

## HUBUNGAN PARTISIPASI PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM DAN KEPUASAN PEMAKAI DENGAN EMPAT VARIABEL MODERATING (SEBUAH STUDI PADA PERBANKAN INDONESIA)

Weli Imbiri

UNIKA ATMAJAYA Jakarta  
E-mail: [bieimbiri@yahoo.com](mailto:bieimbiri@yahoo.com)

### ABSTRAKSI

Dari penelitian terdahulu mengenai pentingnya keterlibatan pemakai dalam keberhasilan pengembangan sistem, maka pada paper ini diteliti kembali hubungan antara keterlibatan pemakai sistem terhadap kepuasan pemakai dengan menambahkan 4 variabel moderating pada hubungan keterlibatan dengan kepuasan pemakai. Penelitian dilakukan terhadap karyawan bank yang ada di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel moderating kompleksitas sistem dan hubungan antara pengembang dengan pemakai mempunyai pengaruh terhadap hubungan keterlibatan pemakai dengan kepuasan pemakai sistem. Sedangkan variabel kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan hubungan pemakai dengan pengembang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pemakai.

**Kata kunci:** pemakai sistem, kepuasan pemakai, 4 variabel moderating.

### 1. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Salah satu bagian penting dalam pengembangan sistem adalah keterlibatan dari pemakai sistem yang bersangkutan. Dalam beberapa literatur menjelaskan pentingnya keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem (Whitten, 2001, Ives dan Olson, 1984). Menurut Whitten (2001) keterlibatan pemakai menentukan keberhasilan pengembangan sistem, menghindari informasi yang salah dan kesalah-pahaman sehingga sistem yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan oleh semua pihak.

Penelitian ini didasarkan dari penelitian terdahulu, oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe yang meneliti hubungan Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai : Suatu penelitian terhadap 4 Faktor Kontijensi (*The relationship between user participation and user satisfaction: an investigation of four contingency factors*, 1994).

Penelitian ini menguji secara “langsung” hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dan secara “tidak langsung” pengaruh interaksi 4 variabel khusus pada hubungan partisipasi-kepuasan: kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan komunikasi antara pemakai-pengembang dalam proyek pengembangan sistem informasi.

#### B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana hubungan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai sistem tersebut dan bagaimana pengaruh 4 variabel kontekstual pada hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

#### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini secara umum untuk memberikan temuan empiris mengenai hubungan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dalam organisasi dengan faktor penentu keberhasilan pengembangan sistem oleh pemilihan faktor-faktor kontijensi (kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, hubungan pemakai-pengembang). Sehingga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai peran partisipasi pemakai dan kemungkinan peningkatan keberhasilan pengembangan sistem.

### 2. KERANGKA TEORI

Bagian yang tidak kalah penting dalam pengembangan sistem adalah partisipasi/keterlibatan pemakai selama proses perencanaan pengembangan sistem. Barki dan Hartwick (1989) dan lainnya menganjurkan keterlibatan pemakai digunakan saat berhubungan dengan jenis-jenis desain yang sesuai dengan perilaku dan aktivitas target pemakai atau bentuk yang cocok bagi mereka selama proses pengembangan sistem, dan pada saat dihubungkan dengan suatu keadaan psikologi yang subyektif dari individu dan diartikan penting dan pribadi relevan. Sebagian penelitian sebelumnya mengenai keterlibatan pemakai dihadapkan pada perilaku partisipasi pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Aspek psikologi dari partisipasi pemakai sebagian besar ditunjukkan secara implisit oleh peneliti (Doll dan Torkzadeh, 1989). Hubungan antara partisipasi pemakai dan keberhasilan suatu sistem lebih kuat daripada saat peneliti menganggap hanya partisipasi pemakai seperti yang dilakukan oleh Baroudi et al (1986).

