

**PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP
KINERJA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada Universitas Islam Indonesia)**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Nama : Brillian Damayanti

No. Mahasiswa : 02 312 018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2006**

**PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP
KINERJA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada Universitas Islam Indonesia)**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII**

Disusun Oleh :

Nama : Brillian Damayanti
No. Mahasiswa : 02 312 018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2006

**PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP
KINERJA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada Universitas Islam Indonesia)**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Nama : Brillian Damayanti

No. Mahasiswa : 02 312 018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

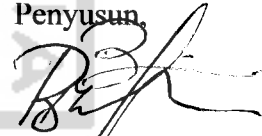
2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Juni 2006

Penyusun,



(Brilliant Damayanti)

**PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP
KINERJA SISTEM INFORMASI
(Studi Pada Universitas Islam Indonesia)**

Hasil Penelitian

Diajukan oleh:

Nama : Brillian Damayanti

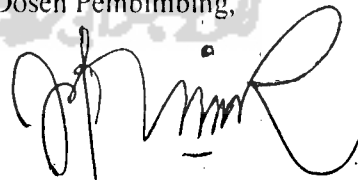
Nomor Mahasiswa : 02 312 018

Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 22 Juni 2006

Dosen Pembimbing,



(Johan Arifin, Drs, MSi)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Pengaruh Partisipasi Dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja
Sistem Infomasi (Studi Pada Universitas Islam Indonesia)**

Disusun Oleh: BRILLIAN DAMAYANTI
Nomor mahasiswa: 02312018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 18 Juli 2006

Pembimbing Skripsi/Penguji : Drs. Johan Arifin M.Si

Penguji : Dra. Reni Yendrawati, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN PERSEMBAHAN

Curahan pikiran dan hati ini kupersembahkan untuk:

Ibunda tercinta dan Ayahanda tersayang, sebuah sosok yang takkan tergantikan

Doa serta bimbingan kalian adalah cahaya penerang dan petunjuk arah bagi adinda dalam menempuh perjalanan hidup....

Kedua kakakku Mbak Danis dan Danu, serta adikku tersayang Intan, yang selalu membuat hidup lebih hidup...

Someone who gives me Spirit. Love and Inspiration

Makasih atas waktu, perhatian, doa, pengorbanan dan cintamu Waktu tak pernah salah, waktu justru telah mengajarkan banyak hal

Teman-temanku dan sahabatku semua, yang telah membuat hidupku menjadi lebih berarti

MOTTO

"Sesungguhnya disamping kesukaran itu pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap"

(Q.S. Al Insyirah: 6-8)

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu"

(Q.S. Al-Baqarah : 45)

"Allah tidak akan membebani seseorang kecuali sesuai kesanggupannya"

(Q.S. Al Baqarah : 286)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu : Allah

Mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui

(Q.S. Al-Baqarah : 216)

Tidak ada kekalahan kecuali tidak lagi mencoba. Tidak ada kekalahan yang menyelamatkan. Tidak ada halangan yang tidak dapat ditembus. Yang layak dijadikan kekalahan alasan kelemahan tekad kita dalam mencapai tujuan.

~ Elbert Hubbard ~

"Iman seorang mukmin akan tampak disaat ia menghadapi ujian. Disaat ia totalitas dalam berdoa tetapi ia belum melihat pengaruh apapun dari doanya. Ketika ia tetap tidak merubah keinginan dan harapannya, meski sebab-sebab untuk untuk putus asa semakin kuat. Itu semua dilakukan seseorang karena keyakinannya bahwa hanya Allah saja yang paling tahu apa yang lebih maslahat untuk dirinya"

~ Ibnul Juazi ~

Lakukan semua sebaik yang kau bisa. Dengan sepenuh hati yang kau bisa. Dalam segala cara yang kau bisa. Di segala tempat yang kau bisa. Pada setiap waktu yang kau bisa. Kepada semua orang yang kau bisa. Selama mungkin yang kau bisa.

~ John Wesley ~

"Ketika doa kita belum terjawab, tetaplah berusaha, berdoa dan bersabar. Niscaya Allah akan memberikan jawaban yang terbaik atas doa kita, karena Allah tak akan mengabaikan doa hambanya, semua hanya masalah waktu"

"Sahabat yang beriman ibarat mentari yang menyinari. Sahabat yang setia bagai pewangi yang mengharumkan. Sahabat sejati menjadi pendorong impian.

Sahabat berhati mulia membawa kita ke jalan Allah"

"Tersenyumlah, dengan senyum kau akan menciptakan matahari di hati orang-orang yang memandangmu"

Bersyukurlah atas apa yang telah diberikan Allah padamu, niscaya Allah akan menambah kenikmatan dan kebahagiaan yang sudah ada

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang atas kuasa dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini telah banyak pihak yang terlibat dalam memberikan bantuan berupa dorongan semangat dan pemikiran baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menjadi limpahan keluh kesahku dalam suka maupun duka.
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Bapak Drs. Johan Arifin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dan ikhlas.
4. Bapak ibu tercinta, yang dengan tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, bimbingan, perhatian serta selalu mendoakanku. Terima kasih untuk semuanya. Tanpa kalian aku bukanlah apa-apa. Dan semoga kado kecil ini

kecil ini dapat menjadi sesuatu yang membahagiakan dan membanggakan atas penantian selama ini.

5. Dosen, karyawan, dan mahasiswa Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas kesediaannya mengisi kuesioner penelitian ini.
6. Keluarga Besar MarchingBand Universitas Islam Indonesia.Go ! Fight !Win !
7. My Little Diary : Ajeng, Tari “Mipa”, Ela “Mnj” makasih selama ini dah menjadi diari kecilku, ketika kubutuh buku untuk ku menuliskan sebagian kecil kisah hidupku.
8. My Lovely Prends : Riane, Rati, Ema, Ambar, Mekar, Onji’, Mahes “UPN”, Nanin, Agne, Danik “UTY”, makasih atas pertemanan yang indah ini, meski singkat tapi sangat berarti bagiku.
9. My Lovely Prends in MB : Kak Nano, Ilo, Kepti, Teguh, Nurdin, Atin, Bom-bom, Eno, Uli, Devina, Mekar, Onji’, Ibam, Karjo, bersama kalian ku pernah berjuang, bersama kalian pernah kurasakan suka dan duka . Meski ternyata semua tak seindah yang kukira.
10. My Lovely Prends in Nglaren (KKN BTL-69 Angkt.30) : Papi Deni, Mama Nurma, Baskoro, Ms Joko, MbK’Rin, MbK Wini “Miss PH Air”, Kak Popo, Om Dedek, MbK Cin, Sevtu “Si berair”, Umi Agenk, Ms Dian “Si Parkidis”. Hidup 69!!!! Kapan nih mo kumpul2 lagi?????
11. Bolo-bolo in kantin Mawar : M’Jawir, M’Didin, M’Reza, M’Anjar, Jecky, Toge and buat ibu-ibu arisan (M’Rudi, M’Sum, M’Rui), kalian dah mengisi hari-hariku dengan canda tawa kalian.

12. Spesial thanks to Didin Samsudin dan Tari, makasih ya atas pinjemen komputernya, u're my hero disaat-saat terakhirku menyelesaikan TA ku.

13. AB 8418 WE, makasih buat waktumu yang tlah terbuang untukku, perhatian dan kebaikanmu yang tak pernah luntur, pengorbananmu yang tiada ternilai, serta kasih sayang dan doamu yang tak pernah berhenti. Jagain and sayangi dia ya ms, maaf tak seharusnya aku hadir diantara kalian. Kamu dah menjadi bagian dalam episode kehidupanku dan kini biarkan waktu hapus aku. Karena aku hanyalah bintang yang menemani sepiya malam, bukan matahari.yang menyinari dunia. Thanks dah mo nemenin+ngejagain aku. Meski singkat tapi ini sangat berarti bagiku. Mungkin benar kadang untuk menyayangi seseorang, kita justru harus rela kehilangan dia. Jaga kesehatan ya+sholat. Satu senyum untukmu ☺.
Bye

14. Seseorang yang kan selalu ku tunggu, meski ku tak tahu entah sampai kapan penantian ini kan berakhir atau memang hanya sebuah kisah klasik untuk masa depan.

15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

***Billahitaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Yogyakarta, Juni 2006

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem atau disebut partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap sistem yang diterapkan. Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga pendidikan tinggi di Yogyakarta, yaitu di Universitas Islam Indonesia, dengan alasan lembaga pendidikan tinggi adalah awal dari pengembangan konsep sistem informasi, dengan demikian diharapkan obyek penelitian dapat menggambarkan pengembangan sistem informasi yang lebih baik dari lembaga yang lain.

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu berupa kuesioner. Kuesioner disebar di sembilan fakultas dan satu lembaga penelitian, dengan responden dosen, karyawan, dan mahasiswa. Jumlah data kuesioner yang dapat diolah sebanyak 197 kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS.11.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel partisipasi pemakai yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi pada tingkat signifikansi 5% (0.05), sedangkan variabel kepuasan pemakai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi. Pengujian secara serentak menunjukkan partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi.

Keywords: *Partisipasi Pemakai, Kepuasan Pemakai, Kinerja sistem informasi.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Halaman Persembahan	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	x
Abstrak	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Sistem Informasi	8
2.1.1.1. Konsep Dasar Sistem	8
2.1.1.2. Tujuan Sistem Informasi	9
2.1.1.3. Komponen-komponen Sistem Informasi	10
2.1.2. Pengembangan Sistem Informasi	13
2.1.3. Partisipasi Pemakai Dalam Pengembangan Sistem	19
2.1.4. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	21
2.1.5. Hubungan Partisipasi-Kepuasan Pemakai	23
2.2. Kajian Pustaka	25
2.2.1. Pengaruh Partisipasi Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi	25
2.2.2. Kepuasan Pemakai dan Kinerja Sistem Informasi	27
2.2.3. Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Dalam Kinerja Sistem Informasi	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.1.1. Populasi	30
3.1.2. Sampel	30

3.2. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1. Instrumen Penelitian.....	31
3.2.2. Sumber Data Penelitian.....	32
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.3. Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1. Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	33
3.3.2. Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)	34
3.4. Teknik Skala Penelitian	34
3.5. Teknik Analisis Data	35
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.5.1.1. Uji Validitas	35
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	37
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	38
3.5.2.1. Multikolinearitas	39
3.5.2.2. Heteroskedastisitas	40
3.5.2.3. Autokorelasi	40
3.5.3. Analisis Koefisien Korelasi.....	41
3.6. Alat Analisis Data	41
3.7. Model Penelitian	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Demografi Responden	43
4.2. Statistik Deskriptif	44
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	45

4.3.1. Multikolinearitas	45
4.3.2. Heteroskedastisitas	46
4.3.3. Autokorelasi	47
4.4. Analisis Koefisien Korelasi.....	48
4.5. Analisis Data	49
4.5.1. Pengujian Hipotesis Pertama	49
4.5.2. Pengujian Hipotesis Kedua	52
4.5.3. Pengujian Hipotesis Ketiga	55
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	61
5.3. Implikasi Penelitian	62
5.4. Keterbatasan Penelitian	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Hasil Pengujian Validitas	36
3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	38
4.1. Data Demografi Responden	43
4.2. Deskriptive Statistics	44
4.3. Uji Multikolinearitas	46
4.4. Uji Heteroskedastisitas	46
4.5. Kriteria Pengujian Durbin-Watson	48
4.6. Analisis Koefisien Korelasi	48
4.7. Hasil Uji Hipotesis Pertama	49
4.8. Hasil Uji Hipotesis Kedua	53
4.9. Hasil Uji Hipotesis Ketiga	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian	42
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner.....	66
LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden	
Variabel : Kinerja Sistem	70
LAMPIRAN 3. Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden	
Variabel : Partisipasi Pemakai.....	75
LAMPIRAN 4. Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden	
Variabel : Kepuasan Pemakai.....	80
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Validitas	85
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Reliabilitas	88
LAMPIRAN 7. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	90
LAMPIRAN 8. Hasil Pengujian Analisis Koefisien Korelasi	91
LAMPIRAN 9. Hasil Pengujian Regresi Berganda	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan atas pengembangan sistem informasi (Galletta dan Lederer, 1989) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 896).

Setiap lembaga pendidikan dihadapkan pada pengambilan keputusan. Sistem informasi mempunyai peranan yang strategik dalam suatu lembaga pendidikan, yaitu membantu manajemen dalam hal menyediakan informasi yang mendukung untuk dapat digunakan dalam pengambilan keputusan –keputusan. Dalam pengambilan keputusan diperlukan sejumlah informasi yang memadai. Informasi yang memadai ini hanya dapat dihasilkan oleh sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Karena mempunyai peranan yang strategik, maka suatu lembaga pendidikan perlu memikirkan bagaimana caranya agar sistem informasi yang telah ada dan akan dibangun bisa mencapai kesuksesan. Delone dan McLean (1992), dalam (Feny dan Devie, 2003 : 896) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem. Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya organisasi menempuh berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar dan membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi (Mcleod, 1998) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2). Selain itu para peneliti banyak yang melakukan penelitian mengenai pengaruh perilaku pemakai sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi (Astuti, 2003) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2). Perilaku pemakai ditunjukkan dengan partisipasi dalam perancangan sistem informasi, kepuasan pemakai, persepsi pemakai terhadap formalisasi pengembangan sistem informasi, persepsi ketidakpastian tugas serta ukuran organisasi dimana pengembangan sistem informasi dilakukan (Purnomo, 2003; Marjani, 2003) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2).

Hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan yang diperoleh dari sistem tersebut, merupakan perhatian yang menarik bagi beberapa peneliti, karena antara penelitian yang satu dengan yang lain hasilnya tidak konsisten. Banyaknya kontradiksi yang ada disebabkan karena penelitian-penelitian tersebut didasarkan atas teori atau metodologi yang cacat dan kurang (seperti ditulis oleh Ives dan Olson, 1984; Klenke, 1992) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 1). Kecacatan ini diperkirakan berkaitan dengan lemahnya desain penelitian (seperti kurangnya teori yang mendukung, pengukuran, dan metodologi), serta berkaitan dengan lemahnya penggunaan variabel kontekstual yang penting (McKeen *et al.*, 1994) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 1).

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen SI) supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao, 1999 : 3) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 895). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Berdasarkan penjelasan diatas , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : PENGARUH PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI, (Studi Pada Universitas Islam Indonesia).

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat partisipasi dan kepuasan pemakai akan mempengaruhi kesuksesan sistem, dimana partisipasi pemakai dapat meningkatkan kinerja sistem informasi. Maka permasalahan yang diajukan pada penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi pada salah satu perguruan tinggi terkomputerisasi di Yogyakarta yaitu Universitas Islam Indonesia. Alasan pemilihan Universitas Islam Indonesia dikarenakan perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan akan cepat terkena dampak kemajuan teknologi seperti hal-hal yang berkaitan dengan kurikulum, kualitas layanan, kemudahan layanan serta kesesuaian dengan harapan pemakai sistem. Dan Universitas Islam Indonesia telah menerapkan sistem Informasi terkomputerisasi dalam pelaksanaan kegiatan perkuliahannya.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah pemakai sistem (*end user*) di perguruan tinggi, yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa/ mahasiswi. Alasan pemilihan *end user* tersebut sebagai responden, karena mereka sebagai pemakai sistem informasi diharapkan dapat menggambarkan dengan lebih baik tingkat kepuasan pemakai dalam kaitannya dengan kinerja sistem. Sedangkan dipilih Universitas Islam Indonesia sebagai sampelnya karena tidak semua perguruan tinggi telah terkomputerisasi dalam memberikan pelayanan dan Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang

besar serta cukup terkenal. Selain itu, pemilihan Universitas Islam Indonesia sebagai sampelnya, juga untuk mempermudah dalam penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh interaksi partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain yaitu :

1. Karyawan staf departemen sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasanya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemakai, yang nantinya akan berpengaruh pada kinerja sistem informasi.
2. Manajer sistem informasi, diharapkan dapat sebagai input bagi pengambil keputusan (*decision maker*) untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap

kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi.

3. Bagi peneliti, diharapkan dapat menjadi pedoman atau referensi untuk penelitian dalam bidang sistem informasi, dimasa mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan penelitian maka dalam pembuatan tugas akhir ini akan dibagi menjadi beberapa bab dan sub-bab, sedangkan isi dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan untuk pemecahan permasalahan serta penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Memberikan penjelasan secara garis besar metode yang digunakan oleh peneliti sebagai kerangka pemecahan masalah dan berisi langkah-langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisikan pembahasan yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran-saran, implikasi, dan keterbatasan penelitian yang didapatkan sehubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi dari sumber daya (manusia dan komputer) yang membentuk rangkaian prosedur formal yang memproses *input* menjadi *output* untuk digunakan mencapai sasaran-sasaran organisasi. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sebagai suatu sistem, untuk dapat memahami sistem informasi, akan lebih baik jika konsep dari sistem itu dipahami terlebih dahulu.

2.1.1.1 Konsep Dasar Sistem

Manusia hidup di dunia penuh dengan sistem-sistem. Seperti misalnya saja, diri kita, apa yang kita miliki merupakan kumpulan sistem-sistem. Seperti misalnya saja sistem pencernaan makanan, sistem pernapasan, sistem peredaran darah dan lain sebagainya. Demikian juga dengan sistem informasi yang juga merupakan suatu sistem.

Sistem dapat didefinisikan dengan 2 pendekatan yaitu :

1. Pendekatan prosedur

Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu.

Sebagai contohnya adalah sistem akuntansi. Sistem ini didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur penerimaan kas, pengeluaran kas, penjualan, pembelian dan buku besar.

2. Pendekatan komponen

Dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Sebagai contohnya adalah sistem komputer yang didefinisikan sebagai kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak.

Suatu sistem sebenarnya terdiri dari dua bagian, yaitu struktur dan proses. Untuk sistem yang lebih menekankan pada prosesnya, pendekatan prosedur akan lebih mengena untuk menggambarkan sistem tersebut. Untuk sistem yang fisiknya lebih terlihat, pendekatan komponen akan lebih jelas digunakan untuk menggambarkan sistemnya.

2.1.1.2 Tujuan Sistem Informasi

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sedangkan informasi (*information*) yaitu data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi yang menerimanya, menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata, dan digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen., yaitu untuk mengurangi ketidakpastian didalam pengambilan keputusan tentang suatu keadaan.

Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar yaitu relevan (*relevance*) atau tepat kepada orangnya, tepat waktu (*timeliness*) dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran yang tidak didukung oleh ketiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*).

2.1.1.3 Komponen-komponen Sistem Informasi

John Burch dan Gary Grudnitski (Jogiyanto, 2003) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut :

1. Blok masukan

Input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. Komponen ini merupakan bahan dasar dalam pengolahan informasi. Input berupa dokumen-dokumen dasar, metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan.

2. Blok model

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berasal dari data yang diambil dari basis data yang diolah lewat suatu model-model tertentu. Model-model yang digunakan di sistem informasi terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok keluaran

Produk dari sistem informasi keluaran merupakan informasi yang berkualitas, yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok teknologi

Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan data dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

Teknologi merupakan komponen yang penting di sistem informasi. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, maka sistem informasi tidak akan dapat menghasilkan informasi yang tepat pada waktunya. Komponen teknologi dapat dikelompokkan ke dalam dua macam kategori, yaitu teknologi sistem komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) dan teknologi sistem telekomunikasi.

5. Blok basis data

Merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok kendali

Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat teratasi.

Beberapa aspek perilaku manusia dalam penerapan sistem yang perlu diperhatikan (Sunariyah, 1996) dalam (Skripsi S-1 Anik, 2003):

1. Filosofi manajemen (*Management of Philosophy*)

Filosofi ini merupakan asumsi yang digunakan manajemen dalam menerapkan strategi organisasi untuk mencapai tujuannya. Perbedaan filosofi dalam organisasi akan mempunyai pengaruh dalam rancangan sistem informasi.

2. Filosofi Karyawan (*Employee of Philosophy*)

Filosofi karyawan akan mempengaruhi sistem informasi. Bagaimana sistem itu dibuat pada karyawan yang mempunyai filosofi *task oriented* dan pada karyawan yang tidak mempunyai filosofi *task oriented*, maka sistem yang dibuat harus sesuai filosofi mereka

3. Sikap (*Attitudes*)

Untuk membuat sistem, maka sikap atau *attitudes* ini merupakan salah satu yang harus diperhatikan, karena setiap manusia mempunyai sikap yang berbeda. Sikap merupakan kecenderungan yang didasari untuk bereaksi dalam suatu cara yang baik atau tidak baik secara konsisten terhadap orang-orang, objek, gagasan, atau perilaku.

4. Budaya (*Culture*)

Kebudayaan mempengaruhi pola-pola rutin dalam perilaku manusia. Aspek penting dalam budaya bahwa budaya itu memastikan kelangsungan hidup manusia secara fisik dan sosial. Bagaimana sistem itu dibuat pada

lingkungan kebudayaan yang lebih terbuka (*open culture*), dan bagaimana apabila pada lingkungan yang lebih tertutup (*closed culture*).

5. Laporan (*Report*)

Pada setiap jenis organisasi, laporan merupakan bagian yang vital dari proses mengelola dan pengendalian organisasi. Jenis organisasi akan membedakan jenis informasi yang dilaporkan.

2.1.2 Pengembangan Sistem Informasi

Sistem informasi mempunyai peranan yang strategik dalam suatu perguruan tinggi, yaitu membantu manajemen perguruan tinggi dalam hal menyediakan informasi yang mendukung untuk dapat digunakan dalam pengambilan keputusan-keputusan. Karena mempunyai peranan yang strategik, maka suatu perguruan tinggi perlu memikirkan bagaimana caranya agar sistem informasi yang telah ada dan akan dibangun bisa mencapai kesuksesan. Pengembangan sistem informasi berarti mengubah teknologi informasi yang digunakan organisasi. Perubahan tersebut akan menimbulkan demotivasi, sehingga kemungkinannya teknologi informasi tidak dapat digunakan dengan optimal. Untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya organisasi menempuh dengan berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar dan membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi (McLeod, 1998) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2).

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya serta merupakan proses yang berkesinambungan. Menurut Burch dkk (1991) dalam (Elfreda, 2003 : 867), hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia. Pernyataan ini diperkuat oleh Baronas dkk (1988) dalam (Elfreda, 2003 : 867) bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan sistem informasi itu memenuhi harapan *stakeholder* yang meliputi : analis sistem, pemakai akhir, sponsor dan pelanggan. Dengan demikian untuk mengurangi resiko kegagalan sistem informasi dibutuhkan kemampuan memprediksi *outcome* dari upaya yang telah dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Prediksi lebih awal ini dapat dibuat dalam tahap-tahap proyek pengembangan sistem informasi (Ginzberg, 1981) dalam (Elfreda, 2003 : 867).

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993) dalam (Elfreda, 2003 : 867), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar dan Hopwood (1995) dalam (Elfreda, 2003 : 865), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Hal ini diperkuat oleh temuan McDermott (1987) dalam (Elfreda, 2003 : 865) bahwa terdapat kira-kira tiga puluh persen kegagalan pengembangan sistem informasi baru diakibatkan tidak memperhatikan aspek organisasional.

Perubahan perilaku dan organisasional ini dapat berupa *resistenci to change*. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*).

Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan empat jenis ukuran, yaitu kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan, dan kinerja organisasi. Dalam penelitian ini penggunaan sistem informasi digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti yang dilakukan Hartwick dan Barki (1994) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4).

Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem. Faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan menurut Laudon (Husein dan Wibowo, 2002:317) yaitu :

1. Sistem tersebut tingkat penggunaannya relative tinggi (*high levels of sistem use*) yang diukur melalui polling terhadap pengguna, pemanfaatan kuesioner, atau memonitor parameter seperti volume transaksi secara *on-line*.
2. Kepuasan para pengguna terhadap sistem (*user satisfaction with the systems*) yang diukur melalui kuesioner atau interview. Dalam konteks ini dapat dimasukkan opini dari para pengguna tentang akurasi, ketepatan waktu, relevansi informasi, kualitas pelayanan yang diberikan, dan jadual operasi menjadi sangat penting. Hal lain yang tidak kalah penting adalah sikap manajer terhadap bagaimana informasi-informasi yang diperlukan bisa memuaskan serta opini para pengguna tentang bagaiman suatu sistem dapat mencapai peningkatan terhadap performan pekerjaan mereka.

3. Sikap yang menguntungkan (*favourabel attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi dan staff dari sistem informasi.
4. Tujuan yang dicapai. Pada tingkat seberapa sistem dapat memenuhi tujuan-tujuan yang spesifik, sebagaimana dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pengambilan keputusan dari penggunaan sistem.
5. Imbal balik keuangan (*financial payout*) untuk organisasi baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan sales dan profit.

Kelima ukuran tersebut dipertimbangkan menjadi *limited value* walaupun telah diambil keputusan untuk mengembangkan sistem tertentu. Manfaat dari sistem informasi tidak seluruhnya dapat dikuantitatifkan. Juga, manfaat yang tampak nyata tidak dapat secara mudah ditunjukkan dalam aplikasi-aplikasi sistem pendukung pengambilan keputusan. Meskipun metodologi biaya/ manfaat secara luas telah dipakai, pengalaman menunjukkan bahwa estimasi-estimasi realistik selalu saja sulit diformulasikan. Peneliti dalam bidang informasi manajemen lebih menyukai untuk mengkonkritkan pengukuran kesuksesan pada aspek manusia dan organisasi, seperti kualitas informasi, sistem kualitas, dan dampak sistem pada kinerja organisasi. (Husein dan Wibowo, 2002:318).

Setiap proyek pengembangan sistem akan melalui siklus hidup pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycle*). Pendekatan dengan SDLC ini biasanya digunakan oleh divisi sistem informasi untuk memberikan pengertian yang jelas tentang apa yang seharusnya disertakan dalam pengembangan suatu sistem. Siklus hidup pengembangan sistem atau *System*

Development Life Cycle (SDLC) oleh Bodnar G.H dan Hopwood W.S (1995) dalam (Elfreda, 2003 : 867) dibagi menjadi 3 tahap :

1. Tahap analisis

a. *Feasibility assesstment*

Feasibility assesstment mendefinisikan dengan jelas apa yang harus dilakukan sistem, output apa yang harus dihasilkan, input seperti apa yang harus diterima, bagaimana input data diperoleh, basis data seperti apa yang diperlukan, dan seberapa cepat output harus tersedia. Tujuan umum penilaian kelayakan ini adalah untuk menjawab seluruh pertanyaan kelayakan teknis, ekonomis, dan operasional. Tahap *Feasibility assesstment* ini akan menghasilkan dokumen proposal sistem yang berisi seluruh analisis yang telah dilakukan.

b. *Information analysis*

Information analysis menjelaskan pendefinisian sistem secara terinci tentang apa saja yang diperlukan untuk penulisan komputer bagi sistem yang akan dikembangkan, yang meliputi *logical flow diagram*, *data dictionaries* dan *user specification*. Tahap *information analysis* ini menghasilkan dokumen kebutuhan sistem yang menyeluruh, yang berisi diagram kamus data dan spesifikasi pemakai.

