

**PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
PARTISIPASI DAN KETIDAKPASTIAN TUGAS PEMAKAI
DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI**

Rubiyatno

Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman Yogyakarta, 55283
rubi@usd.ac.id

Abstract

This study aims to determine (1) the effect of user participation on information system performance (2) the influence of user satisfaction on information system performance, (3) the effect of task uncertainty on information system performance, (4) that user satisfaction mediates the effect of task uncertainty on information system performance (5) that user satisfaction is mediating the influence of participation on information system performance. The sampling method is convenience sampling. Sampling in this way is a random sampling technique. Respondents in this study were lecturers, employees, and students at Sanata Dharma University, as users of information systems developed at the University, namely the Academic Information System. The data analysis technique uses Partial Least Square analysis. The results of this study indicate that (1) user participation influences the performance of information systems (2) user satisfaction does not have an effect on the performance of information systems, (3) task uncertainty has an effect on information system performance, (4) it is not proven that user satisfaction is the mediator of the effect of task uncertainty on information system performance (5) it is not proven that user satisfaction is

the mediator of the effect of participation on information system performance.

Keywords: *Information System Performance, User Participation, User Satisfaction, Task Uncertainty*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi, (2) pengaruh kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi, (3) pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi, (4) bahwa kepuasan pemakai menjadi mediasi pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi, (5) bahwa kepuasan pemakai menjadi mediasi pengaruh partisipasi terhadap kinerja sistem informasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Pengambilan sampel dengan cara ini merupakan teknik pengambilan sampel tidak secara acak. Responden dalam penelitian ini adalah dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Sanata Dharma sebagai pemakai sistem informasi yang dikembangkan di universitas, yakni Sistem Informasi Akademik. Teknik analisis data menggunakan analisis *partial least square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi, (2) kepuasan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi, (3) ketidakpastian tugas berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi,

(4) tidak terbukti bahwa kepuasan pemakai menjadi mediasi pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi, dan (5) tidak terbukti bahwa kepuasan pemakai menjadi mediasi pengaruh partisipasi terhadap kinerja sistem informasi.

Kata kunci: *Kinerja Sistem Informasi, Partisipasi Pemakai, Kepuasan Pemakai, Ketidakpastian Tugas*

PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi menjadi salah satu faktor utama organisasi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas sekaligus menjadi salah satu strategi bagi organisasi. Demikian juga perusahaan, peran penting teknologi informasi di seluruh bidang perusahaan telah terbukti memberikan banyak manfaat dalam menunjang kualitas dan optimalisasi kinerja perusahaan (Hendarti & Gui, 2008). Sistem informasi adalah kumpulan komponen yang berhubungan dalam mengumpulkan, memroses, menyimpan, menyediakan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Hendarti & Gui, 2008).

Sistem informasi yang baik diharapkan dalam pelaksanaannya mampu menghasilkan informasi-informasi yang berkualitas dan bermanfaat bagi pemakai informasi baik internal maupun eksternal yang nantinya digunakan dalam mengambil keputusan (Artanaya & Yadyana, 2016). Sistem informasi yang baik dirancang untuk dapat

menghasilkan informasi yang tepat waktu, relevan dan dipercaya (Artanaya & Yadyana, 2016). Sistem informasi berbasis komputer adalah sistem informasi yang menggunakan teknologi komputer dalam mengelola data atau transaksi perusahaan menjadi informasi akuntansi yang tepat, akurat, dan relevan dalam pengambilan keputusan (Artanaya & Yadyana, 2016). Teknologi informasi sangat mendukung keberhasilan sistem informasi. Sistem adalah hubungan antara unit satu dengan unit lainnya yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan (Rusdiana & Irfan, 2014).