Penelitian lain yang secara eksplisit menguji peran faktor kontinjensi dan pengaruhnya pada partisipasi pemakai selama pengembangan sistem

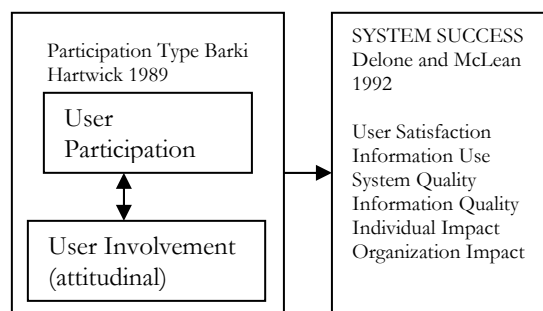
informasi (Sumber: James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe) antara lain:

- Power dan Dickson (1973), menguji hubungan Partisipasi manajemen operasi dalam desain, persetujuan khusus dan review proyek dengan Kepuasan pemakai dengan faktor kontijensi Jenis proyek (MIS, DP, DP spinoff) dan hasilnya hubungannya positif namun faktor kontijensi tidak diuji atau tidak dilaporkan.
- Edstrom (1977), menguji hubungan Pengaruh pemakai dengan Keberhasilan proyek MIS dengan faktor kontijensi Jenis pemakai, tingkat pemrograman dari lingkungan tugas, tingkat proses pengembangan dan hasilnya hubungan tidak dilaporkan namun faktor kontijensi tingkat pengembangan dan tingkat pemrograman signifikan.
- Franz (1979) menguji hubungan Partisipasi pemakai dengan Kualitas sistem dan faktor kontijensi Struktur lingkungan keputusan dan hasilnya berhubungan positif namun faktor kontijensi tidak signifikan.
- Ginzberg (1979) menguji hubungan Pemecahan masalah oleh pemakai dan pendesain selama 7 tahap model proses pengembangan sistem dengan Keberhasilan implementasi dengan faktor kontijensi Kompleksitas sistem (seperti, perubahan sejumlah organisasional) dan hasilnya semuanya mempunyai hubungan positif yang kuat namun faktor kontijensi pengaruhnya lemah.
- Olson dan Ivest (1981) menguji hubungan Partipasi pemakai dengan Kualitas dari fungsi IS, informasi yang tidak memuaskan dengan faktor kontijensi Tingkat pengembangan, jenis partisipasi dan hasilnya tidak ada hubungan dengan ketidakpuasan informasi namun faktor kontijensi jenis partisipasi signifikan.
- Robey dan Farrow (1982) menguji hubungan Partisipasi pemakai, pengaruh, konflik dan penyelesaian konflik dalam suatu model penyelesaian konflik dengan Tahap-tahap daur hidup dengan faktor kontijensi Model interaksi yang mengubah tahap-tahap daur hidup namun hasilnya tidak dilaporkan.
- Franz dan Robey (1986) menguji hubungan Keterlibatan pemakai dengan Kegunaan sistem informasi dengan faktor kontijensi Pembuatan keputusan, karakteristik organisasi, karakteristik departemen MIS dan hasilnya hubungannya positif dan lemah namun faktor kontijensi Desentralisasi wewenang, tingkat manajemen MIS, bidang MIS sebagai pengaruh moderating.
- Kim dan Lee (1986) menguji hubungan Partisipasi pemakai dengan Penggunaan sistem MIS dengan faktor kontijensi Kompleksitas tugas, dukungan top manajemen, jenis pemrakarsa, tingkat pengembangan dan hasilnya Hubungannya positif namun faktor

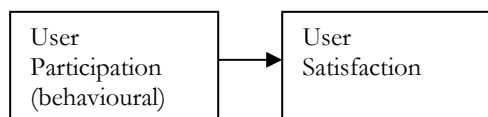
kontijensi pengaruhnya lemah untuk kompleksitas dan tingkat pengembangan.

- Tait dan Vessey (1988) menguji hubungan Keterlibatan pemakai dengan Keberhasilan sistem dengan faktor kontijensi Pengaruh sistem, sikap pemakai, kompleksitas sistem dan sumber batasan dan hasilnya tidak signifikan namun faktor kontijensi kompleksitas sistem dan sumber batasan mempengaruhi hubungan.
- Doll dan Torkzadeh (1989) menguji hubungan Keterlibatan end-user dengan Kepuasan end-user dengan faktor kontijensi Gap antara keterlibatan yang diinginkan dan keterlibatan sesungguhnya dan hasilnya hubungannya positif namun faktor kontijensi gap keterlibatan signifikan mempengaruhi hubungan.
- Robey, et.al (1989) menguji hubungan Partisipasi pemakai, pengaruh, konflik dan penyelesaian konflik dalam suatu model penyelesaian konflik dengan Periode intervalnya lima dengan faktor kontijensi Interaksi model tetap relatif konstan pada periode waktu yang berbeda namun hasilnya tidak laporan.
- Kappelman dan McLean (1991) menguji hubungan Partisipasi pemakai dengan Kepuasan pemakai dengan faktor kontijensi Keterlibatan pemakai dan hasilnya hubungannya positif signifikan namun faktor kontijensi interaksi keterlibatan pemakai signifikan.
- King dan Lee (1991) menguji hubungan Partisipasi end-user dengan Kepuasan end-user dengan faktor kontijensi Keterlibatan pemakai, cocok antara partisipasi yang diinginkan dan sesungguhnya dan hasilnya signifikan tetapi hanya untuk pemakai pada umumnya namun faktor kontijensi semua mempengaruhi hubungan tetapi hanya pemakai pada umumnya.