2. Tahap desain

a. *System design*

System design melibatkan keputusan *hardware* dan *software* apa saja yang akan digunakan, mendesain struktur dan isi basis data, dan

mendefinisikan modul (program) pengembangan sistem dan bagaimana hubungan antara modul yang satu dengan modul yang lain. Tahap ini akan menghasilkan dokumen yang menerangkan secara detail bagaimana sistem akan bekerja.

b. Program development

Program development yaitu membuat program komputer dan mendesain rinci basis data dan file-file yang digunakan dalam sistem. Pada tahap ini akan disusun dokumen yang memuat deskripsi naratif mengenai program, bagan arus program, daftar sumber program, dan deskripsi jelas mengenai format data yang digunakan dan keluaran yang dihasilkan.

c. Procedure development

Procedure development, merupakan tahap penyusunan kumpulan dokumen yang terorganisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi yang mencakup aplikasi-aplikasi tertentu dan instruksi operasi merupakan pedoman menjalankan program bagi pemakai, personal operasi, komputer dan orang lainnya, yang terlibat dalam operasi sistem.

3. Tahap Implementasi

a. Conversion

Dalam tahap implementasi, personal-personal operasi perlu dikoordinasikan, dilatih ulang, dan perubahan fisik yang berasal dari sistem yang baru juga perlu dibuat. Perubahan sistem baru, mencakup bentuk-bentuk pemotongan dan penggandaan aktivitas pemrosesan.

Penjadwalan merupakan pertimbangan utama dalam tahap ini. Perubahan fisik yang utama mencakup penyiapan letak dan pengubahan file.

b. Operation and maintenance

Pada aktivitas *operation and maintenance*, dilakukan tahap penyusunan skedul operasi yang berhubungan dengan pemrosesan data perusahaan serta pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem ini nantinya juga akan mengikuti aliran SDLC, dapat merupakan perbaikan dari sistem yang lama dan dapat pula berupa pembuatan sistem yang baru.

c. Audit and review

Menspesifikasikan hakekat setiap audit yang akan dilakukan untuk mengevaluasi operasi sistem serta mengumpulkan dan menelaah tanggapan-tanggapan pemakai dalam sistem setelah dioperasikan.

2.1.3 Partisipasi Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi

Partisipasi pemakai merupakan keterlibatan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. Apabila pemakai diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai secara psikologis akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggungjawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat.

Partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai pada tahap implementasi sistem informasi. Menurut

Mumford (1974) dalam Tait dan Vessey (1988) dalam (Elfreda, 2003 : 868), ada tiga jenis partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, yaitu :

1. Partisipasi konsultatif

Dalam partisipasi konsultatif, wewenang utama dalam memutuskan perancangan sistem baru berada pada dewan pengembang sistem informasi. Pemakai hanya diajak berunding atau berkonsultasi dengan dewan pengembang sistem.

2. Partisipasi representatif

Dalam partisipasi representatif, dibentuk tim pengembang yang ikut serta melibatkan pemakai sistem dalam pengembangan sistem, tetapi pemakai sistem bukan termasuk dalam anggota tim pengembang sistem.

3. Partisipasi konsensus

Pengembangan sistem dengan pendekatan partisipasi konsensus merupakan pendekatan yang paling demokratis, dimana semua pemakai akan dilibatkan secara terus-menerus dalam setiap proses pengembangan sistem walaupun pemakai tidak menjadi anggota tim pengembang sistem. Biasanya tipe partisipasi ini, hanya dapat digunakan dalam pengembangan sistem yang melibatkan banyak pemakai.

Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistenci to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994)

dalam (Elfreda, 2003 : 869). Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Keterlibatan menurut Barki dan Hatwick didefinisikan sebagai suatu keadaan psikologi yang subyektif, sedang partisipasi menunjukkan pada perilaku dan aktivitas yang dilakukan (Javenpaa dan Ives, 1991) dalam (Grahita dan Nur, 1997 : 23). Dalam artikel tersebut partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi. Hal ini yang menyebabkan penulis mengajukan hipotesis pertama:

H_{A1} = Partisipasi pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi.

2.1.4 Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pemakai didefinisikan sebagai pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem. Ives et al., (1983) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 9) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Galletta dan Lederer (1989) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 899) menyatakan bahwa kepuasan

merupakan persepsi dan perilaku atas suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pemakai menurut Ives, Boroundi dan Olson (1980) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 6), adalah seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Menurut penelitian Mulyadi (1999) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 899) ada tiga variabel penjelas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi, yaitu faktor kualitas produk informasi, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, dan keandalan (*realibility*) pelayanan departemen sistem informasi. Dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi (Kettinger dan Lee 1994: 741) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 899) yaitu :

1. Sikap terhadap para staf departemen SI, yang berfokus pada penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staf dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi.
2. Tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna.
3. Kualitas produk informasi, yang berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi.

Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi. Hal ini yang menyebabkan penulis mengajukan hipotesis pertama:

H_{A2} = Kepuasan pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi.

2.1.5. Hubungan Partisipasi-Kepuasan Pemakai

Partisipasi merupakan perilaku, pekerjaan, dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi (Barki dan Hartwick, 1994) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 3), membedakan definisi *user involvement* dengan *user participation*. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Istilah “*user participation*” sebaiknya lebih digunakan dibanding “*user involment*” apabila berkaitan dengan perilaku dan aktifitas yang dilakukan oleh pemakai dalam proses pengembangan sistem. Lebih jauh dinyatakan bahwa pengukuran perilaku pemakai dan aktifitas harus dipertimbangkan sebagai pengukur *user participation*, bukan *user involvement* (Barki dan Hartwick, 1994; Baroudi *et al*, 1986; Doll dan Torkzadeh, 1990; Franz dan Robey, 1986) dalam (Nurika dan Nur,1999:4).
- b. Konsisten dengan disiplin ilmu yang lain, maka “*user involvement*” digunakan berkaitan dengan pernyataan *psychological* dari individu dan didefinisikan sebagai pentingnya serta relevansi personal sistem kepada pemakai. Penelitian yang konsisten dengan definisi ini juga telah banyak dilakukan (Barki dan Hatwick, 1994; Kappelman dan McLean, 1991) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4).
- c. Barki dan Hartwick (1999) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4), mencatat adanya hubungan implisit antara *participation* dengan *involvement*, dan

berpendapat bahwa *user participation* merupakan penyebab penting bagi *user involvement*.

Pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi. Pemakai dapat memberikan masukan yang berguna mengenai apa saja yang harus direncanakan oleh analis sistem. Banyak pihak yang berpendapat bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis (Ginzberg, 1981) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4). Ives *et al.* (1983) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sistem, yang pemakai turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Dalam melihat hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai, McKeen *et al.* (1994) telah melakukan investigasi terhadap delapan organisasi besar, yang semuanya merupakan merupakan aplikasi untuk *mainframe* atau mini komputer dengan beragam derajat partisipasi dari pemakai akhir (*end-user*). Dari sampel sejumlah 151 responden, menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Lawrence dan Low (1993); Huntori dan Kenneth (1994); Igbaha *et al.* (1994); Choe (1996) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4) mendukung hasil penelitian tersebut bahwa kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dipengaruhi secara signifikan oleh partisipasi pemakai.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan hipotesa sebagai berikut :

H_{A3} = Interaksi antara partisipasi dan kepuasan pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi.

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Pengaruh Partisipasi Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi

Keterlibatan menurut Barki dan Hartwick didefinisikan sebagai suatu keadaan psikologi yang subyektif, sedang partisipasi menunjukkan pada perilaku dan aktivitas yang dilakukan (Jarvenpaa dan Ives, 1991) dalam (Chandrarin dan Indiantoro, 1997 : 22). Dalam artikel tersebut partisipasi digunakan untuk menunjukkan intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi.

Sebagian besar dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai keterlibatan pemakai terbatas pada perilaku partisipasi pemakai selama proses pengembangan sistem informasi. Aspek-aspek psikologi partisipasi pemakai, secara implicit telah dijelaskan oleh beberapa peneliti. Kappelman dan McLean meneliti perilaku partisipasi pemakai yang dikombinasikan dengan sikap-sikap yang didasarkan pada kebutuhan pemakai seperti yang dilakukan oleh Franz dan Robey; Baronas dan Louis; serta Doll dan Torkzadeh (McKeen, et al, 1994) dalam (Chandrarin dan Indiantoro, 1997 : 22). Dalam penelitian tersebut, Kappelman dan McLean mendapatkan bahwa ada hubungan yang kuat antara partisipasi pemakai dan keberhasilan sistem, daripada yang hanya mempertimbangkan partisipasi

pemakai, seperti yang dilakukan oleh Baroudi, et al, (1986) dalam (Chandrarin dan Indiantoro, 1997 : 22).

McLeod (1998) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2), untuk mengurangi dampak buruk perubahan sistem informasi, biasanya perusahaan menempuh berbagai cara misalnya dengan melibatkan pemakai teknologi informasi dalam pengembangan sistem informasi atau yang disebut partisipasi pemakai, merancang suatu sistem perubahan yang familiar atau yang dikenal dengan proses sosialisasi, membuat komunikasi formal dalam pengembangan sistem informasi.

Di Indonesia, penelitian dilakukan oleh Restuningdiah (1999) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 3) mengenai partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan peningkatan kinerja sistem. Penelitian Indarti (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) yang melibatkan manajer pemasaran, manajer produksi, manajer riset dan pengembangan, manajer keuangan, dan manajer personalia pada perusahaan-perusahaan besar yang tergabung dalam *Hand Book of Top Companies and Big Group in Indonesia 2000*, hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, *perceived usefulness* (yaitu sejauhmana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerjanya) dan strategi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi. Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan positif terhadap kinerja sistem informasi.

2.2.2 Kepuasan Pemakai Dan Kinerja Sistem Informasi

Beberapa penelitian yang mencoba menghubungkan kepuasan pemakai dengan kinerja sistem informasi telah dilakukan. Hasil penelitian King dan Rondriquez, 1978; Robey dan Zeller, 1978 dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) mengenai kepuasan pemakai dengan kinerja sistem informasi menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pemakai dengan kinerja sistem informasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Olson dan Ives's (1981) dan Tait dan Vessey's (1988) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan negative antara kepuasan pemakai dengan kinerja sistem. Menurut Ives, dkk (1983), adanya perbedaan posisi/ jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao 1999 : 2) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 896).

2.2.3 Hubungan Partisipasi Dan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi

Kinerja sistem informasi menurut Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4), merupakan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Rahayu dan Supriyadi (2000) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) melakukan penelitian yang mempertimbangkan level perkembangan sistem dengan melihat hubungan antara kinerja sistem informasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4)

mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem.

Purnomo dan Marjani (2003) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 2), penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku pemakai ditunjukkan dengan partisipasi dalam perancangan sistem informasi, kepuasan pemakai, persepsi pemakai terhadap formalisasi pengembangan sistem informasi, persepsi ketidakpastian tugas serta ukuran organisasi dimana pengembangan sistem informasi dilakukan.

Setianingsih dan Indriantoro (1998) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4) melakukan penelitian terhadap 94 manajer divisi atau departemen dari berbagai perusahaan jasa , manufaktur, maupun dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Beberapa penelitian yang mencoba menghubungkan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi adalah hasil penelitian Mc.Keen, et al.(1994) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 3) yang mencoba menghubungkan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi telah dilakukan dengan melibatkan responden dari 8 perusahaan besar dengan berbagai ragam derajat partisipasi pemakai akhir menunjukkan bahwa partisipasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian Lawrence dan

Low (1993) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 3) yang melibatkan pemakai akhir pada 2 sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah Australia, menunjukkan persepsi partisipasi para pemakai akhir berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. Chandrarin dan Indriantoro (1997) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4) telah melakukan penelitian terhadap 135 manajer tingkat menengah dari berbagai perusahaan jasa, manufaktur maupun dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Setianingsih dan Indriantoro (1998) dalam (Nurika dan Nur, 1999 : 4) melakukan penelitian terhadap 94 manajer divisi atau departemen dari berbagai perusahaan jasa, manufaktur, maupun dagang yang berlokasi di wilayah Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini mencakup penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang merupakan cara atau metode yang dipakai dalam melaksanakan penelitian.

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

3.1.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemakai akhir sistem informasi di perguruan tinggi yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa di Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Agama Islam, Fakultas Psikologi, Fakultas D3 Ekonomi, Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik Industri, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, dan Puskom Universitas Islam Indonesia.

Pemilihan Universitas Islam Indonesia ini dikarenakan Universitas Islam Indonesia telah menerapkan sistem informasi terkomputerisasi dalam pelaksanaan kegiatan perkuliahannya, dimana sebagai institusi pendidikan akan cepat terkena dampak kemajuan teknologi seperti hal-hal yang berkaitan dengan kurikulum, kualitas layanan, dan kemudahan layanan.

3.1.2. Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience random sampling*. *Convenience random sampling* merupakan pengambilan

sampel pada responden yang mudah ditemui secara acak. Metode ini dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kemudahan dalam pengumpulan data, tanpa memperhatikan batasan jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah dosen, karyawan, dan mahasiswa di sembilan fakultas di Universitas Islam Indonesia ditambah dengan Puskom.