Kelebihan pemakaian sistem informasi berbasis komputer adalah data yang disajikan akan lebih cepat, tepat dan akurat. DeLone dan McLean (1992) mengatakan keberhasilan sistem informasi meliputi enam konstruksi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, pemakaian, pemakai, kepuasan individual, dan dampak organisasi (Artanaya & Yadyana, 2016). Sistem harus dikembangkan secara tepat agar dapat mendapatkan manfaat dari adanya sistem. Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis, karena selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Kompleksitas sistem tidak akan menjamin perbaikan kinerja, bahkan bisa jadi kontraproduktif bila dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) di perusahaan. Guimaraes (2003) menegaskan bahwa sistem informasi harus

dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pemakai(Priyo Hari Adi, 2006). Hal yang lain yang juga ikut menentukan keberhasilan sebuah sistem informasi adalah dukungan dari sumber daya manusia. Salah satu sumber daya manusia yang terlibat dalam pengembangan dan pemanfaatan sistem adalah pemakai. Pemakai mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Pemakai adalah bagian sentral dari sistem informasi, jadi sangat penting untuk mengatasi masalah yang dihadapi pemakai ketika mereka menggunakan sistem. Pemakai sistem informasi perusahaan terutama terdiri dari pekerja staf dan pekerja manajemen(Lee, Hwang, & Min Yang Wang, 2006).

Partisipasi pemakai akan lebih bersifat situasional dan diperlukan pendekatan kontijensi untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan pemakai(Priyo Hari Adi, 2006). Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pemakai ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pemakai. Perancangan sistem informasi hendaknya lebih mengutamakan tingkat kepastian tugas yang diberikan kepada karyawan sistem informasi. Dalam kaitannya dengan pengembangan sistem informasi, ketika pemakai juga diikutsertakan dalam proses pengembangannya, maka hal itu dapat mengurangi ketidakpastian tugas, jika ketidakpastian tugas rendah maka karyawanpun akan merasa nyaman dalam bekerja. Selain itu mereka pun akan lebih

mudah untuk menilai prestasi kerja mereka. Hal itu dapat mendorong meningkatkan kinerja sistem informasi(Tjahjono & Stevany, 2008). Semakin baik kinerja sistem tersebut maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem sangatlah penting, karena informasi merupakan output dari perusahaan yang digunakan oleh berbagai pihak untuk pengambilan keputusan(Artanaya & Yadyana, 2016).

Berdasarkan uraian di atas maka artikel ini akan mengetahui pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi, kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi, ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi, selain itu juga akan mengetahui peran mediasi kepuasan pemakai dalam pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi dan peran mediasi kepuasan pemakai dalam pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi.

Partisipasi Pemakai dengan Kinerja Sistem Informasi

Doll dan Deng (2001) menyatakan bahwa partisipasi pemakai merupakan faktor penting yang harus dipenuhi. Partisipasi pemakai menunjukkan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan SIA, pelatihan dan pendidikan pemakai, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan SIA terhadap kinerja sistem informasi akuntansi(Antari, Diatmika, & Adiputra, 2015). Penelitian menunjukkan partisipasi pemakai dalam pengembangan SIA tidak berpengaruh dan tidak

signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi(Bulutoding & Amiruddin, 2014).

Partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem tinggi apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem dan kinerja sistem informasi akuntansi memiliki hubungan berbanding lurus, jika semakin tinggi partisipasi pemakai dalam pengembangan SIA, maka semakin tinggi pula kinerja sistem informasi akuntansi(Antari et al., 2015).

Pemakai mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Faktor partisipasi pemakai secara umum dari berbagai hasil riset memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan pengembangan sistem sehingga akan berdampak terhadap kinerja sistem informasi. Hasil penelitian lain yang berkaitan dengan partisipasi pemakai dan kinerja sistem informasi adalah partisipasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi(Tjahjono & Stevany, 2008).

H1: Partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi

Pengaruh Kepuasan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi

Partisipasi pemakai secara umum dari berbagai hasil riset memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan pengembangan sistem. Partisipasi pemakai akan lebih bersifat situasional

dan diperlukan pendekatan kontijensi untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan pemakai (Priyo Hari Adi, 2006). Keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pemakai ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pemakai.