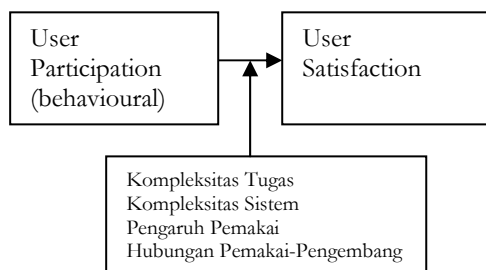
Model dasar dapat dilihat pada Gambar 1, yang menunjukkan hubungan antara partisipasi pemakai, keterlibatan pemakai dengan keberhasilan sistem, yang selanjutnya dikembangkan menjadi model pada Gambar 2 di mana salah satu indikator dari keberhasilan sistem ditandai dengan adanya kepuasan pemakai sistem (Delone dan McLean 1992).



Gambar 1. Model Dasar Partisipasi Pemakai dengan Keberhasilan Sistem



**Gambar 2.** Model Dasar Partisipasi Pemakai dengan Kepuasan pemakai



**Gambar 3.** Model Partisipasi Pemakai dengan Keberhasilan Sistem dengan Variabel Moderating

### 3. HIPOTESIS

#### A. Hubungan Partisipasi-Kepuasan

Hipotesis pertama menguji hubungan keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai. Power dan Dickson (1973) mendapatkan bahwa keterlibatan oleh manajemen operasi dalam pendisainan, persetujuan formal khusus, dan review lanjutan dari sistem yang secara langsung berhubungan dengan kepuasan pemakai.

Baroudi, et.al (1986) mendapatkan bahwa keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem memberikan kepastian secara langsung baik kepuasan pemakai maupun penggunaan sistem. Dari riset-riset terdahulu dapat disimpulkan bahwa proyek pengembangan sistem meminta keterlibatan pemakai yang tepat dalam suatu proyek pada tingkat yang tepat dan dalam suatu cara yang memungkinkan kontribusi tersebut berarti. Sehingga hipotesisnya:

**H1: Ada hubungan positif antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai.**

#### B. Peran Kompleksitas

Kompleksitas dalam proses pengembangan sistem berperan signifikan dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai seperti yang dikemukakan oleh DeBrander, et.al, 1972; Edstrom, 1977; Ginzberg, 1979, yang dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe. Peneliti-peneliti telah menggunakan kompleksitas yang dapat dipertukarkan dengan konsep lain seperti ambiguitas, ketidakpastian, dan tidak adanya struktur. Ambiguitas berarti membingungkan, tidak ada pemahaman, dan tidak ada persetujuan. Sebaliknya, ketidakpastian berarti tidak adanya informasi penting (Garner, 1962; Miller dan Frick, 1949; Shannon dan Weaver, 1949 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe).