3.2. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

3.2.1. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner (*questionnaire*) yang akan disebarkan pada responden yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa di sembilan fakultas di Universitas Islam Indonesia dan Puskom. Instrumen kuesioner ini terdiri dari 15 item pertanyaan yaitu :

- a) Pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data partisipasi pemakai yang dikaitkan dengan kinerja sistem informasi, terdiri dari 10 pertanyaan yaitu kontribusi terhadap pengembangan sistem, keanggotaan tim pengembang, penyelesaian hambatan, pengidentifikasian masalah, perbaikan prosedur yang ada, tanggungjawab terhadap operasional sistem, volume pekerjaan harian, rutinitas pekerjaan, frekuensi penggunaan sistem, dan keperluan penggunaan sistem informasi. *Item-item* pertanyaan diukur dengan menggunakan 5 point skala Likert
- b) Pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem informasi yang ada, terdiri dari 5 pertanyaan, yaitu

penggunaan sistem dalam penyelesaian pekerjaan, efisiensi, efektifitas, peranan sistem dalam pembuatan keputusan dan kegunaan sistem. *Item-item* pertanyaan diukur dengan 5 point skala Likert.

3.2.2. Sumber Data Penelitian.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam hal ini data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan cara mendatangi satu persatu calon responden. Penyebaran dilakukan dalam lingkungan perguruan tinggi. Cara penyebaran tersebut didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa responden akan lebih memberikan perhatian penuh pada tugas pengisian kuesioner dan akan memberikan respon yang berarti ketika mereka secara kontekstual berada di lingkungan yang mereka evaluasi (dabholkar dkk., 1996) yang dikutip oleh Munjiati Munawaroh (2002:45).

Alasan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden adalah agar supaya peneliti dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Penggunaan metode tersebut dapat mengungkap persepsi responden secara sebenarnya.

Dari 270 kuesioner yang disebarkan kepada responden, yang kembali 225 kuesioner, 197 eksemplar yang dapat diolah, 22 eksemplar tidak kembali, dan 6 eksemplar tidak dapat diolah atau digugurkan karena berbagai sebab, antara lain data yang ada didalamnya tidak diisi dengan lengkap.

3.3. Definisi Operasional Variabel.

3.3.1. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kinerja sistem. Kinerja sistem menurut Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4), merupakan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Rahayu dan Supriyadi (2000) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) melakukan penelitian yang mempertimbangkan level perkembangan sistem dengan melihat hubungan antara kinerja sistem informasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem.

3.3.2 Variabel bebas (*independent variable*).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

1. Partisipasi Pemakai

Partisipasi pemakai merupakan keterlibatan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi. Apabila pemakai diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai secara psikologis akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggungjawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat.

2. Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai merupakan rasa terpenuhinya kebutuhan pemakai akan sistem informasi. Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi.

3.4. Teknik Skala Penelitian

Untuk variabel partisipasi pemakai kaitannya dengan kinerja sistem informasi, menggunakan 5 point skala Likert. Pilihan yang tersedia yaitu :

SS = Sangat setuju dengan skor 1

S = Setuju dengan skor 2

RR = Ragu-ragu dengan skor 3

TS = Tidak setuju dengan skor 4

STS = Sangat tidak setuju dengan skor 5

Untuk variabel kepuasan pemakai terhadap sistem informasi menggunakan 5 point skala Likert. Pilihan yang tersedia yaitu :

STM = Sangat tidak memuaskan dengan skor 1

TM = Tidak memuaskan dengan skor 2

RR = Ragu-ragu dengan skor 3

M = Memuaskan dengan skor 4

SM = Sangat memuaskan dengan skor 5

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penyusunan kuesioner, salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah validitas dan reliabilitas kuesioner. Validitas menunjukkan kinerja kuesioner dalam mengukur apa yang diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan gejala yang valid.

3.5.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas sebuah survey dapat diketahui melalui uji

validitas berdasarkan kuesioner dan jawaban dari responden. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan skor totalnya. Teknik korelasinya menggunakan *pearson correlation* dengan alat bantu *Software SPSS 11* item pertanyaan diberi predikat valid jika memiliki koefisien korelasi pearson positif dengan signifikansi $\geq 5\%$ (0.05).

Hasil uji validitas pertanyaan tentang variabel partisipasi pemakai, variabel kepuasan pemakai, dan variabel kinerja sistem dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam tabel 4.3 berikut ini.

TABEL 3.1.

Hasil pengujian Validitas

1. Variabel Partisipasi Pemakai		
No. Butir	<i>Pearson Correlation</i>	Status
P1	0.669	Valid
P2	0.738	Valid
P3	0.613	Valid
P4	0.718	Valid
P5	0.620	Valid
2. Variabel Kepuasan Pemakai		
No. Butir	<i>Pearson Correlation</i>	Status
P1	0.631	Valid
P2	0.840	Valid
P3	0.773	Valid
P4	0.729	Valid
P5	0.741	Valid

3. Variabel Kinerja Sistem		
No. Butir	Pearson Correlation	Status
P1	0.803	Valid
P2	0.721	Valid
P3	0.698	Valid
P4	0.688	Valid
P5	0.635	Valid

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel partisipasi pemakai menunjukkan bahwa ke 5 item dinyatakan valid, validitas variabel kepuasan pemakai dengan 5 item dinyatakan valid, validitas variabel kinerja sistem dengan 5 item dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan baik pada variabel partisipasi pemakai, variabel kepuasan pemakai, dan variabel kinerja sistem yang tertuang dalam angket penelitian dapat dinyatakan valid dan mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas adalah analisis untuk menguji sejauh mana suatu instrument pengukur dapat diandalkan atau sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten jika pengukuran diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Cronbach Alpha*.

Uji reliabilitas dapat dihitung dengan bantuan *software SPSS 11.00 for windows*. Jika dari hasil perhitungan komputer tersebut mendapatkan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r-tabel maka instrument dinyatakan cukup reliabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach alpha* $\geq 0,50$ (Nunnally:1978) dalam Nursya'bany Purnama (2002:179).

Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang variabel partisipasi pemakai, variabel kepuasan pemakai, dan variabel kinerja sistem dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam tabel 3.2 berikut ini.

TABEL 3.2.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Nilai α	Status
Partisipasi Pemakai	0,6339	0,600	Handal
Kepuasan Pemakai	0,7615	0,600	Handal
Kinerja Sistem	0,7481	0,600	Handal

Sumber : Lampiran

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,50. Dengan demikian semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik, baik itu multikolinearitas, autokorelasi, dan heterokedastisitas.

3.5.2.1. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lain dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antar suatu variabel bebas dengan variabel bebas yang lain. Selain itu deteksi multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Deteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain:

- a. Jika nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. $VIF = 1/Tolerance$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *tolerance*.
- b. Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel *independent* kurang dari 0,07, maka model dapat dinyatakan bebas dari asumsi klasik multikolinearitas. Jika lebih dari 0,7 maka diasumsikan terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel *independent* sehingga terjadi multikolinearitas.
- c. Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari R^2 maupun $R\text{-square}$ diatas 0,06 namun tidak ada variabel *independent* yang berpengaruh.

3.5.2.2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan keperiode pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji ini menggunakan metode korelasi ranking Spearman (*Spearman rank korelation*). Bila nilai probabilitas (sig) $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas

3.5.2.3. Autokorelasi

Autokorelasi untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi digunakan pengujian Durbin-Watson (Alghifari, 1997 : 79).

3.5.3. Analisis Koefisien Korelasi

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara suatu variabel independen (partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai) terhadap variabel dependen (kinerja sistem informasi). Pengujian analisis koefisien korelasi akan menggunakan *pearson correlation analysis*. Menurut Young dalam Djarwanto (1996) dalam (Skripsi S-1 Anik, 2003) kriteria derajat hubungan korelasi adalah sebagai berikut : koefisien korelasi 0.70 samapai 1.00 (plus atau minus) menunjukkan adanya derajat hubungan yang tinggi. Koefisien korelasi lebih besar dari 0.40 sampai dibawah 0.70 (plus atau minus)

menunjukkan derajat hubungan yang sedang. Apabila koefisien korelasinya diatas 0.20 sampai dibawah 0.40 (plus atau minus) menunjukkan adanya korelasi yang rendah dan apabila kurang dari 0.20 dapat diabaikan.

3.6. Alat Analisis Data

Analisa Regresi Berganda

Pengujian analisis regresi linear berganda antara variabel dependen (kinerja sistem informasi) dengan variabel independen (partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai) dengan menggunakan regresi linear berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Data diolah menggunakan komputer dengan bantuan *software* program *SPSS for windows Realease 2000* versi 11.0.

Persamaan Regresi :

$$(1) Y = b_0 + b_1X_1$$

$$(2) Y = b_0 + b_2X_2$$

$$(3) Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2$$

Keterangan :

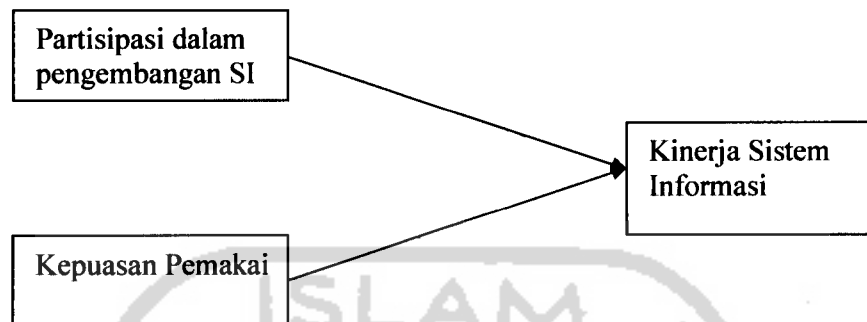
Y : Kinerja Sistem

X₁ : Partisipasi Pemakai

X₂ : Kepuasan Pemakai

b₀ : Koefisien Regresi

3.7. Model Penelitian



Gambar 3.1. Model pengaruh partisipasi dalam pengembangan sistem informasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil data diperoleh berdasarkan jawaban dari pertanyaan kuesioner yang diberikan oleh responden. Jumlah kuesioner yang disebar 270 kuesioner, yang kembali 225 kuesioner, dari 225 kuesioner tersebut 6 kuesioner tidak lengkap, jadi yang dapat diolah sebanyak 197 kuesioner.

4.1 Data Demografi Responden

Dari 197 responden yang telah memenuhi kriteria untuk diolah, dapat dilihat ringkasan demografinya pada tabel 4.1.

TABEL 4.1.
Data Demografi Responden

Keterangan		Frekuensi	Persentase
Usia	18-28	129	65%
	28-38	37	19%
	38-48	22	11%
	48-58	9	5%
Jenis Kelamin	Laki-laki	115	58%
	Perempuan	82	42%
Fakultas/ Unit	Fak. Hukum	23	12%
	Fak. Ekonomi	24	13%
	Fak. Psikologi	17	9%
	Fak. D3 Ekonomi	15	7%
	Fak. Kedokteran	23	12%
	FTSP	22	11%
	FTI	22	11%

TABEL 4.1. (lanjutan)

	FIAI	21	10%
	FMIPA	17	9%
	Puskom	12	6%
Jabatan	Dosen	33	18%
	Karyawan	67	34%
	Mahasiswa	97	48%
Pendidikan Terakhir	SLTA	134	68%
	D3	10	5%
	S1	30	15%
	S2	23	12%

Sumber : Kuesioner

4.2 Statistik Deskriptif**TABEL 4.2.****Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KINERJA	2,239	,5922	197
Partisip Pemakai	2,207	,5885	197
Kepuasan Pemakai	3,415	,7674	197

Sumber : Lampiran

Dari tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja memiliki nilai rata-rata sebesar 2,239 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas jawaban kinerja rata-rata memberikan penilaian sebesar 2,239.. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,5922 artinya ukuran penyimpangan dari variabel kinerja adalah sebesar 0,5922 dari 197 responden yang diteliti.

Pada variabel partisipasi pemakai memiliki nilai rata-rata sebesar 2,207 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas jawaban partisipasi pemakai rata-rata memberikan penilaian sebesar 2,207. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,5885 artinya ukuran penyimpangan dari variabel partisipasi pemakai adalah sebesar 0,5885 dari 197 responden yang diteliti.

Pada variabel kepuasan pemakai memiliki nilai rata-rata sebesar 3,415 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas jawaban kepuasan pemakai rata-rata memberikan penilaian sebesar 3,415. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,7674 artinya ukuran penyimpangan dari variabel kepuasan pemakai adalah sebesar 0,7674 dari 197 responden yang diteliti.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk mengetahui apakah penggunaan model analisis regresi linear berganda telah memenuhi asumsi klasik. Asumsi yaitu variabel bebas dalam penelitian harus terhindar dari adanya multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

4.3.1 Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lain dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya

korelasi yang sangat kuat antar suatu variabel bebas dengan variabel bebas yang lain. Selain itu deteksi multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

TABEL 4.3.
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Partisipasi Pemakai (X1)	0,914	1,094
Kepuasan Pemakai (X2)	0,914	1,094

Sumber : Lampiran

Dari hasil perhitungan regresi linier berganda, didapat hasil toleransi yang relatif tinggi sehingga dengan demikian tidak terdapat gangguan multikolinearitas dalam penelitian, ini juga didukung oleh nilai VIF (*variance infaltion faktor*) dari kedua variabel independen yang semuanya mendekati satu. Jika nilai VIF lebih kecil dari 5 maka tidak terjadi Multikolinearitas.

4.3.2 Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variasi residual tidak sama untuk semua pengamatan. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi lain. Untuk menguji Heteroskedastisits digunakan metode *rank spearman*. Jika probabilitas $\leq 0,05$ maka variabel X akan dinyatakan

Heteroskedastisitas. Dari hasil uji Heteroskedastisitas diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL 4.4.
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	r_{residual}	Prob	Keterangan
Residual dengan X1	0,002	0,979	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Residual dengan X2	- 0,017	0,812	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Lampiran

Dari tabel di atas nilai variabel bebas yang dikorelasikan dengan nilai standardized residual mempunyai nilai probabilitas $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak mengalami heteroskedastisitas.