Dalam komunitas pengembang sistem, partisipasi merupakan faktor yang harus dipertimbangkan untuk menjamin kepuasan pemakai sehingga mampu menunjang keberhasilan sistem tersebut (Mckeen et al. 1992). Kepuasan pemakai akan menentukan keberhasilan sistem informasi sehingga memiliki kinerja yang baik. Harapan pemakai sistem informasi menentukan kepuasan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Untuk itu maka para pengguna hendaknya dilibatkan dalam pengembangan sistem (Dwitrayani, Widanaputra, & Putri, 2017).

H2 : Kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi

Pengaruh Ketidakpatian Tugas Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi

Ketidakpastian tugas berpengaruh secara signifikan pada kinerja sistem informasi (Tjahjono & Stevany, 2008). Implikasi pada karyawan bagian sistem informasi adalah apabila karyawan merasakan manfaat yang tinggi dari penggunaan komputer

dalam pengembangan sistem informasi maka kesulitan yang dihadapi dapat berkurang sehingga ketidakpastian tugas yang dimiliki karyawan rendah (Tjahjono & Stevany, 2008). Dengan demikian setiap perancangan sistem informasi hendaknya lebih mengutamakan tingkat kepastian tugas yang diberikan kepada pemakai sistem informasi.

Sistem yang telah diterapkan seyogyanya ditaati oleh setiap petugas di dalam perusahaan. Agar dapat diharapkan setiap petugas yang terlibat dalam sistem dan prosedur bekerja sebaik mungkin perlu kiranya bagi mereka ditumbuhkan perasaan turut memiliki yang pada akhirnya mendorong mereka memiliki perasaan turut berpartisipasi, rasa turut bertanggungjawab dan rasa turut memelihara/mengamankan (Latifah, 2014).

Derajat ketidakpastian tugas yang dapat diminimalkan dapat membantu pencapaian kinerja yang lebih baik. Ketidakpastian tugas, didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai kesulitan ataupun kerumitan suatu tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga akan bermanfaat dalam pembuatan keputusan (Brown dan Bostom, 1994 dalam Wijayanti dan Solichin, 2002).

Ketidakpastian tugas merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi. Semakin tinggi derajat kepastian tugas, seseorang akan sulit berkerja dengan baik. Sebaliknya, semakin rendah derajat ketidakpastian tugas seseorang maka akan semakin mudah dalam melaksanakan aktivitas dan semakin mudah

meningkatkan kinerja mereka. Menurut Daft *et al.* (1987 dalam Wijayanti dan Solichin, 2002), derajat ketidakpastian tugas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas utama maupun tugas-tugas yang lain yang berkait. Sehingga ketidakpastian tugas secara relatif lebih tinggi untuk tugas-tugas yang “*fuzzy* dan *illdefined*”, artinya tugas-tugas yang diberikan kurang jelas dalam penyelesaiannya dan lebih rendah untuk tugas-tugas yang sudah terpola dan terstruktur. Tugas-tugas yang membingungkan (*ambiguous*) dan tidak terstruktur menyebabkan para pemakai atau karyawan tidak dapat bekerja secara optimal sehingga kinerja sistem informasi mereka akan terganggu (Tjahjono & Stevany, 2008).

H3: Ketidakpastian tugas berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi

Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi

Pemakai mempunyai peran sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Partisipasi pemakai dari berbagai hasil riset memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan pengembangan sistem. Hasil penelitian dipaparkan baik oleh Mckeen *et al.* (1994), Doll dan Deng (2001), Guimares *et al.* (2003) serta Suryaningrum (2003) menemukan bahwa partisipasi pemakai merupakan variabel efektif yang menentukan kepuasan pemakai, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem.