Dua jenis kompleksitas yang penting untuk pengembangan sistem adalah kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan berarti ambiguitas dan ketidakpastian disekitar praktek bisnis. Kompleksitas tugas timbul dari keberadaan ambiguitas dan ketidakpastian mengenai keputusan sesuatu pada sejumlah pilihan yang tersedia, sejumlah pilihan yang diperbolehkan, kombinasi pilihan dan hubungan antar satu dengan yang lain, keberadaan pasal tambahan dari suatu kebijakan, daur pembayaran yang sesungguhnya, metode pembayaran, dan keberadaan lain yang berhubungan dengan kebijakan. Sebaliknya, kompleksitas sistem timbul dari keberadaan ambiguitas dan ketidakpastian mengenai keputusan suatu hal karena pilihan *platform* teknologi untuk mendukung pembayaran premi secara otomatis, teknik pendisainan dan bahasa yang digunakan, ukuran proyek, metodologi pengembangan yang digunakan, pengelolaan dan pengendalian proyek, tim pengembangan yang dinamis, dan dibutuhkannya tingkat integrasi antara penyusunan sistem baru dan dasar keberadaan sistem. Tingkat kompleksitas tugas tidak menentukan tingkat kompleksitas sistem. Walaupun dalam keadaan dimana tugas dengan struktur tinggi dan terbuka, pengembangan sistem mungkin secara teknik kompleks karena hadirnya teknologi baru (hardware, software atau metode-metode) atau kurangnya pelatihan teknologi. Jadi kompleksitas tugas berhubungan dengan tingkat pemahaman pemakai mengenai tugas dan kompleksitas sistem berhubungan dengan tingkat pemahaman developer mengenai proyek pengembangan.

Menurut model kontinjensi yang dikembangkan oleh Nauman, et.al, 1980 (dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe) meningkatnya kompleksitas proyek (seperti tugas dan atau sistem) menurunkan tingkat kepastian hasil yang dicapai dari tujuan proyek. Untuk mengelola risiko kegagalan sistem, mereka menganjurkan bahwa partisipasi pemakai proporsinya ditingkatkan dengan kompleksitas proyek. Beath, 1987, dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe selanjutnya menganjurkan bahwa terdapat hubungan yang sesungguhnya mempengaruhi antara keterlibatan pemakai dan ketidakpastian tugas dengan keberhasilan sistem. Hubungan antara keterlibatan pemakai dan keberhasilan sistem akan tergantung pada tingkat ketidakpastian tugas.

Hasil ini menganjurkan bahwa kompleksitas mempunyai peran yang penting dalam hubungan keterlibatan dan kepuasan. Sehingga hipotesisnya:

**H2: Kompleksitas tugas yang tinggi maka hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai juga tinggi.**

### **H3: Kompleksitas Sistem yang tinggi, maka hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai juga tinggi.**

#### **C. Peran Pengaruh Pemakai**

Selanjutnya keterlibatan dalam aktivitas yang dihubungkan dengan pengembangan sistem bahwa pemakai dapat menggunakan pengaruhnya dalam pengembangan sistem Robey, et.al, 1989, dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe. Tanpa keterlibatan tidak ada pengaruh. Pemakai dapat terlibat dalam pengembangan sistem tanpa melakukan pengaruh yang sesungguhnya. Dalam kasus ini partisipasi menjadi tidak efektif dan tidak produktif (Markus, 1983 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe). Selanjutnya, tanpa pengaruh yang cukup untuk mengubah sesuatu dan mempengaruhi hasil, pemakai kemungkinan melihat keterlibatannya sebagai hal-hal yang buang-buang waktu saja atau bersifat sebagai tindakan manipulasi sosial (Doll dan Torkzadeh, 1989). Di mana pemakai dapat mempengaruhi keputusan mengenai pengembangan sistem, keterlibatannya menjadi dihargai dan berharga.

Kami mengargumentasikan bahwa dimana pengaruh pemakai adalah diabaikan, hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai diharapkan lemah. Pada saat pengaruh pemakai substansial, harus terdapat hubungan yang positif dan kuat antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai. Sehingga hipotesisnya:

### **H4: Pengaruh pemakai besar maka hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai juga besar.**

#### **D. Peran Komunikasi Antara Pemakai-Pengembang**

Hubungan yang dekat antara Pemakai dan developer akan lebih bermanfaat dengan pertukaran pandangan, mengidentifikasi dan memecahkan masalah juga saling membagi informasi yang penting untuk menyelesaikan tugas agar efektif (Schonberger, 1980 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe).