4.3.3 Autokorelasi

Autokorelasi untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi digunakan pengujian Durbin – Watson (Alghifari, 1997 : 79).

TABEL 4.5.**Kriteria Pengujian Durbin – Watson**

Durbin Watson	Kesimpulan
Kurang dari : 1,10	Ada autokorelasi
1, 10 sampai dengan 1,54	Tanpa kesimpulan
1,55 sampai dengan 2,46	Tidak ada autokorelasi
2,47 sampai dengan 2,90	Tanpa kesimpulan
lebih dari 2,90	Ada autokorelasi

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,714. Berdasarkan kriteria pengujian di atas maka penelitian ini tidak terjadi autokorelasi karena nilai 1,714 berdasarkan tabel di atas tidak ada autokorelasi.

4.4 Analisis Koefisien Korelasi

Pengujian analisis koefisien korelasi dengan menggunakan pearson correlation analysis memberikan hasil sebagai berikut :

TABEL 4.6.**Analisis Koefisien Korelasi**

Variabel	Nilai	Tingkat Signifikan
Partisipasi Pemakai – Kinerja Sistem	0,533	0.000
Kepuasan Pemakai – Kinerja Sistem	-0.214	0.003

Sumber : Lampiran

Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel partisipasi pemakai dan kinerja sistem adalah positif yang berarti bahwa terdapat hubungan searah antara variabel partisipasi pemakai dengan variabel kinerja sistem. Nilai korelasi sebesar 0,533 menunjukkan tingkat hubungan yang cukup erat antara kedua variabel tersebut. Hal ini ditandai juga dengan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa tingkat keeratan hubungan kedua variabel cukup signifikan. Sementara sifat hubungan antara kepuasan pemakai dan kinerja sistem adalah negative, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah. Nilai korelasi antara kedua variabel tersebut juga signifikan karena mempunyai tingkat signifikansi yang lebih besar dari pada 0,05. Namun tingkat keeratan hubungan antara kepuasan pemakai dan kinerja sistem cukup rendah karena mempunyai nilai -0,214.

4.5 Analisis Data

4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menyatakan bahwa “Partisipasi pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi”. Hasil pengujian dengan regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut.

TABEL 4.7.

Hasil Uji Hipotesis Pertama

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Sign
Constanta	1.265	0.251	5.048	0.000
Partisipasi Pemakai (X1)	0.517	0.064	8.111	0.000

Sumber : Lampiran

Hasil analisis regresi terhadap hipotesis pertama dapat dilihat bahwa partisipasi pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi. Dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0.000 dimana nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Artinya bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Sedangkan hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif 0.517 artinya adalah semakin besar tingkat partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka akan semakin besar pula tingkat kinerja sistem yang dihasilkan. Maka hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima yaitu partisipasi pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi.

Hal ini disebabkan karena pemakai sistem informasi di Universitas Islam Indonesia yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa banyak yang mau memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi tetapi ketika mereka diminta untuk menjadi tim pengembang atau tim khusus di Universitas Islam Indonesia banyak yang berkeberatan. Hal tersebut dimungkinkan dikarenakan kesibukan maupun tidak kompetennya mereka dalam bidang sistem informasi, sehingga yang berperan serta secara aktif dalam hal pengembangan sistem informasi hanya orang-orang yang memang sudah dipilih oleh universitas serta yang mempunyai bakat dan minat dalam hal sistem informasi. Bentuk kontribusi mereka dalam rangka pengembangan sistem informasi biasanya dalam bentuk perbaikan prosedur dan praktek sehubungan dengan sistem informasi di Universitas Islam Indonesia. Partisipasi pemakai merupakan keterlibatan pemakai sistem informasi dalam pengembangan sistem informasi, sehingga apabila pemakai diberi

kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem informasi maka pemakai secara psikologis akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggungjawabnya, sehingga kinerja sistem informasi akan meningkat.

Partisipasi yang dapat dilakukan oleh pemakai sistem informasi di Universitas Islam Indonesia dapat dengan berbagai cara seperti diantaranya dengan memanfaatkan adanya kotak saran dan kritik, penyampaian saran dan kritik melalui alamat email yang sudah disediakan, mengikuti proyek-proyek dari dosen, dan lain-lain. Untuk menjadi tim pengembang atau tim khusus pengembangan sistem informasi di Universitas Islam Indonesia, dilakukan berdasarkan keputusan universitas.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Lawrence dan Low, 1993; Mc.Keen, et al, 1994; Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro, 1997; Sunarti Setianingsih dan Indriantoro, 1998; Restuningdiah, 1999; Indarti, 2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 3).

Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistenci to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994) dalam (Elfreda, 2003 : 868). Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan

pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Di Indonesia, penelitian dilakukan oleh Restuningdiah (1999) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 3) mengenai partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan peningkatan kinerja sistem. Penelitian Indarti (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) yang melibatkan manajer pemasaran, manajer produksi, manajer riset dan pengembangan, manajer keuangan, dan manajer personalia pada perusahaan-perusahaan besar yang tergabung dalam *Hand Book of Top Companies and Big Group in Indonesia 2000*, hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi, *perceived usefulness* (yaitu sejauhmana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerjanya) dan strategi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi. Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa partisipasi pemakai mempunyai hubungan positif terhadap kinerja sistem informasi.

4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa “Kepuasan pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi”. Hasil pengujian dengan regresi linier berganda dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut.

TABEL 4.8.**Hasil Uji Hipotesis Kedua**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Sign
Constanta	1.265	0.251	5.048	0.000
Kepuasan Pemakai (X2)	-0.0492	0.049	-1.005	0.316

Sumber : Lampiran

Hasil analisis regresi terhadap hipotesis kedua dapat dilihat bahwa variabel kepuasan pemakai (X2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem informasi. Dengan melihat taraf signifikansinya yaitu sebesar 0.316 dimana nilai signifikansi $0.316 > 0.05$. Sedangkan hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah negatif -0.0492 artinya adalah ketika kepuasan pemakai meningkat maka kinerja sistem informasi akan cenderung turun.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Olson dan Ives's, 1981; Tait dan Vessey's, 1988) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4). Tetapi penelitian bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (King dan Rondriquez, 1978; Robey dan Zeller, 1978) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pemakai dengan kinerja sistem informasi.

Kepuasan pemakai sistem informasi di Universitas Islam Indonesia, dalam hal penyelesaian pekerjaan, efisiensi pekerjaan, efektivitas pekerjaan, pembuatan keputusan, dan pelaksanaan tugas cukup memuaskan, tetapi kinerja sistem informasi yang ada mengalami penurunan. Menurut Laudon faktor-faktor yang dapat menjadi ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem informasi diantaranya

yaitu tingkat penggunaan sistem yang relatif tinggi (*high levels of system use*) dan kepuasan para pengguna terhadap sistem (*users satisfaction with the systems*), sehingga ketika pemakai merasakan kepuasan terhadap sistem informasi yang ada, akan terlihat keadaan dimana penggunaan sistem informasi tinggi dan pemenuhan kebutuhan akan sistem informasi yang tinggi. Suatu sistem informasi memiliki keterbatasan pemenuhan kebutuhan, sehingga ketika jumlah pemakai sistem informasi melebihi batas kemampuan pemenuhan kebutuhan, akan menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan sistem informasi secara menyeluruh, dengan kata lain kinerja sistem informasi mengalami penurunan.

Menurut Burch dkk (1991) dalam (Elfreda, 2003 : 867), hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia. Penolakan hipotesis kedua ini dimungkinkan dikarenakan sikap manusianya, yaitu tim pengembang dan tim khusus yang ada di Universitas Islam Indonesia. Ketika tingkat kepuasan pemakai meningkat, tim pengembang dan tim khusus berpikir bahwa pengembangan sistem informasi dirasa telah cukup tanpa berpikir untuk meningkatkan kinerja sistem informasi yang sudah ada. Dengan kata lain, kinerja sistem informasi pada saat itu mengalami penurunan.

Menurut Ives, dkk (1983) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 896), yaitu adanya perbedaan posisi/ jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao 1999: 2). Dalam penelitian ini ada tiga pengguna sistem informasi yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa.

Menurut penelitian Mulyadi (1999) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 899), ada tiga variabel penjelas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi, yaitu faktor kualitas produk informasi, sikap terhadap staf fungsi sistem informasi, dan keandalan (*realibility*) pelayanan departemen sistem informasi. Dimensi-dimensi utama dari ukuran kepuasan pengguna sistem informasi (Kettinger dan Lee 1994: 741) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 899) yaitu :

1. Sikap terhadap para staf departemen SI, yang berfokus pada penilaian dari kepuasan yang dirasakan terhadap para staf dan layanan jasa yang diberikan oleh departemen sistem informasi.
2. Tingkat pengetahuan dan keterlibatan pengguna, yang berarti sikap proaktif dari para pengguna untuk berpartisipasi bersama dengan departemen SI dalam pengembangan sistem.
3. Kualitas produk informasi, yang berfokus pada produk atau kualitas sistem informasi secara teknis yang dihasilkan oleh fungsi SI (*Information Services Function*)

4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa “Interaksi antara partisipasi dan kepuasan pemakai mempunyai pengaruh terhadap kinerja sistem informasi”. Hasil pengujian dengan general linier model univariate dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut :

TABEL 4.9.
Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Dependent Variable: KINERJA

Source	Type III Sum of Squares ^a	df	Mean Square	F	Sig.
PRT_PEMK	13.417	16	.839	3.546	.000
KPS_PMKI	6.065	17	.357	1.508	.106
PRT_PEMK * KPS_PMKI	16.748	59	.284	1.200	.207

Sumber : Lampiran

Hasil analisis regresi terhadap hipotesis ketiga dapat dilihat bahwa koefisien regresi untuk interaksi variabel partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi pada tingkat signifikansi yaitu sebesar 0.207 dimana nilai signifikansi $0.207 > 0.05$. Hasil persamaan regresi yang diperoleh, akan digunakan untuk melihat interaksi antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi, menunjukkan bahwa interaksi kedua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat signifikansi yang dihasilkan $>$ tingkat signifikansi yang ditetapkan.

Dalam arti apabila pemakai sistem diberi kesempatan berpartisipasi, maka kinerja sistem akan meningkat namun partisipasi tersebut mungkin tidak meningkatkan kepuasan pemakai. Demikian juga sebaliknya, apabila pemakai merasa puas terhadap sistem informasi yang dijalankan, kepuasan itu belum tentu

berasal dari partisipasi. Di Universitas Islam Indonesia sendiri, hal ini dapat dilihat dari partisipasi pemakai mahasiswa, yang hampir sebagian besar terdiri dari program studi Teknik Informatika. Hal itu terjadi kemungkinan dikarenakan mereka lebih banyak mendapatkan pengetahuan tentang sistem informasi daripada program studi yang lain. Sehingga hal tersebut menyebabkan tingginya minat mahasiswa program studi Teknik Informatika untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi di Universitas Islam Indonesia. Dari sisi dosen dan karyawan, tidak banyak dari mereka yang berminat untuk berperan serta dalam pengembangan sistem informasi, kemungkinan karena kesibukan maupun tidak berkompeten dengan bidang sistem informasi, sehingga yang berperan serta secara aktif dalam hal pengembangan sistem informasi hanya orang-orang yang memang sudah dipilih oleh universitas serta yang mempunyai bakat dan minat dalam hal sistem informasi. Sehingga bila dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem, sehingga dikarenakan tingkat partisipasi yang tidak merata, tingkat kepuasan yang dirasakan juga tidak merata, yang akibatnya berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa interaksi partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa interaksi

partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi tidak berhasil didukung.

Baronas dkk (1988) dalam (Elfreda, 2003 : 867) mengatakan bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan sistem informasi itu memenuhi harapan *stakeholder*.

Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan suatu sistem. Faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan menurut Laudon (Husein dan Wibowo 2002 : 317) yaitu :

1. Tingkat penggunaan sistem yang relatif tinggi (*high levels of system use*).
2. Kepuasan pengguna terhadap sistem (*users satisfaction with the systems*) yang diterapkan.
3. Sikap yang menguntungkan (*favorable attitude*) para pengguna terhadap sistem informasi dan staff dari sistem informasi.
4. Tujuan yang dicapai. Pada tingkat seberapa sistem dapat memenuhi tujuan-tujuan yang spesifik, sebagaimana dicerminkan oleh peningkatan kinerja organisasi dan pengambilan keputusan dari penggunaan sistem.
5. Timbal balik keuangan (*financial payoff*) untuk organisasi, baik melalui pengurangan biaya atau peningkatan penjualan dan profit.

Delone dan McLean (1992) dalam (Feny dan Devie, 2003 : 896) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi dan pengaruh organisasi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi. Hal ini dibuktikan dengan melihat hasil uji regresi diperoleh p-value positif 0.000.

Hasil analisis hipotesis pertama ini membuktikan bahwa partisipasi pemakai secara positif mempengaruhi kinerja sistem informasi, yang berarti semakin tinggi tingkat partisipasi dari pemakai sistem informasi di perguruan tinggi yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa maka kinerja sistem informasi yang ada akan semakin baik, karena diharapkan dengan adanya partisipasi pemakai dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistenci to change* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994) dalam (Elfreda, 2003 : 868). Oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat

menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan, karena secara psikologis pemakai akan merasa bahwa sistem informasi tersebut merupakan tanggungjawabnya, sehingga diharapkan kinerja sistem informasi akan meningkat.