Guimares *et al.* (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen

(tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pemakai. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pemakai ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi dapat menyebabkan kepuasan pemakai. Doll dan Deng (2001) memberikan gambaran bahwa partisipasi merupakan variabel yang sangat kompleks. Secara psikologis, partisipasi diharapkan mampu mencapai tiga aspek penting, yaitu aspek kognitif (pengetahuan, pemahaman dan kreatifitas), aspek motivasional (peningkatan kepercayaan dan sensitivitas terhadap kontrol) serta aspek pencapaian nilai (ekspresi diri, kebebasan, pengaruh, dan sebagainya). Pencapaian ketiga aspek ini diharapkan (masing-masing secara berurutan) dapat menyebabkan kemanfaatan dan desain yang lebih baik, penolakan yang lebih rendah, penerimaan yang lebih tinggi, serta dapat meningkatkan *ethical* dan kepuasan pemakai.

Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Hal ini disebabkan karena pemakai sering dilibatkan dalam pengembangan sistem sehingga otomatis pemakai merasa puas dengan keterlibatannya dalam proses pengembangan sistem (Sahusilawane, 2000).

H4: Kepuasan memediasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi

Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Ketidakpastian Tugas terhadap Kinerja Sistem Informasi

Derajat ketidakpastian tugas dihadapi pemakai sistem informasi merupakan hal penting dalam menjelaskan kinerja sistem informasi. Derajat ketidakpastian tugas tinggi dapat membingungkan para pemakai dalam organisasi tersebut, sehingga berpengaruh pada kepuasan. Upaya untuk membuat tugas menjadi pasti diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pemakai yang pada gilirannya menyebabkan keberhasilan pengembangan sistem. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga akan bermanfaat dalam pembuatan keputusan (Brown dan Bostom, 1994 dalam Wijayanti dan Solichin, 2002).

Dalam kaitannya dengan pengembangan sistem informasi, ketika pemakai juga diikutsertakan dalam proses pengembangannya, maka hal itu dapat mengurangi ketidakpastian tugas, jika ketidakpastian tugas rendah maka karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja. Selain itu mereka pun akan lebih mudah untuk menilai prestasi kerja mereka. Hal itu dapat mendorong meningkatkan kinerja sistem informasi (Tjahjono & Stevany, 2008)

H5 : Kepuasan memediasi pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemakai sistem informasi di perguruan tinggi yaitu

dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Sanata Dharma (USD). Pemilihan ini dikarenakan USD telah lama menerapkan sistem informasi terkomputerisasi dalam administrasi akademiknya, dimana sebagai institusi pendidikan akan cepat terkena dampak kemajuan teknologi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Pengambilan sampel dengan cara ini merupakan teknik pengambilan sampel secara yang paling efisien untuk mendapatkan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Sanata Dharma. Instrumen yang digunakan adalah pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner yang akan disebarkan pada responden yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Sanata Dharma. Instrumen kuesioner ini terdiri dari 20 pertanyaan yaitu: (1) variabel kinerja sistem informasi ini mengacu pada instrumen yang digunakan oleh Astuti (2003), pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data kinerja sistem informasi, terdiri dari pertanyaan-pertanyaan meliputi kemudahan dalam pemakaian sistem, intensitas pemakaian sistem, kontribusi sistem terhadap pelaksanaan tugas, pencapaian tujuan tugas dan penghematan waktu, (2) variabel partisipasi pemakai yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen yang sama digunakan oleh peneliti sebelumnya yakni (Indriantoro dan Setianingsih, 1998; Chandrarin dan Indriantoro, 1997 dalam Wijayanti dan Solichin, 2002) yang merupakan hasil pengembangan oleh Ives dan Olson, (1984) dan telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh McKeen et al.