Hubungan antara pemakai dan developer selalu simbiotik (Churchman dan Schainblatt, 1965 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe). "Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman mengenai lingkungan yang dinamik, dan analisis mempunyai waktu dan cenderung melakukan analisis sistematis yang membutuhkan keputusan strategik yang kompleks" (Mintzberg, 1973 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe). Fasilitas yang produktif, usaha kolaborasi merupakan komunikasi yang efektif (Bostrom, 1984; Cronan dan Means, 1984; Guinan, 1988; Kaiser dan King, 1982; Martin dan Fuerst, 1984; Salaway, 1987

dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe). Hal ini karena keharusan pemakai untuk menyampaikan pemahaman dan pengetahuan dari praktek bisnis yang akurat dan lengkap untuk pengembang yang harus menerima informasi tersebut dan menterjemahkan ke dalam suatu sistem komputer yang berjalan. Komunikasi yang efektif akan memberi manfaat bagi kedua belah pihak.

Edstrom (1977 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe) mendapatkan bahwa hubungan signifikan antara komunikasi yang efektif dan keberhasilan sistem. Hubungan ini mempertahankan tahap-tahap yang berbeda dari proses pengembangan. Kebutuhan akan komunikasi yang efektif dan bermutu antara pemakai dan pengembang digaris-bawahi berulang-ulang dalam literatur teori implementasi (Boland, 1978; Ginzberg, 1979; King dan Rodriguez, 1981; Schultz dan Slevin, 1975; Zmud dan Cox, 1979 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe).

Komunikasi antara pemakai-pengembang mempengaruhi hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai secara langsung. Dalam keadaan dimana komunikasi pemakai-pengembang efektif, pemakai dapat memberikan ke dalam keputusan pengembangan sistem mendengar dan memahami. Demikian juga, pengembang dapat memberi pilihan dan alternatif teknik bagi pemakai yang sama halnya mendengar dan memahami.. Hal ini dihipotesiskan bahwa dimana terdapat komunikasi yang efektif antara pemakai dan developer, keterlibatan akan menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pemakai. Tanpa komunikasi yang efektif, kami mengargumentasikan bahwa hubungan antara keterlibatan dan kepuasan pemakai akan lemah. Sehingga hipotesisnya

### **H5: Kualitas komunikasi antara pemakai-pengembang tinggi, maka hubungan antara keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai juga tinggi.**

## **4. METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dipergunakan adalah data primer. Metode yang dipergunakan adalah survei dengan menggunakan dengan target reponden pengguna akhir (*end-user*) untuk industri perbankan. Pilihan pada Industri perbankan dilakukan karena sifat yang homogen terhadap penggunaan Teknologi Informasi dalam Sistem Informasi Perbankan.

### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah end-user pada Bank Persero, Bank Umum Swasta baik Devisa maupun non Devisa, serta Bank Asing dengan kantor di Jakarta. Penghitungan ukuran sampel mengikuti rumus slovin yang dikutip dari Umar

(2000, pp 78), yaitu:  
dengan N = jumlah populasi,  
n = jumlah sampel, dan  
e = persentase kesalahan yang ditolerir.  
dengan N = 96 dan e = 10%, maka ukuran sampel  
menjadi n = 49 bank.

Dari hasil perhitungan tersebut dipilih secara acak bank yang akan menjadi responden, adapun jumlah responden untuk masing-masing bank terpilih berkisar 2–5 orang, hal ini tergantung dari kesediaan dari pimpinan bank yang bersangkutan.

**Tabel 1.** Ukuran Sampel

No.	Nama Bank	Total Bank	Sampel
1	Persero	5	3
2	Bank Umum Swasta Devisa	38	18
3	Bank Umum Swasta Non Devisa	43	13
4	Bank Asing	10	3
	Total	96	49

### C. Variabel

Variabel yang akan digunakan untuk tujuan penelitian ini terdiri dari:

- Variabel Dependen: Kepuasan Pemakai/User Satisfaction (US).
- Variabel Independen: Partisipasi Pemakai/User Participation (UP).
- Variabel Moderating: Kompleksitas Tugas/Task Complexity (TC), Kompleksitas Sistem/System Complexity (SC), Pengaruh Pemakai/User Influence (UI), Hubungan Pemakai-Pengembang/ User-Developer-Communication (UDC).

Pengukuran variabel menggunakan data interval yang berkisar dari 0% – 100%.

