengan significant level = 0.000 (£ = 0.01). Hal ini berarti dengan confident level sebesar 99 % maka partisipasi user akan mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 20.9 %. Koefisien regresi positif 1.363 menunjukkan bahwa kenaikan variabel partisipasi user akan diikuti dengan peningkatan variabel kepuasan kerja.

Karena tingkat signifikansi r < a (0.000 < 0.01) dan Z₀ > Za/₂ (43.858 >2 57) maka H, dapat diterima. Dengan demikian semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan user.

Hasil pengujian hipotesis keempat konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lindrianasari (2001), Restuningdiah dan Indriantoro (1999), Saleem (1996), McKeen (1994), Doll dan Torkzadeh (1988) dan Tait dan Versey (1988). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi akan berbanding lurus dengan kepuasan yang user rasakan terhadap sistem tersebut. Sehingga, semakin besar partisipasi yang user berikan dalam pengembangan sistem informasi maka akan meningakatkan tingkat kepuasan yang akan dirasakan user.

Dalam penelitiannya, McKeen menyebutkan bahwa tujuan akhir dari partisipasi *user* dalam pengembangan sistem informasi adalah keberhasilan suatu sistem yang dapat dilihat berdasarkan kepuasan *user* atas sistem tersebut.

Dengan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi, maka user akan menerima sistem sehingga menimbulkan kepuasan user atas sistem. Hal ini dikarenakan kepuasan user mengungkapkan keselarasan antara harapan user dengan hasil yang diperoleh dari sistem sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem informasi.

Dalam penelitiannya, McKeen juga menyebutkan bahwa tidak selamanya tingkat partisipasi user yang tinggi diperlukan dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini dikarenakan adanya faktor situasional, seperti keahlian dan pengalaman pembangun sistem dan masalah bisnis dalam komputerisasi, akan meredam efek dari partisipasi user.

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa demografi responden umumnya adalah pria, berusia dewasa muda yaitu 26-30 tahun, mempunyai pengalaman menggunakan komputer 5-10 tahun, pendidikan terakhir S1, bekerja pada sektor pemerintah, mempunyai jabatan sebagai staf dan bekerja pada bagian lain-lain (selain pilihan yang diberikan).

Hasil pengujian hipotesis pertama konsisten dengan penelitian

Llindrianasari (2001) dan Saleem (1996). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat keahlian user maka semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi.

Dalam hasil pengujian hipotesis kedua dinyatakan bahwa semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin rendah tingkat ketidakpastian tugas. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Lindrianasari (2001).

Berdasarkan hasil penelitian telah dibuktikan bahwa semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin tinggi pula penerimaan sistem bagi user. Hasil penelitian ini konsisten dengann Lindrianasri (2001), Saleem (1996) dan Baronas dan Louis (1988).

Hasil pengujian hipotesis keempat konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lindrianasari (2001), Restuningsih dan Indriantoro (1999), Saleem (1996), McKeen (1994), Doll dan Torkzadeh (1988) dan Tait dan Versey (1988). Semua hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan user.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Llindrianasari (2001), Restuningdiah dan Indriantoro (1999), Saleem (1996), McKeen (1994), Doll dan Torkzadeh (1988) dan Tait dan Versey (1988) serta Baronas dan Louis (1988). Nilai koefisien korelasi yang dihasilkan pada penelitian ini mempunyai nilai lebih tinggi dari penelitian Lindrianasari (2001). Perbedaan ini dapat terjadi karena adanya perbedaan lokasi pemilihan sampel penelitian dan teknik pengumpulan data.

Implikasi Terapan

Dalam mengembangkan sistem informasi, suatu organisasi membutuhkan partisipasi user demi keberhasilan implementasi sistem informasi yang telah dikembangkan. Besarnya tingkat keahlian user akan mempengaruhi besarnya dan kualitas partisipasi yang diberikan user dalam pengembangan sistem informasi.