(1994), yang terdiri dari pertanyaan yang mengukur adanya partisipasi dari pemakai selama pengembangan sistem informasi mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap implementasi (Tjahjono & Stevany, 2008). Pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data partisipasi pemakai, terdiri dari pertanyaan yaitu kontribusi terhadap pengembangan sistem, keanggotaan tim pengembang, penyelesaian hambatan, pengidentifikasian masalah, perbaikan prosedur yang ada, tanggung jawab terhadap operasional sistem, volume pekerjaan harian, rutinitas pekerjaan, frekuensi pemakaian sistem, dan keperluan pemakaian sistem informasi, (3) variabel kepuasan pemakai dalam penelitian ini didefinisikan rasa terpenuhinya kebutuhan pemakai akan sistem informasi (Ives et al., 1983). Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi akan semakin tinggi. Kepuasan pemakaian sistem dalam penyelesaian pekerjaan, efisiensi, efektivitas, peranan sistem dalam pembuatan keputusan dan kegunaan sistem, (4) variabel ketidakpastian tugas dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai kesulitan ataupun kerumitan suatu tugas. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga akan bermanfaat dalam pembuatan keputusan (Brown dan Bostom, 1994 dalam Wijayanti dan Solichin, 2002). Variabel

ketidakpastian tugas diukur berdasarkan tingkat pemahaman tugas (Tjahjono & Stevany, 2008). Pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data ketidakpastian tugas terdiri dari pertanyaan berdasarkan tingkat pemahaman tugas, kesulitan ataupun kerumitan suatu tugas, pentingnya pemahaman informasi dalam melaksanakan tugas serta kriteria tugas yang pasti. Item-item pertanyaan diukur dengan menggunakan 5 poin skala Likert.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan responden dosen, karyawan, dan mahasiswa di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (SEM-PLS), karena penelitian ini bertujuan eksplorasi. Analisis multivariat eksploratoris digunakan untuk mencari pola data dalam kasus dimana masih terbatasnya teori yang menyatakan bagaimana hubungan antar variabel. Analisa PLS mempunyai dua model, yaitu *outer model* dan *inner model*. *Outer model (outer relation/measurement model)* menunjukkan spesifikasi hubungan antar variabel dengan indikatornya. Sedangkan *inner model (inner relation/ structural model)* menunjukkan spesifikasi hubungan antar variabel laten, yaitu antara variabel eksogen/independen dengan variabel endogen/dependen (Ghozali, 2008).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sistem informasi merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam pengelolaan organisasi. Itu semua dilakukan untuk mencapai visi dan misi organisasi. Demikian juga

Universitas Sanata Dharma sebagai lembaga pendidikan tingkat tinggi dengan visi menjadi penggali kebenaran yang unggul dan humanis demi terwujudnya masyarakat yang semakin bermartabat. Oleh karena itu, tata-kelola universitas tidak hanya bertumpu kepada prosedur semata, tetapi juga harus dilandasi oleh semangat pelayanan yang prima dan penuh pengabdian sehingga tidak jatuh kepada pendekatan mekanistik yang kaku. Selain itu, salah satu wujud dari semangat ini adalah digunakannya teknologi informasi sebagai sarana (alat) yang paling relevan. Sasaran ini akan menempatkan Biro Administrasi dan Perencanaan Sistem Informasi dan pihak terkait pada garis depan perwujudan tata-kelola institusi yang unggul. Sampel penelitian ini adalah dosen, karyawan dan mahasiswa Universitas Sanata Dharma.

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan status, maka dari 226 responden yang dikumpulkan nampak didominasi oleh responden yang berpendidikan mahasiswa yakni sebesar 155 orang atau 69 %. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 226 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini maka tingkat responden yang berjenis kelamin pria lebih sedikit yakni sebesar 51 orang jika dibandingkan dengan wanita yakni sebesar 175 orang. Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, maka dari 226 responden yang dikumpulkan nampak didominasi oleh responden yang berpendidikan SMA yakni sebesar 174 orang atau 77 %.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan PLS, ditemukan bahwa semua indikator empirik yang

digunakan telah memenuhi pengujian *outer model* yang meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

Gozhali, 2008 menyatakan *Convergent validity* merupakan pengukuran korelasi antara skor indikator dengan skor variabel latennya. Untuk penelitian ini loading factor 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup. Selain itu, skor dari p value lebih kecil dari 0,05. Apabila dua parameter ini telah terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan sudah valid. Nilai *outer loading* variabel dalam penelitian memiliki nilai original sampel yang lebih besar dari 0,5 sehingga semua indikator yang membentuk variabel-variabel bersangkutan telah memenuhi validitas konvergen. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut valid.