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

### D. Metode Analisis

Regresi linear sederhana akan digunakan untuk menguji hubungan antara partisipasi pemakai (UP) dan kepuasan pemakai (US). Selanjutnya akan dilihat pula pengaruh Variabel moderator ditunjukkan oleh “M.” dengan melakukan pengujian regresi dengan interaksi. Persamaan yang diuji:

1.  $US = a + b_1UP$
2.  $US = a + b_1UP + b_2M$
3.  $US = a + b_1UP + b_2M + b_3UPM$

Menurut teknik MRA, jika persamaan 2 dan 3 perbedaannya tidak signifikan (seperti  $b_3 = 0$ :  $b_2 \neq 0$ ), sehingga M bukan sebagai variabel moderator tetapi secara sederhana sebagai variabel independen prediktor. Untuk M yang menjadi variabel “moderator murni” persamaan 1 dan 2 tidak harus

berbeda tetapi harus berbeda dari persamaan 3 ( $b_2 \neq 0$ :  $b_3 \neq 0$ ) (Cohen dan Cohen, 1975 dikutip oleh James D. McKeen, Tor Guimaraes, dan James C. Wetherbe). Untuk M yang diklasifikasikan sebagai “moderator pura-pura” persamaan 1,2 dan 3 harus berbeda dari yang lain ( $b_2 \neq b_3 \neq 0$ ).

## 5. HASIL DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Dari hasil regresi seperti pada Tabel 2. terlihat bahwa hipotesis 1 tidak signifikan dan tidak ada hubungan yang kuat antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

Selanjutnya dapat dilihat pada tabel tersebut bahwa pengujian terhadap Hipotesis 2 sampai Hipotesis 5 menurut teknik MRA yang merupakan variabel moderat murni adalah variabel Kompleksitas sistem (SC), sedangkan variabel Kompleksitas Tugas (TC) merupakan variabel prediktor, Variabel Pengaruh Pemakai (UI) dan variabel hubungan pemakai dengan pengembang (UDC) merupakan variabel moderat semu.

Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompleksitas suatu sistem akan mempengaruhi kuatnya hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai demikian sebaliknya, akan semakin rendah tingkat kompleksitas sistem akan memperlemah hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

**Tabel 2.** Hasil Pengolahan data

	PERSAMAAN REGRESI	F-VALUE (SIG)	ADJ R <sup>2</sup>
H1	US= 469,958+0,13UP (0,756)	0,97 (0,756)	-0,007
H2	US=309,874-0,010UP+0,516TC (0,790) US=316,275-0,41UP+0,496TC+0,0009012UPTC (0,843)	12,361 (0,000) 8,188 (0,000)	0,143 0,137
H3	US=288,152-0,003UP+0,467SC (0,944) US=164,225+0,482UP+0,778SC-0,001UPSC (0,11)	10,632 (0,000) 9,717 (0,000)	0,124 0,161
H4	US=470,154-0,004UP+0,055UI (0,947) US=476,728-0,022UP-0,229UI+0,001UPUI (0,697)	0,166 (0,848) 0,488 (0,691)	-0,012 -0,011
H5	US=395,853-0,019UP+0,279UDC (0,618) US=365,357+0,133UP+0,376UDC (0,253)	9,284 (0,000) 6,885 (0,000)	0,109 0,115

Kemudian untuk melihat hubungan antar setiap variabel peneliti juga melakukan uji korelasi seperti pada tabel 3.

Dari table 3 tersebut diatas kita dapat melihat bahwa ada hubungan yang kuat antar variabel Kepuasan Pemakai dengan variabel Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Hubungan Pengembang Pemakai.

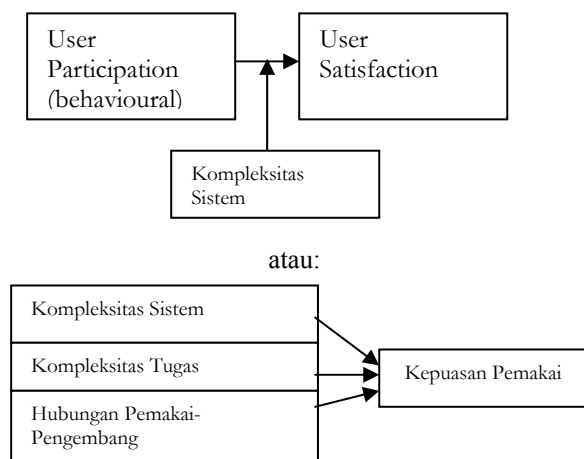
Dari hasil yang didapat, maka model untuk hubungan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem menjadi seperti pada gambar 4.