2. Kepuasan pemakai berpengaruh negatif terhadap kinerja sistem informasi. Hal ini dibuktikan dengan melihat hasil uji regresi diperoleh nilai p-value 0.316. Sehingga nilai ini lebih besar dari 0.05, yang berarti bahwa kepuasan pemakai tidak mempengaruhi kinerja sistem.

Hasil hipotesis kedua ini tidak membuktikan bahwa kepuasan pemakai mempengaruhi kinerja sistem informasi. Karena dengan semakin besarnya tingkat kepuasan pemakai tidak berbanding lurus dengan kenaikan tingkat kinerja sistem informasi melainkan berbanding terbalik dengan kenyataan, tim pengembang dan tim khusus tidak berusaha menaikkan kualitas kinerja sistem informasi yang ada, menurut Burch dkk (1991) dalam (Elfreda, 2003 : 867), hal penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi adalah manusia, sehingga hal ini dimungkinkan dikarenakan ketika tingkat kepuasan pemakai meningkat, tim pengembang dan tim khusus akan merasa bahwa apa yang sudah dilakukannya untuk peningkatan kinerja sistem informasi sudah cukup, sehingga tidak perlu memperbaiki atau meningkatkan kinerja sistem informasi yang sudah ada.

3. Interaksi antara partisipasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi. Hal ini dibuktikan dengan melihat hasil uji regresi diperoleh nilai p-value 0.207. Sehingga nilai ini lebih besar dari 0.05, yang berarti bahwa partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai secara bersama-sama tidak mempengaruhi kinerja sistem. Bila dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) dalam (Anik dan Lilis, 2005 : 4) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pemakai diperoleh dari pemakai yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem, sehingga ketika tingkat partisipasi meningkat, tetapi partisipasi itu hanya berasal dari satu sumber atau tidak secara merata, maka kepuasan yang dirasakan juga akan tidak merata, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja sistem informasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis hendak memberikan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang agar penelitian selanjutnya lebih sempurna. Saran-saran yang penulis berikan antara lain :

1. Untuk penelitian yang selanjutnya, sebaiknya mengambil sampel beberapa perguruan tinggi yang ada di Yogyakarta yang sudah menggunakan sistem informasi terkomputerisasi. Tidak terbatas hanya pada satu perguruan tinggi saja. Hal ini dimaksudkan untuk

mengetahui kualitas kinerja sistem informasi perguruan tinggi secara keseluruhan yang ada di Yogyakarta.

2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah poin skala likert, hal ini dimaksudkan untuk ketepatan jawaban.
3. Diadakannya pelatihan-pelatihan mengenai pengembangan sistem informasi di Universitas Islam Indonesia, sehingga diharapkan tingkat partisipasi akan lebih meningkat dan lebih merata di tiap-tiap fakultas bukan hanya dari fakultas teknik informatika.
4. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dalam pengolahan data dipisahkan antara dosen, karyawan, dan mahasiswa atau sesuai kepentingannya masing-masing, sehingga apa yang ingin dijelaskan atau dibahas lebih tepat sasaran atau lebih mengena.

5.3. Implikasi Penelitian

Penelitian ini hasilnya diharapkan dapat menjadi pedoman dalam bidang sistem informasi, dimasa mendatang. Demikian pula diharapkan sebagai input bagi pengambil keputusan untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi. memberikan implikasi baik secara teori maupun praktik, khususnya bagi pengembangan literatur akuntansi sektor publik dalam hal sistem pengendalian manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Analisis Regresi : Teori, Kasus, dan Solusi*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta, 2000.
- Anik Irawati, *Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Yogyakarta, 2003
- Anik Irawati dan Lilies Endang Wijayanti, *Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi*, Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol. 3, No. 1, Maret 2005, Hal 1-12
- Elfreda Aplonia Lau, *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating*, Symposium Nasional Akuntansi VI, Oktober 2003, Hal 865-882
- Feni Limantara dan Devie, *Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi*, Symposium Nasional Akuntansi VI, Oktober 2003, Hal 895-907
- Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro, *Hubungan Antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer : Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol. 12, No. 2, Juli 1997, Hal 15-35
- Husein, Muhammad F., & Amin Wibawa. (2002). *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Jogiyanto HM, MBA, Akt., Ph.D., *Sistem Teknologi Informasi, Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*, ANDI Yogyakarta, 2003.
- Muhammad Fakhri Husein dan Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Revisi, UPP AMP YKPN, 2002

Munawaroh, Munjiati. (2002). "Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta Di Yogyakarta", *Kompak*, no.4, hal.39-55.

Nurika Restuningsih dan Nur Indriantoro, *Pengaruh Partisipasi Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai Sebagai Moderating Variabel*, Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd, September 1999, Hal 1-17

Purnama, Nursya'bani. (2002). "Analisis Kendala-kendala Potensial Penerapan Total *Quality Service* Pada Perguruan Tinggi", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol.17, no.2, hal.170-187.



LAMPIRAN 1



Yogyakarta, 14 Februari 2006

Hal : Permohonan menjadi responden

Assalamu' alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penelitian untuk skripsi dengan ini saya,

Nama : Brillian Damayanti

No. Mahasiswa : 02 312 018

Status : Mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Memohon bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/ Ibu/ Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap.

Kuesioner ini ditujukan untuk dosen/ karyawan/ mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan saya gunakan untuk mengetahui “ Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi ”. Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Brillian Damayanti

NIM : 02 312 018

KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 (boleh diisi boleh tidak) :
 Usia :
 Jenis Kelamin : L/ P (*coret yang tidak perlu*)
 Fakultas/ Unit :
 Jabatan : Dosen/ Karyawan/ Mahasiswa
 (*coret yang tidak perlu*)
 Pendidikan Terakhir :

B. PARTISIPASI PEMAKAI DAN KINERJA SISTEM

Kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasa paling sesuai dengan pilihan Bapak/ Ibu/ Saudara, dengan kriteria sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan/ Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya akan memberikan kontribusi, pada saat UIH merencanakan pengembangan sistem informasi.	1	2	3	4	5
2	Saya akan bersedia menjadi anggota tim pengembang sistem informasi, pada saat universitas meminta saya menjadi anggota tim pengembang.	1	2	3	4	5

3	Saya akan menyampaikan ke pihak yang berkompeten, pada saat saya menemukan hambatan yang berkaitan dengan sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
4	Saya akan bersedia bila diminta menjadi anggota tim khusus di universitas pada saat proses pengidentifikasian masalah yang berkaitan dengan sistem informasi.	1	2	3	4	5
5	Saya akan memperbaiki prosedur dan praktek yang ada dalam pelaksanaan tugas sehubungan dengan sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
6	Saya akan ikut bertanggungjawab terhadap kesuksesan pengembangan sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
7	Saya menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi yang ada di universitas dengan volume yang relatif tinggi	1	2	3	4	5
8	Saya menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi yang ada di universitas untuk keperluan yang sama.	1	2	3	4	5
9	Saya setiap hari melakukan aktivitas yang berhubungan dengan sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
10	Saya menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi yang ada di universitas dengan frekuensi tinggi dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan.	1	2	3	4	5

C. KEPUASAN PEMAKAI

Silahkan untuk memberi tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasa paling sesuai dengan pilihan Bapak/ Ibu/ Saudara, dengan kriteria sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Ragu-ragu	Memuaskan	Sangat Memuaskan

No	Pertanyaan/ Pernyataan	STM	TM	RR	M	SM
1	Bagaimana tingkat kepuasan yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasakan sehubungan dengan penggunaan sistem informasi yang ada di universitas.	1	2	3	4	5
2	Bagaimana tingkat kepuasan yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasakan sehubungan dengan efisiensi pekerjaan dengan adanya sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
3	Bagaimana tingkat kepuasan yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasakan sehubungan dengan efektivitas pekerjaan dengan adanya sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
4	Bagaimana tingkat kepuasan yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasakan sehubungan dengan pembuatan keputusan dengan adanya sistem informasi di universitas.	1	2	3	4	5
5	Bagaimana tingkat kepuasan yang Bapak/ Ibu/ Saudara rasakan terhadap kegunaan sistem informasi di universitas dalam penyelesaian pekerjaan.	1	2	3	4	5

Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden

Variabel : Kinerja Sistem

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Rata-rata
1	2	2	4	2	4	14	2.8
2	4	1	1	3	3	12	2.4
3	2	4	3	3	4	16	3.2
4	2	3	2	3	2	12	2.4
5	3	2	2	4	2	13	2.6
6	4	4	1	2	3	14	2.8
7	2	3	2	3	3	13	2.6
8	2	3	3	3	3	14	2.8
9	2	3	3	3	3	14	2.8
10	3	2	2	2	2	11	2.2
11	2	2	1	3	3	11	2.2
12	3	3	4	4	2	16	3.2
13	2	3	4	4	2	15	3
14	2	2	2	4	1	11	2.2
15	2	4	2	4	2	14	2.8
16	2	3	2	2	2	11	2.2
17	2	3	2	4	3	14	2.8
18	2	4	2	3	4	15	3
19	2	4	1	4	1	12	2.4
20	4	1	4	1	3	13	2.6
21	3	1	2	2	2	10	2
22	3	2	2	3	3	13	2.6
23	3	2	3	2	2	12	2.4
24	2	4	2	3	3	14	2.8
25	2	4	4	4	4	18	3.6
26	2	3	3	3	3	14	2.8
27	2	2	2	3	3	12	2.4
28	1	2	3	3	3	12	2.4
29	2	2	2	2	2	10	2
30	2	2	2	2	2	10	2
31	1	3	2	4	3	13	2.6
32	1	2	2	3	2	10	2
33	2	2	2	2	3	11	2.2
34	2	2	2	3	2	11	2.2
35	2	2	2	2	2	10	2
36	3	2	1	4	2	12	2.4
37	1	2	2	3	4	12	2.4
38	2	2	2	2	2	10	2
39	3	2	2	4	1	12	2.4
40	2	2	2	4	1	11	2.2
41	3	2	3	3	2	13	2.6
42	3	3	2	2	3	13	2.6
43	3	2	3	4	4	16	3.2

44	2	3	3	4	4	16	3.2
45	2	3	4	1	4	14	2.8
46	2	2	3	3	2	12	2.4
47	1	2	3	1	2	9	1.8
48	2	3	3	3	3	14	2.8
49	2	2	2	2	2	10	2
50	1	2	2	1	1	7	1.4
51	4	3	3	3	3	16	3.2
52	3	2	3	3	3	14	2.8
53	4	4	3	2	4	17	3.4
54	2	3	4	4	3	16	3.2
55	2	3	3	4	3	15	3
56	2	3	2	2	3	12	2.4
57	4	3	3	3	1	14	2.8
58	2	3	2	2	2	11	2.2
59	2	3	2	3	2	12	2.4
60	1	4	2	2	3	12	2.4
61	1	2	2	2	1	8	1.6
62	3	3	3	3	2	14	2.8
63	2	2	2	1	2	9	1.8
64	2	2	4	2	2	12	2.4
65	2	2	2	2	2	10	2
66	3	2	2	3	3	13	2.6
67	2	2	2	2	3	11	2.2
68	3	3	2	3	2	13	2.6
69	1	2	2	3	2	10	2
70	2	2	2	2	2	10	2
71	4	4	2	2	4	16	3.2
72	1	2	2	2	1	8	1.6
73	2	1	2	2	2	9	1.8
74	1	2	1	4	2	10	2
75	2	2	4	2	2	12	2.4
76	1	2	3	2	1	9	1.8
77	2	2	4	2	1	11	2.2
78	2	2	1	2	2	9	1.8
79	2	2	2	2	2	10	2
80	1	1	1	1	1	5	1
81	1	2	2	1	2	8	1.6
82	1	1	1	2	4	9	1.8
83	5	4	3	5	4	21	4.2
84	2	4	2	2	4	14	2.8
85	3	3	2	3	4	15	3
86	3	3	2	2	3	13	2.6
87	2	2	1	2	1	8	1.6
88	1	1	1	1	1	5	1
89	1	1	1	1	1	5	1
90	2	3	4	3	3	15	3
91	2	3	3	1	1	10	2

92	2	2	4	2	2	12	2.4
93	1	1	1	1	2	6	1.2
94	2	2	2	2	2	10	2
95	1	1	2	1	2	7	1.4
96	2	2	4	1	1	10	2
97	1	1	1	1	1	5	1
98	2	4	4	3	3	16	3.2
99	1	1	1	1	1	5	1
100	1	2	1	1	1	6	1.2
101	1	3	3	3	4	14	2.8
102	1	2	2	2	2	9	1.8
103	1	5	1	4	2	13	2.6
104	2	4	4	4	4	18	3.6
105	1	1	2	1	4	9	1.8
106	1	2	2	2	2	9	1.8
107	2	2	2	2	2	10	2
108	2	2	2	3	2	11	2.2
109	2	2	2	2	2	10	2
110	2	1	1	1	1	6	1.2
111	4	1	2	1	1	9	1.8
112	2	2	2	2	2	10	2
113	2	3	2	2	3	12	2.4
114	1	2	3	2	1	9	1.8
115	2	2	1	1	1	7	1.4
116	2	2	2	2	2	10	2
117	1	1	2	2	2	8	1.6
118	2	2	3	2	1	10	2
119	1	2	2	2	2	9	1.8
120	2	2	3	2	2	11	2.2
121	2	1	2	1	3	9	1.8
122	1	2	3	2	1	9	1.8
123	2	2	2	2	2	10	2
124	2	2	4	2	2	12	2.4
125	3	2	1	3	1	10	2
126	2	1	1	3	3	10	2
127	2	1	1	2	1	7	1.4
128	2	1	2	3	1	9	1.8
129	3	2	2	2	2	11	2.2
130	2	3	2	3	2	12	2.4
131	4	2	4	4	2	16	3.2
132	3	2	2	4	2	13	2.6
133	3	3	3	3	3	15	3
134	3	2	2	3	2	12	2.4
135	2	2	2	3	3	12	2.4
136	2	2	3	3	3	13	2.6
137	3	3	4	2	2	14	2.8
138	2	2	2	3	2	11	2.2
139	3	5	3	4	5	20	4