Bagi organisasi yang menggunakan outsourcing maka tim outsourcing

tersebut sebaiknya melibatkan user dalam organisasi yang akan dikembangkan sistem informasinya. Hal ini diperlukan karena end user-lah yang akan menggunakan sistem informasi tersebut sehingga partisipasi user dalam pengembangan sistem informasi akan mempengaruhi tingkat penerimaan user dan kepuasan user atas sistem serta tingkat ketidakpastian tugas yang akan dihadapi.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mengganggu hasil penelitian ini, diantaranya :

- 1. Karena sampel yang peneliti ambil sebagai data atas penelitian bersifat sampel random maka ditemui keterbatasan penelitian berupa tidak adanya keseragaman sistem informasi yang digunakan oleh responden.
- Peneliti juga tidak mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan responden merupakan hasil pengembangan oleh perusahaan tempat responden bekerja atau hasil pengembangan organisasi lain (outsourcing).

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi user selain variabel keahlian user. Mengingat dalam penelitian ini masih terdapat 60.8 % faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai sistem informasi.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbaiki instrumen pengujian variabel keahlian user dan partisipasi user agar sesuai dengan kondisi saat penelitian berlangsung. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengatasi atau meminimalisasi keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Azahari, Azril, 1996, Bentuk dan Gaya Penelitian Karya Tulis Ilmiah. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.

Barki, Henri and Jon Hartwick, 1989, Rethinking the Concept of User Involve-

- ment, Management Information System Quarterly, Vol. 13, No. 1, March: 53-63
- Baronas, Ann-Marie K. and Meryl Reis Louis, 1988, Restoring a Sense of Control During Implementation: How User Involvement Leads to System Acceptance, Management Information System Quarterly, Vol. 12, No. 1, March: 111-124.
- Bodnar, George H. And William S. Hopwood, 2001, Accounting Information System. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Budiyuwono, Nugroho, 1993a, Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan jilid 1.
 Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- — — . 1993b, Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan jilid 2. Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Crowther, Jonathan, 1995, Oxford Advanced Learner's Dictionary. 5th edition. New York: Oxford University Press.
- Doll, William J. and Gholamereza Torkzadeh, 1988, The Measurement of End-User Computing Satisfaction, Management Information System Quarterly, Vol. 12, No. 2, June: 259-274.
- Kim, Changki, Kunsoo Suh and Jinjoo Lee, 1998, Utilization and User Satisfaction in End-User Computing: A Task Contigent Model, *Information Resources Journal*, Vol. 11, No. 4, Fall: 11-24.
- Lindrianasari, 2001, Hubungan Keahlian dengan Partisipasi dan Hubungan Partisipasi dengan Variabel Lain dalam Pengembangan Sistem Informasi, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 3, No. 2, Januari: 82-98.
- McKeen, James D., Tor Guimaraes and James C. Wetherbe, 1994, The Relationship Between User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contigency Factors, Management Information System Quarterly, Vol. 18, No. 4, Desember: 427-451.
- O'Brien, James A, 2002, Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise. 5th edition. New York: McGraw-Hill.
- Restuningdiah, Nurika dan Nur Indriantoro, 1999, Pengaruh Partisipasi

terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variable, Simposium Nasional Akuntansi II Ikatan Akuntansi Indonesia Kompartemen Akuntan Pendidik, September: 1-17.

- Saleem, Naveed., 1996, An Empirical test of the contingency approach to user participation system development, *Journal of Management Information System*, Vol.13, No.1, Summer: 145-166.
- Tait, Peter and Iris Vessey, The Effect of User Involvement on System Success: A Contigency Approach, Management Information System Quarterly, Vol. 12, No.1, March: 91-108.
- Whitten, Jeffrey L., Lonnie D. Bentley and Kevin C. Dittman, 2002, Systems Analysis and Design Methods. 5th edition. New York: McGraw-Hill.
- Wilkinson, Joseph W., et al., 2000, Accounting Information System: Essential Concepts and Applications. 4th edition. New York: Jon Wiley & Sons Inc.