Pengujian selanjutnya di dalam analisis *partial least square* adalah *discriminant validity*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* indikator terhadap konstruknya adalah yang terbesar dibandingkan terhadap konstruk lainnya. Hasil *output cross loading* hasil olah data menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading factor* yang terbesar pada variabel yang membentuknya apabila dibandingkan dengan nilainya terhadap variabel lain. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator empirik yang digunakan telah memenuhi kriteria *discriminant validity* jika dilihat dari hasil *cross loading*-nya.

Hasil olah data menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural yang digunakan sudah baik.

Selain *outer model*, PLS juga melakukan pengujian terhadap *inner model*. Hasil dari *Inner model* ini dapat dilihat melalui nilai *R-square*.

Tabel 1. Nilai *R-square*

| | R Square |
|-----|----------|
| PAR | 0,162 |
| KEP | 0,367 |
| KIN | 0,291 |

Tabel 1. menunjukkan bahwa 16,2% variabel partisipasi pemakai dapat dijelaskan oleh variabel ketidakpastian tugas dan 36,7% variabel kepuasan pemakai dapat dijelaskan oleh variabel partisipasi dan ketidakpastian tugas, serta 29,1% variabel kinerja sistem informasi dapat dijelaskan oleh partisipasi pemakai, ketidakpastian tugas dan kepuasan pemakai. Selanjutnya, dari nilai *R-square* ini dapat dihitung pula besarnya Q^2 dengan perhitungan sebagai berikut :

Nilai $Q^2 = 1 - (1-0.162) \times (1-0.367) \times (1-0.291) = 0,5512 = 55,12\%$

Nilai Q^2 yang dihasilkan ini memberi arti bahwa besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model struktural adalah sebesar 55,12% dan 44,88,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil *output general result* di atas dapat dilihat model mempunyai fit yang cukup baik, dimana nilai P value untuk *Average Path Coefficient (APC)* < 0,001 dan *Average R Square (ARS)*, dengan nilai $APC=0.296$ dan nilai $ARS=0.273$. Sedangkan nilai *Average Block VIF* yang dihasilkan lebih kecil dari 5, Hal ini menunjukkan model yang diajukan didukung oleh data (Sholihin dan Ratmono, 2013 : 155).

Berdasarkan hasil olah data dapat dilihat bahwa partisipasi pemakai berpengaruh pada kinerja sistem informasi dengan koefisien 0,41 dan signifikan pada 0,01.

Artinya semakin tinggi partisipasi pengguna maka semakin tinggi kinerja sistem informasi. Hal ini sesuai dengan temuan Ratnaningsih bahwa partisipasi pengguna secara parsial berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Ratnaningsih mengintepretasikan bahwa semakin tinggi partisipasi pengguna maka dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi (Komang Septi Ratnaningsih, 2017). Hal lain yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah partisipasi pemakai pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dengan koefisien sebesar 0,40 dan signifikan pada 0,01. Artinya semakin tinggi partisipasi pemakai maka akan semakin tinggi kepuasan pemakai. Akan tetapi partisipasi pemakai akan lebih bersifat situasional dan diperlukan pendekatan kontijensi untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan pemakai (Priyo Hari Adi, 2006). Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pemakai ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pemakai.

Kepuasan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi dan tidak signifikan (0,468) lebih besar dari 0,05. Semakin tinggi tingkat kepuasan tidak akan meningkatkan kinerja sistem informasi. Ketidakpastian tugas berpengaruh terhadap kinerja dengan koefisien sebesar 0,23 dan signifikan pada (0,02) lebih kecil dari 0,05. Semakin pasti tugas yang berikan maka akan meningkatkan kinerja sistem informasi.