140	2	2	2	3	2	11	2.2
141	2	2	2	3	2	11	2.2
142	2	2	2	2	2	10	2
143	2	3	4	3	4	16	3.2
144	4	4	2	2	3	15	3
145	4	4	2	2	2	14	2.8
146	1	3	2	1	2	9	1.8
147	2	3	3	2	2	12	2.4
148	1	2	2	2	2	9	1.8
149	1	2	2	2	2	9	1.8
150	2	2	2	2	2	10	2
151	1	1	1	1	1	5	1
152	2	2	4	3	2	13	2.6
153	1	1	1	1	1	5	1
154	1	3	2	2	2	10	2
155	1	1	1	1	1	5	1
156	2	4	2	2	2	12	2.4
157	2	2	2	3	3	12	2.4
158	3	3	2	3	3	14	2.8
159	3	2	2	3	2	12	2.4
160	3	2	2	2	2	11	2.2
161	2	3	2	2	2	11	2.2
162	2	3	2	2	1	10	2
163	2	2	2	2	2	10	2
164	2	2	2	2	2	10	2
165	2	2	3	3	3	13	2.6
166	3	3	2	1	1	10	2
167	2	3	3	3	2	13	2.6
168	2	2	2	3	2	11	2.2
169	2	2	2	2	2	10	2
170	2	3	3	1	2	11	2.2
171	2	2	2	2	2	10	2
172	2	2	2	3	2	11	2.2
173	2	4	2	4	1	13	2.6
174	2	2	2	3	2	11	2.2
175	2	2	2	3	2	11	2.2
176	2	2	4	4	4	16	3.2
177	2	2	2	1	1	8	1.6
178	3	4	2	4	1	14	2.8
179	2	2	2	4	2	12	2.4
180	2	2	2	2	2	10	2
181	2	3	3	3	2	13	2.6
182	2	2	3	2	2	11	2.2
183	2	2	2	4	1	11	2.2
184	2	2	2	2	2	10	2
185	2	1	1	2	1	7	1.4
186	1	2	2	2	1	8	1.6
187	1	1	2	1	1	6	1.2

188	2	2	2	2	2	10	2
189	2	2	2	4	2	12	2.4
190	3	1	2	1	1	8	1.6
191	1	1	1	1	1	5	1
192	1	1	1	1	1	5	1
193	1	3	2	3	2	11	2.2
194	2	2	2	3	2	11	2.2
195	2	2	2	1	1	8	1.6
196	2	1	1	1	1	6	1.2
197	2	2	2	2	2	10	2



LAMPIRAN 3



Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden

Variabel : Partisipasi Pemakai

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Rata-rata
1	1	1	1	3	2	8	1.6
2	5	5	3	4	3	20	4
3	2	2	3	3	3	13	2.6
4	2	2	2	2	3	11	2.2
5	1	4	1	4	3	13	2.6
6	3	3	1	3	3	13	2.6
7	3	2	2	2	3	12	2.4
8	3	3	2	3	2	13	2.6
9	3	2	2	2	2	11	2.2
10	2	3	2	4	3	14	2.8
11	2	4	1	3	4	14	2.8
12	2	3	2	3	3	13	2.6
13	2	2	1	2	2	9	1.8
14	1	2	2	2	2	9	1.8
15	1	2	2	2	3	10	2
16	2	2	1	2	2	9	1.8
17	2	4	2	4	3	15	3
18	1	2	3	4	2	12	2.4
19	2	4	2	4	2	14	2.8
20	1	2	4	5	4	16	3.2
21	2	2	1	3	3	11	2.2
22	2	3	2	3	3	13	2.6
23	3	2	2	3	3	13	2.6
24	3	2	2	3	2	12	2.4
25	3	2	2	2	3	12	2.4
26	4	2	2	3	2	13	2.6
27	2	3	2	3	2	12	2.4
28	2	3	1	3	3	12	2.4
29	2	3	2	4	3	14	2.8
30	2	2	2	2	2	10	2
31	2	2	3	3	3	13	2.6
32	1	2	1	1	1	6	1.2
33	2	3	2	3	2	12	2.4
34	2	3	2	3	2	12	2.4
35	2	2	2	2	2	10	2
36	2	2	2	3	1	10	2
37	1	1	2	2	1	7	1.4
38	2	3	2	3	3	13	2.6
39	3	3	2	2	3	13	2.6
40	3	3	2	1	3	12	2.4
41	2	2	2	2	2	10	2
42	3	3	3	3	3	15	3
43	3	3	3	3	3	15	3
44	3	2	3	2	3	13	2.6

45	2	1	2	4	3	12	2.4
46	2	4	2	3	3	14	2.8
47	2	2	1	2	1	8	1.6
48	1	3	3	3	2	12	2.4
49	2	2	2	2	2	10	2
50	1	2	2	2	2	9	1.8
51	3	3	2	3	3	14	2.8
52	3	3	3	3	3	15	3
53	2	4	3	3	2	14	2.8
54	4	4	3	4	5	20	4
55	2	3	2	3	3	13	2.6
56	2	3	2	3	2	12	2.4
57	4	4	3	3	3	17	3.4
58	3	2	2	3	2	12	2.4
59	1	1	1	2	4	9	1.8
60	3	3	2	4	2	14	2.8
61	1	3	2	2	3	11	2.2
62	4	3	2	3	4	16	3.2
63	2	2	1	2	2	9	1.8
64	1	4	1	2	2	10	2
65	2	2	2	2	2	10	2
66	2	2	2	3	3	12	2.4
67	2	2	2	3	2	11	2.2
68	3	2	2	3	3	13	2.6
69	1	1	2	2	3	9	1.8
70	1	1	2	2	2	8	1.6
71	3	3	3	1	2	12	2.4
72	2	2	1	3	2	10	2
73	2	2	1	2	2	9	1.8
74	1	1	1	2	2	7	1.4
75	2	2	2	2	4	12	2.4
76	2	2	2	2	2	10	2
77	2	3	1	2	2	10	2
78	4	2	1	2	2	11	2.2
79	3	2	2	2	2	11	2.2
80	3	3	1	1	3	11	2.2
81	2	2	2	2	1	9	1.8
82	1	1	1	3	2	8	1.6
83	5	5	5	5	4	24	4.8
84	3	3	2	4	2	14	2.8
85	2	2	2	2	3	11	2.2
86	2	2	3	2	3	12	2.4
87	1	2	2	2	2	9	1.8
88	1	1	1	1	1	5	1
89	1	1	1	1	1	5	1
90	3	2	1	2	2	10	2
91	2	2	1	3	2	10	2
92	1	5	2	5	4	17	3.4

93	1	1	1	1	3	7	1.4
94	2	4	2	2	2	12	2.4
95	1	4	1	2	2	10	2
96	2	2	2	2	2	10	2
97	1	1	1	1	1	5	1
98	2	2	3	1	1	9	1.8
99	1	1	1	1	1	5	1
100	1	2	1	2	2	8	1.6
101	1	2	1	2	2	8	1.6
102	1	2	1	1	2	7	1.4
103	2	3	1	4	2	12	2.4
104	2	4	2	3	3	14	2.8
105	1	1	1	1	1	5	1
106	2	3	2	3	2	12	2.4
107	2	3	1	3	2	11	2.2
108	2	3	2	3	2	12	2.4
109	4	4	2	4	2	16	3.2
110	2	2	1	2	2	9	1.8
111	1	3	1	3	2	10	2
112	2	2	2	3	2	11	2.2
113	2	2	2	2	2	10	2
114	2	1	2	2	2	9	1.8
115	2	1	1	1	2	7	1.4
116	2	2	2	2	3	11	2.2
117	1	1	1	1	1	5	1
118	1	2	2	2	2	9	1.8
119	1	2	1	3	2	9	1.8
120	1	1	2	1	1	6	1.2
121	1	3	1	3	2	10	2
122	2	2	2	2	1	9	1.8
123	2	2	2	2	2	10	2
124	1	2	2	2	2	9	1.8
125	3	2	1	2	2	10	2
126	2	2	2	2	2	10	2
127	1	3	2	3	3	12	2.4
128	2	5	1	3	2	13	2.6
129	2	2	2	2	3	11	2.2
130	2	2	2	2	2	10	2
131	3	2	1	3	3	12	2.4
132	4	4	3	3	2	16	3.2
133	4	4	3	4	4	19	3.8
134	3	3	2	3	3	14	2.8
135	2	2	2	2	2	10	2
136	3	2	1	2	2	10	2
137	2	2	2	2	2	10	2
138	3	3	2	1	3	12	2.4
139	3	2	1	2	1	9	1.8
140	2	1	2	2	2	9	1.8

5.4. Keterbatasan Penelitian

1. Rendahnya *respon rate* menimbulkan kesulitan dalam memastikan apakah sampel cukup terwakili, karena ada kemungkinan responden tersebut sama sekali berbeda dengan populasi yang dimaksud.
2. Adanya variabilitas yang cukup tinggi dari profil responden, yang mungkin dapat mempengaruhi pengisian kuesioner.
3. Pengolahan data secara gabungan antara dosen, karyawan, dan mahasiswa menyebabkan kurang mengenanya atas apa yang ingin dijelaskan atau dibahas.



141	2	1	2	2	2	9	1.8
142	2	2	2	2	2	10	2
143	2	2	2	3	2	11	2.2
144	2	3	2	3	2	12	2.4
145	2	2	1	4	2	11	2.2
146	2	4	2	4	2	14	2.8
147	2	2	1	2	2	9	1.8
148	1	2	2	2	2	9	1.8
149	1	2	2	2	2	9	1.8
150	1	2	2	2	2	9	1.8
151	2	4	1	3	2	12	2.4
152	2	2	2	2	2	10	2
153	1	1	1	1	1	5	1
154	2	2	2	2	2	10	2
155	1	1	1	1	1	5	1
156	2	4	2	4	2	14	2.8
157	1	2	2	2	2	9	1.8
158	3	3	2	3	3	14	2.8
159	3	4	3	4	4	18	3.6
160	2	3	2	3	3	13	2.6
161	2	3	2	3	3	13	2.6
162	4	4	1	4	2	15	3
163	1	2	2	2	2	9	1.8
164	2	2	2	2	2	10	2
165	2	2	3	2	3	12	2.4
166	4	5	1	2	2	14	2.8
167	2	4	2	4	3	15	3
168	2	2	1	2	2	9	1.8
169	2	3	2	3	2	12	2.4
170	2	2	1	2	3	10	2
171	1	1	1	1	1	5	1
172	2	2	2	2	3	11	2.2
173	2	2	1	2	2	9	1.8
174	2	2	1	2	2	9	1.8
175	2	2	1	3	3	11	2.2
176	2	2	2	2	2	10	2
177	3	3	2	3	2	13	2.6
178	2	2	2	3	3	12	2.4
179	2	2	1	3	3	11	2.2
180	2	2	2	3	2	11	2.2
181	2	2	2	3	2	11	2.2
182	2	2	2	2	2	10	2
183	1	2	2	3	2	10	2
184	2	2	2	2	2	10	2
185	1	2	1	2	1	7	1.4
186	1	1	2	2	2	8	1.6
187	1	1	2	2	2	8	1.6
188	2	2	2	2	2	10	2

189	2	4	2	4	2	14	2.8
190	2	2	2	2	2	10	2
191	1	5	1	1	1	9	1.8
192	1	1	1	1	2	6	1.2
193	2	2	2	4	2	12	2.4
194	1	1	2	2	3	9	1.8
195	2	4	1	4	2	13	2.6
196	2	4	2	4	1	13	2.6
197	3	2	2	3	3	13	2.6



LAMPIRAN 4



Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 197 Responden

Variabel : Kepuasan Pemakai

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah	Rata-Rata
1	4	5	4	5	5	23	4.6
2	3	3	4	4	4	18	3.6
3	2	5	5	4	4	20	4
4	3	3	3	3	4	16	3.2
5	2	2	3	4	4	15	3
6	4	3	3	4	3	17	3.4
7	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	3	3	4	18	3.6
9	3	4	3	3	3	16	3.2
10	4	4	4	4	4	20	4
11	4	4	4	3	3	18	3.6
12	4	3	2	2	2	13	2.6
13	4	3	2	2	2	13	2.6
14	2	3	4	2	4	15	3
15	4	4	3	4	1	16	3.2
16	3	4	4	3	4	18	3.6
17	3	3	3	3	3	15	3
18	1	2	2	4	4	13	2.6
19	4	4	4	2	4	18	3.6
20	2	2	2	2	2	10	2
21	2	2	4	3	2	13	2.6
22	4	3	2	2	2	13	2.6
23	3	3	2	3	2	13	2.6
24	3	2	2	2	2	11	2.2
25	3	3	3	3	3	15	3
26	1	3	3	3	3	13	2.6
27	4	4	4	4	5	21	4.2
28	1	3	3	1	3	11	2.2
29	3	4	3	4	4	18	3.6
30	2	2	2	2	2	10	2
31	4	3	4	3	4	18	3.6
32	4	4	5	4	5	22	4.4
33	2	4	4	4	4	18	3.6
34	2	2	3	3	3	13	2.6
35	2	3	3	4	3	15	3
36	3	3	2	3	5	16	3.2
37	4	4	3	3	3	17	3.4
38	3	3	3	2	2	13	2.6
39	3	4	5	4	5	21	4.2
40	3	4	5	4	5	21	4.2
41	2	2	2	3	3	12	2.4
42	2	2	2	3	3	12	2.4