**Tabel 3.** Hasil Korelasi

		Correlations					
		User Satisfaction	User Participation	User Influence	Task Complexity	System Complexity	User-Developer Communication
User Satisfaction	Pearson Correlation	1	.027	.049	-.394**	-.370**	-.347**
	Sig. (2-tailed)	.	.756	.567	.000	.000	.000
	N	137	137	137	137	137	137
User Participation	Pearson Correlation	.027	1	.634**	-.121	-.088	-.192*
	Sig. (2-tailed)	.756	.	.000	.157	.308	.025
	N	137	137	137	137	137	137
User Influence	Pearson Correlation	.049	.634**	1	-.124	.079	.233**
	Sig. (2-tailed)	.567	.000	.	.148	.360	.006
	N	137	137	137	137	137	137
Task Complexity	Pearson Correlation	-.394**	-.121	-.124	1	.439**	-.287**
	Sig. (2-tailed)	.000	.157	.148	.	.000	.001
	N	137	137	137	137	137	137
System Complexity	Pearson Correlation	-.370**	.088	.079	.439**	1	.386**
	Sig. (2-tailed)	.000	.308	.360	.000	.	.000
	N	137	137	137	137	137	137
User-Developer Communication	Pearson Correlation	-.347**	-.192*	.233**	-.287**	.386**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.006	.001	.000	.
	N	137	137	137	137	137	137

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



**Gambar 4.** Model Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat diperbaiki untuk penelitian selanjutnya, yaitu Pemilihan jenis perusahaan sebaiknya dapat dicoba terhadap industri yang berbeda, untuk menghindari keseragaman dari segi pembuatan sistem oleh para pengembang yang mempengaruhi hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai.

**6. KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini terjadi penyimpangan atau hasil yang tidak signifikan pada hubungan antara Variabel dependen Kepuasan pemakai terhadap variabel independen Partisipasi pemakai. Hal ini dimungkinkan terjadi karena karakteristik sistem pada industri perbankan yang memiliki tingkat keseragaman yang tinggi karena proses sistem pada umumnya sama untuk satu bank dengan bank yang lainnya, hal ini menyebabkan tidak terlalu diperlukannya partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem. Namun terjadi suatu

keanehan bahwa Variabel Independen Kepuasan pemakai ini erat hubungannya dengan variabel dependen Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan komunikasi antara pengembang dengan pemakai sistem yang bersangkutan, dan hubungan Kepuasan pemakai terhadap variabel independen Partisipasi pemakai akan menjadi lebih kuat bila semakin tinggi kompleksitas suatu sistem, demikian sebaliknya, akan memperlemah hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

Dari analisis yang telah dilakukan bahwa kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas belum dapat diungkapkan hubungannya terhadap kepuasan pemakai, dan menjadi pertanyaan bagi peneliti mengapa partisipasi tidak dapat mengungkapkan hubungan dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem.

**DAFTAR PUSTAKA**

Barki H. and Hartwick J. (1994) Rethinking the concept of user involvement, and user attitude, *MIS Quarterly* 18 (1), 59-79.

Baroudi J. J., Olson M. H. and Ives B. (1986) An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction, *Communications of the ACM*, 29 (3), 232-238.

DeLone W. H. and McLean E. R. (1992) Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research* 3(1), 60-95.

Doll W. J. and Torkzadeh G. (1989) A discrepancy model of end-user computing involvement, *Management Science*, 35 (10), 1151-1171.

Ives B. and Olsen M.H. (1984) User involvement and MIS research: a review of research, *Management Science* 30,5, May, 586-603.

McKeen J. D. and Guimaraes T. (1997) Successful strategies for user participation in systems development, *Journal of Management Information systems*, 14,2 133-150.

McKeen J.D., Guimaraes T. and Wetherbe J.C. (1994) The relationship between user participation and user satisfaction: an investigation of four contingency factors, *MIS Quarterly*, December, 427-451.

Powers R. F. and Dickson G.W. (1973) MIS project management: myths, opinions and reality, *California Management Review*, 15, 3, 147-156.

Umar, Husein. (2000) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan Ketiga. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Schwarz M. (2001) The care and keeping of online customers, *Information Age*, Feb-Mar, 61-62.

Whitten L Jeffrey., Bentley D Lonnie., Dittman C Kevin (2001), *Systems Analysis and Design Methods*, 5th Edition.