Tabel 2.
Direct Dan Indirect Effect

| No | Jalur | <i>Direct effect</i> | | <i>Indirect effect</i> | |
|----|-----------|----------------------|----------------|------------------------|----------------|
| | | <i>Koefesien</i> | <i>P-value</i> | <i>Koefisien</i> | <i>P-value</i> |
| 1 | KET → KIN | 0,57 | <0,01 | 0,23 | =0,02 |
| 2 | PAR → KIN | 0,51 | <0,01 | 0,41 | <,01 |
| 3 | KET → KEP | | | 0,33 | <,01 |

| | | | |
|---|----------|------|------|
| 4 | PAR →KEP | 0,40 | <,01 |
| 5 | KEP→ KIN | 0,01 | <,47 |

Berdasarkan tabel 2. dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *direct effect* ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi (c) pada model (1) adalah sebesar 0,57 dan signifikan. Hasil estimasi model (2) menunjukkan koefisien *indirect effect* ketidakpastian tugas terhadap kinerja kinerja system informasi (c'') turun menjadi 0,23 namun tetap signifikan. Dan prasyarat jalur (a) ketidakpastian tugas terhadap kepuasan pada model (2) adalah sebesar 0,33 dengan *P-value* sebesar <,01 yang berarti signifikan, sedangkan prasyarat jalur (b) kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi pada model (2) adalah sebesar 0,01 dengan *P-value*<0,47 yang berarti tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi.

Hasil pengujian lain menunjukkan bahwa koefisien *direct effect* partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi (c) pada model (1) adalah sebesar 0,51 dan signifikan. Hasil estimasi model (2) menunjukkan koefisien *indirect effect* partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi (c'') turun menjadi 0,41 namun tetap signifikan. Dan prasyarat jalur (a) partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai pada model (2) adalah sebesar 0,40 dengan *P-value* sebesar <,01 yang berarti

signifikan, sedangkan prasyarat jalur (b) kepuasan pemakai terhadap kinerja sistem informasi pada model (2) adalah sebesar 0,01 dengan $P\text{-value} < 0,47$ yang berarti tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa kepuasan pemakai sistem dalam penyelesaian pekerjaan, efisiensi, efektivitas, peranan sistem dalam pembuatan keputusan dan kegunaan sistem tidak mampu mempengaruhi kinerja sistem informasi, dugaan yang dapat disampaikan adalah desain sistemnya juga selalu berkembang. Hal lain yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yaitu penelitian ini hanya dilakukan di satu organisasi, sehingga permasalahan yang terjadi pada daerah penelitian tidak begitu kompleks. Hal ini menyebabkan penelitian ini hanya mencerminkan pola partisipasi dan kepuasan karyawan pada permasalahan yang tidak begitu kompleks.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa (1) partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi, (2) kepuasan pemakai tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi, (3) ketidakpastian tugas berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi, (4) kepuasan pemakai tidak memediasi pengaruh ketidakpastian tugas terhadap kinerja sistem informasi, (5) kepuasan pemakai tidak memediasi

pengaruh partisipasi terhadap kinerja sistem informasi.

Berdasarkan temuan di atas dapat disarankan bahwa dalam mengembangkan sistem informasi, partisipasi pemakai ditingkatkan keterlibatannya terutama dalam tahap perencanaan. Hal lain yang dapat disarankan adalah membuat kejelasan tugas dari pemakai dalam mengembangkan sistem informasi, terutama membuat kriteria tugas yang pasti. Penelitian selanjutnya diharapkan akan menggunakan sampel organisasi di daerah yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya dapat digeneralisasikan.