43	4	5	4	2	4	19	3.8
44	3	4	3	2	2	14	2.8
45	4	3	4	5	2	18	3.6
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	5	5	4	22	4.4
48	4	4	4	4	4	20	4
49	2	3	3	3	3	14	2.8
50	1	4	5	3	2	15	3
51	4	4	4	3	3	18	3.6
52	4	4	4	4	4	20	4
53	4	4	4	4	4	20	4
54	3	2	3	4	3	15	3
55	2	3	4	4	2	15	3
56	3	4	3	4	4	18	3.6
57	2	3	3	2	3	13	2.6
58	2	4	3	3	2	14	2.8
59	2	3	3	4	3	15	3
60	2	1	3	3	4	13	2.6
61	1	2	3	1	2	9	1.8
62	1	3	3	1	2	10	2
63	4	3	4	3	3	17	3.4
64	4	4	4	4	4	20	4
65	2	2	3	3	4	14	2.8
66	4	4	3	4	3	18	3.6
67	4	4	4	4	4	20	4
68	4	4	4	3	4	19	3.8
69	3	4	3	4	4	18	3.6
70	4	4	4	4	4	20	4
71	2	2	3	1	2	10	2
72	4	4	4	4	4	20	4
73	2	2	2	4	2	12	2.4
74	4	5	4	3	4	20	4
75	2	4	2	4	2	14	2.8
76	4	4	4	4	5	21	4.2
77	3	4	4	2	4	17	3.4
78	4	5	4	4	5	22	4.4
79	4	4	4	4	4	20	4
80	3	3	5	3	5	19	3.8
81	2	3	4	3	4	16	3.2
82	4	4	5	5	5	23	4.6
83	3	5	4	3	3	18	3.6
84	4	4	4	4	4	20	4
85	4	4	4	4	5	21	4.2
86	4	4	4	4	3	19	3.8
87	4	4	4	4	5	21	4.2
88	5	5	5	5	5	25	5
89	5	5	5	5	5	25	5
90	4	5	4	3	4	20	4

91	4	4	4	3	4	19	3.8
92	4	2	2	2	2	12	2.4
93	4	5	5	4	5	23	4.6
94	4	2	2	3	2	13	2.6
95	2	4	4	4	4	18	3.6
96	2	2	2	2	2	10	2
97	3	4	4	2	2	15	3
98	4	2	3	2	3	14	2.8
99	4	4	3	4	4	19	3.8
100	3	4	4	4	4	19	3.8
101	4	4	5	4	4	21	4.2
102	4	4	4	4	4	20	4
103	4	5	4	4	4	21	4.2
104	4	4	4	4	4	20	4
105	4	4	4	4	4	20	4
106	4	3	3	4	4	18	3.6
107	4	4	4	4	4	20	4
108	4	4	4	4	4	20	4
109	4	4	3	2	3	16	3.2
110	4	4	4	2	4	18	3.6
111	1	1	2	2	2	8	1.6
112	3	3	4	3	4	17	3.4
113	4	4	4	4	4	20	4
114	4	2	2	2	2	12	2.4
115	4	4	4	5	5	22	4.4
116	4	4	4	4	4	20	4
117	4	4	4	4	4	20	4
118	4	5	5	4	4	22	4.4
119	4	4	4	4	4	20	4
120	4	4	4	4	4	20	4
121	3	4	4	4	4	19	3.8
122	4	4	5	4	4	21	4.2
123	4	4	4	4	4	20	4
124	4	2	2	2	4	14	2.8
125	4	2	2	4	4	16	3.2
126	2	4	4	4	4	18	3.6
127	1	2	2	2	2	9	1.8
128	1	2	2	2	3	10	2
129	4	4	4	3	4	19	3.8
130	2	2	4	4	4	16	3.2
131	2	3	3	2	2	12	2.4
132	1	1	1	1	2	6	1.2
133	3	3	3	3	3	15	3
134	2	2	2	3	3	12	2.4
135	1	3	3	3	3	13	2.6
136	3	3	3	3	2	14	2.8
137	1	2	4	2	2	11	2.2
138	1	1	4	4	1	11	2.2

139	3	4	3	3	5	18	3.6
140	4	4	4	1	2	15	3
141	3	4	4	4	3	18	3.6
142	4	4	4	4	4	20	4
143	4	4	4	3	4	19	3.8
144	4	3	4	3	4	18	3.6
145	4	2	4	2	4	16	3.2
146	4	4	4	4	4	20	4
147	2	2	2	2	2	10	2
148	3	4	4	2	4	17	3.4
149	4	4	4	3	4	19	3.8
150	4	2	2	3	4	15	3
151	5	4	5	4	5	23	4.6
152	4	4	4	4	4	20	4
153	5	5	5	5	5	25	5
154	3	4	4	3	4	18	3.6
155	5	5	5	5	5	25	5
156	4	4	4	4	4	20	4
157	4	3	3	3	4	17	3.4
158	2	4	4	4	4	18	3.6
159	4	4	4	3	3	18	3.6
160	2	3	3	3	2	13	2.6
161	3	2	2	4	3	14	2.8
162	4	4	4	4	4	20	4
163	3	3	4	4	4	18	3.6
164	4	4	4	4	4	20	4
165	2	2	3	3	3	13	2.6
166	4	4	2	3	2	15	3
167	4	4	4	3	4	19	3.8
168	4	4	4	4	4	20	4
169	4	4	4	4	4	20	4
170	4	4	4	4	4	20	4
171	4	4	4	3	4	19	3.8
172	4	4	4	4	4	20	4
173	2	2	2	3	2	11	2.2
174	4	4	4	4	4	20	4
175	4	4	3	3	3	17	3.4
176	2	2	2	4	3	13	2.6
177	4	3	4	4	4	19	3.8
178	3	4	4	4	4	19	3.8
179	4	4	3	3	4	18	3.6
180	4	4	4	3	4	19	3.8
181	3	4	4	4	3	18	3.6
182	4	5	5	3	5	22	4.4
183	4	4	4	4	4	20	4
184	5	5	5	5	5	25	5
185	4	4	4	4	4	20	4
186	5	4	4	4	4	21	4.2

187	4	5	5	4	5	23	4.6
188	4	4	4	4	4	20	4
189	2	3	2	2	3	12	2.4
190	4	5	4	3	4	20	4
191	2	2	2	2	2	10	2
192	3	3	3	3	3	15	3
193	3	4	4	3	4	18	3.6
194	2	2	2	2	2	10	2
195	2	4	2	2	4	14	2.8
196	2	1	2	4	1	10	2
197	4	4	4	3	3	18	3.6



LAMPIRAN 5



HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PARTISIPASI PEMAKAI

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
P1	Pearson Correlation	1	.267	.084	-.090	-.061	.669*
	Sig. (2-tailed)	.	.154	.660	.637	.747	.009
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.267	1	-.011	.511**	.318	.738*
	Sig. (2-tailed)	.154	.	.955	.004	.087	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.084	-.011	1	.408*	.160	.613*
	Sig. (2-tailed)	.660	.955	.	.025	.399	.004
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	-.090	.511**	.408*	1	.342	.718*
	Sig. (2-tailed)	.637	.004	.025	.	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	-.061	.318	.160	.342	1	.620*
	Sig. (2-tailed)	.747	.087	.399	.064	.	.003
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.669**	.738**	.613**	.718**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.004	.000	.003	.
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KEPUASAN PEMAKAI

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
P1	Pearson Correlation	1	.508**	.118	.215	.033	.631*
	Sig. (2-tailed)	.	.004	.534	.253	.863	.003
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.508**	1	.643**	.440*	.478**	.840*
	Sig. (2-tailed)	.004	.	.000	.015	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.118	.643**	1	.455*	.630**	.773*
	Sig. (2-tailed)	.534	.000	.	.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.215	.440*	.455*	1	.517**	.729*
	Sig. (2-tailed)	.253	.015	.011	.	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.033	.478**	.630**	.517**	1	.741*
	Sig. (2-tailed)	.863	.008	.000	.003	.	.000
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.531**	.840**	.773**	.729**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KINERJA SISTEM

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	JUMLAH
P1	Pearson Correlation	1	.459*	.448*	.485**	.398*	.803*
	Sig. (2-tailed)	.	.011	.013	.007	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.459*	1	.502**	.303	.196	.721*
	Sig. (2-tailed)	.011	.	.005	.104	.299	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.448*	.502**	1	.333	.285	.698*
	Sig. (2-tailed)	.013	.005	.	.073	.126	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.485**	.303	.333	1	.402*	.688*
	Sig. (2-tailed)	.007	.104	.073	.	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.398*	.196	.285	.402*	1	.635*
	Sig. (2-tailed)	.029	.299	.126	.028	.	.000
	N	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.803**	.721**	.698**	.688**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN 6



HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS KINERJA SISTEM

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7481

HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS KEPUASAN PEMAKAI

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7615

HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS PARTISIPASI PEMAKAI

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

-

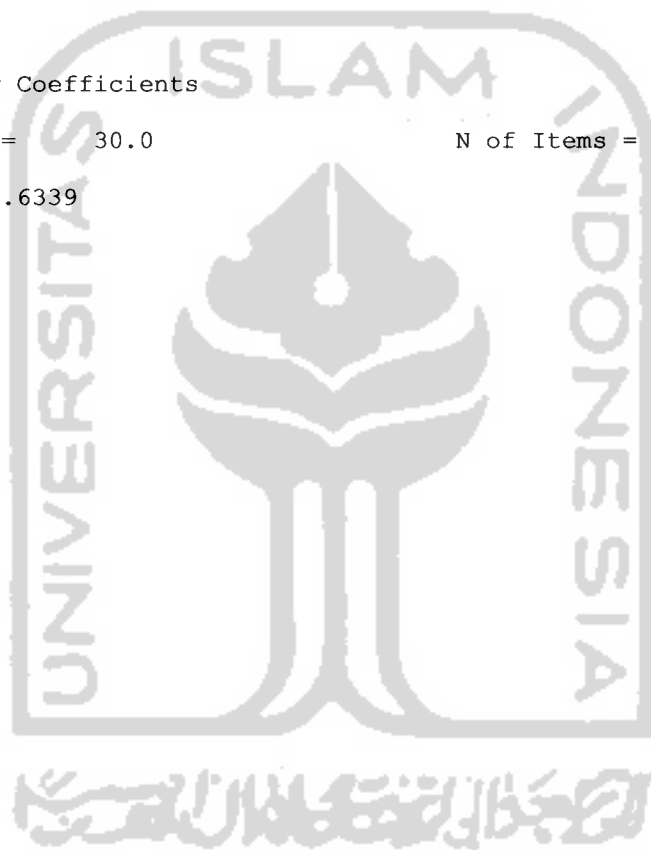
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .6339



LAMPIRAN 7



HASIL PENGUJIAN ASUMSI KLASIK

Nonparametric Correlations

Correlations

		Partisipasi Pemakai	Kepuasan Pemakai	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Partisipasi Pemakai	1.000	-.282**	.002
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)		.000	.979
	N	197	197	197
	Kepuasan Pemakai	-.282**	1.000	-.017
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.000		.812
	N	197	197	197
	Unstandardized Residual	.002	-.017	1.000
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.979	.812	
	N	197	197	197

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.536 ^a	.287	.280	.502492	1.714

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemakai, Partisipasi Pemakai

b. Dependent Variable: Kinerja Sistem Informasi

Regression

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Partisipasi Pemakai	.914	1.094
	Kepuasan Pemakai	.914	1.094

a. Dependent Variable: Kinerja Sistem Informasi

LAMPIRAN 8



HASIL PENGUJIAN ANALISIS KOEFISIEN KORELASI

Correlations

Correlations

		Partisipasi Pemakai	Kinerja Sistem Informasi	Kepuasan Pemakai
Partisipasi Pemakai	Pearson Correlation	1	.533**	-.293*
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	197	197	197
Kinerja Sistem Informasi	Pearson Correlation	.533**	1	-.214*
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.003
	N	197	197	197
Kepuasan Pemakai	Pearson Correlation	-.293**	-.214**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.
	N	197	197	197

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

LAMPIRAN 9



HASIL PENGUJIAN REGRESI

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KINERJA	2,239	,5922	197
Partisip Pemakai	2,207	,5885	197
Kepuasan Pemakai	3,415	,7674	197

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pemakai, Partisipasi Pemakai		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kinerja Sistem Informasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 ^a	.287	.280	.502492

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemakai, Partisipasi Pemakai

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.762	2	9.881	39.133	.000 ^a
	Residual	48.985	194	.252		
	Total	68.747	196			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemakai, Partisipasi Pemakai
b. Dependent Variable: Kinerja Sistem Informasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.265	.251		5.048	.000
Partisipasi Pemakai	.517	.064	.514	8.111	.000
Kepuasan Pemakai	-4.92E-02	.049	-.064	-1.005	.316

a. Dependent Variable: Kinerja Sistem Informasi

Univariate Analysis of Variance

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: KINERJA

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	44.151 ^a	92	.480	2.029	.000
Intercept	305.444	1	305.444	1291.514	.000
KPS_PMKI	6.065	17	.357	1.508	.106
PRT_PEMK	13.417	16	.839	3.546	.000
KPS_PMKI * PRT_PEMK	16.748	59	.284	1.200	.207
Error	24.596	104	.237		
Total	1055.960	197			
Corrected Total	68.747	196			

a. R Squared = .642 (Adjusted R Squared = .326)