DAFTAR REFERENSI

- Antari, R. W., Diatmika, P. G., & Adiputra, M. P. "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Buleleng".(2015)*E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 3(1).
- Artanaya, P. Y., & Yadyana, I. K. (2016). "Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Dengan Kemampuan Pemakai Sebagai Variabel Moderasi". (2016)*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.15.2. Mei (2016): 1482-1509. ISSN: 2302-8556*
- Astuti, S , "Pengaruh Diversitas Kemanfaatan dan Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemakai" ,(2003) *Kompak*,Jan - April, hal. 94 - 117.
- Bulutoding, L., & Amiruddin, A. "Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja

- Sistem Informasi: Studi Pada Perbankan". (2014)*Jurnal Akuntansi & Investasi*, 15(2), 124-136.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. "Information System Success : The Quest for The Dependent Variable" (1992). *Information System Research*. 3 (1) (March). Pp. 60-94.
- Doll, William dan Xiadong Deng."The Collaborative Use Of Information Technology : End User Participation and System Success" (2001). *Information Resources Management Journals*. ABI/INFORM Global.
- Dwitrayani, M. C., Widanaputra, A. A. G. P., & Putri, I. G. A. M. A. D. Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Pengguna Pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Badung. (2017)*E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 197-222.
- Ghozali, Imam. *Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2008.
- Guimaraes, Tor, Sandy D Staples., dan James D Mckeen. "Empirically Testing Some Main-User Related Factors for System Development Quality". (2003) *The Quality Management Journal*. ABI/INFORM Global. hal 39- 55.
- Hendarti, H., & Gui, A. "Korelasi Antara Efektifitas Sistem Informasi Penjualan Dengan Kinerja User", 2008*Snati*.

- Indriantoro, dan Restuningdiah, Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel, (2000), *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Volume 3, Nomer 2, Halaman 119-133.
- Ives dan Olson. 1984. "User involment and MIS success: A review research" (1984). *Management Science*. ABI/INFORM Global
- Komang Septi Ratnasih, E. S. dan N. K. S. "Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Pengguna, Dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt Pln (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat)". (2017) *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1), 1-11.
- Latifah. "Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Keuangan Daerah (Studi pada Pemerintah Provinsi Jambi)". (2017) *Magister Ilmu Akuntansi Pascasarjana Universitas Jambi*, (1).
- Lee, Y., Hwang, S., & Min-Yang Wang, E. "An integrated framework for continuous improvement on user satisfaction of information systems". (2006) *Industrial Management & Data Systems*, 106(4), 581-595.
- McKeen, James dan Tor Guimares. "Succesfull strategies for user participation insystems

- development" (1997), *Journal Management Information System*, Armonk.
- McKeen, D., J., et al., "The Relationship User Participation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Faktor" (1994), *Manajemen Informasi Sistem Quarterly*, Desember, hal. 97-117.
- McKeen, James; Tor Guimaraes dan James C Whetherbe. 1992 "The Relationship Between Participation and User Satisfaction of Four Contingency Factors".(1992)*MIS Quarterly*. ABI/INFORM Global.
- Priyo Hari Adi. Partisipasi Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi (Telaah Literatur).(2006)*Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 52-62.
- Rusdiana, & Irfan. Sistem Informasi Manajemen, (Penerbit Pustaka Setia Bandung). 2014)
- Sahusilawane, W. "Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Atasan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Umum Pemerintah" (2000). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(1), Hal 37-43.
- Sholihin, Mahfud dan Ratmono, Dwi.*Analisis SEM-PLS dengan Wrap-PLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*.Yogyakarta: Penerbit ANDI.(2013)
- Suryaningrum, Diah Hari. "The Relationship Between User Participation and System Success: Study of Three contingency Factors on BUMN in Indonesia" (2003). Simposium Nasional Akuntansi. Surabaya.

- Tjahjono, H. K., & Stevany, H. A. "Pengaruh Partisipasi dan Ketidakpastian Tugas dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pada Kinerja Sistem Informasi (Studi Pada PTS Di Lingkungan Kopertis Wilayah V-DIY)" (2008). *Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah*, (2), 162-173.
- Wijayanti, L.E. dan Solichin, M. "Pengaruh Partisipasi dalam Pengembangan Sistem Informasi: Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderasi", (2002) *KOMPAK*, Nomor 13, Januari - April 2005, hal: 69-88.