

BAB II

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN
TUJUANNYA, SDLC, PARTISIPASI USER, KEPUASAN USER,
TINGKAT KETERLIBATAN USER**

2.1. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi dan Tujuannya

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian-bagian atau keseluruhan sistem informasi (Lau, 2004). Suatu sistem informasi akuntansi dianggap efektif jika mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang menjadi tujuan pengembangan sistem itu sendiri.

Boockholdt (1999 : 113) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berhasil jika memenuhi empat sasaran. Pertama, sistem tersebut harus menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan dapat diterima tepat waktu. Kedua, sistem tersebut harus dikembangkan dalam jangka waktu yang pantas atau layak. Ketiga, sistem tersebut harus mampu memenuhi kebutuhan perusahaan. Dan yang keempat, adanya kepuasan dari para *user* (pengguna sistem) terhadap sistem tersebut.

Adapun tujuan umum dari pengembangan sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2001 : 19-20) adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru

Jika sebuah perusahaan baru didirikan, maka perusahaan perlu untuk mengembangkan sebuah sistem informasi akuntansi yang lengkap.

Sistem akuntansi yang lengkap dapat kita lihat contohnya pada

perusahaan manufaktur, yang dimulai dari sistem akuntansi piutang, sistem akuntansi utang, sistem akuntansi penggajian dan pengupahan, sistem akuntansi biaya, sistem akuntansi kas, sistem akuntansi persediaan, sistem akuntansi aktiva tetap, dan sistem akuntansi pokok.

- b. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada

Ada kemungkinan bahwa sistem informasi akuntansi yang ada dalam perusahaan belum memenuhi kebutuhan manajemen, baik dalam hal mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasi yang terdapat dalam laporan. Hal ini mungkin terjadi karena perusahaan mengembangkan usahanya, sehingga menuntut suatu sistem informasi akuntansi yang dapat menghasilkan laporan dengan mutu informasi yang lebih baik dan tepat penyajiannya, dengan struktur yang sesuai dengan kebutuhan manajemen.

- c. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern

Akuntansi merupakan alat pertanggungjawaban kekayaan suatu organisasi. Pengembangan sistem ini seringkali ditujukan untuk memperbaiki perlindungan terhadap kekayaan organisasi, sehingga pertanggungjawaban terhadap penggunaan kekayaan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik. Pengembangan ini juga dapat pula ditujukan untuk memperbaiki pengecekan intern agar informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut dapat dipercaya.

- d. Untuk mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi

Pengembangan sistem informasi akuntansi seringkali ditujukan untuk penghematan biaya. Informasi merupakan barang ekonomi, sebab untuk memperolehnya diperlukan pengorbanan sumber ekonomi yang lain. Oleh karena itu dalam menghasilkan informasi perlu dipertimbangkan besarnya manfaat yang diperoleh dengan pengorbanan yang dilakukan. Jika pengorbanan lebih besar dibanding manfaat yang diperoleh, maka sistem informasi akuntansi yang sudah ada perlu untuk dirancang kembali untuk mengurangi pengorbanan sumber daya bagi penyediaan informasi tersebut.

2.2. Siklus Hidup Pengembangan Sistem (SDLC)

Dalam proses pengembangan sistem informasi, ada beberapa tahapan yang harus dilalui yang kita kenal sebagai **Siklus Hidup Pengembangan Sistem** (*system development life cycle*)-**SDLC**. Adapun tahapan-tahapannya menurut McLeod (1996 : 228) adalah sebagai berikut :

- a. **Tahap Perencanaan**
- b. **Tahap Analisis**
- c. **Tahap Rancangan**
- d. **Tahap Penerapan**

2.2.1. Tahap Perencanaan

Pada tahapan awal pengembangan sistem yaitu tahap perencanaan, analis sistem bertindak sebagai spesialis informasi yang bertanggung jawab untuk bekerjasama dengan pemakai. Anggota tim lainnya, seperti pengelola *database* dan spesialis jaringan, dapat berperan pendukung. Adapun langkah-langkah dalam tahap perencanaan ini adalah sebagai berikut :

1. Menyadari masalah

Permasalahan biasanya dirasakan oleh manajer perusahaan, non-manajer, dan elemen-elemen dalam lingkungan perusahaan.

2. Mendefinisikan masalah

Setelah menyadari adanya masalah, manajer mengidentifikasi dimana letak permasalahannya dan apa yang menjadi penyebabnya. Untuk mendukung adanya *end-user computing*, manajer harus bertanggung jawab untuk membuat definisi dengan dibantu oleh analis sistem.

3. Menentukan tujuan sistem

Manajer bersama analis sistem membuat daftar tujuan sistem yang harus dipenuhi oleh sistem. Pada titik ini tujuan hanya dinyatakan secara umum, tetapi nanti akan dibuat tujuan-tujuan yang lebih spesifik.

4. Mengidentifikasi kendala-kendala sistem

Sistem yang baru tidak akan terlepas dari adanya kendala. Kendala-kendala ini penting untuk diidentifikasi sebelum sistem benar-benar dikerjakan.

5. Membuat studi kelayakan

Studi kelayakan adalah suatu tinjauan sekilas pada faktor-faktor utama yang akan mempengaruhi kemampuan sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Analisis sistem mengumpulkan informasi dengan mewawancarai pemakai berdasarkan enam dimensi kelayakan, yaitu : dimensi teknis, dimensi pengembalian ekonomis, dimensi pengembalian non-ekonomis, dimensi hukum dan etika, dimensi operasional, dan dimensi jadwal.

6. Mempersiapkan usulan penelitian sistem

Jika sistem dan proyek tampak layak, analisis sistem akan menyiapkan usulan penelitian sistem sebagai dasar bagi manajer untuk menentukan perlu tidaknya pengeluaran untuk analisis.

7. Menyetujui atau menolak penelitian proyek

Manajer dan komite pengarah menimbang serta menentukan apakah proyek dan rancangan sistem yang diusulkan perlu diteruskan atau tidak. Jika diteruskan maka proyek berlanjut ke tahap penelitian, tetapi jika tidak diteruskan maka semua pihak mengalihkan perhatiannya ke masalah-masalah lain.

8. Menetapkan mekanisme pengendalian

Sebelum penelitian dimulai, komite pengarah menetapkan pengendalian proyek dengan menentukan apa yang harus dikerjakan, siapa yang melakukan, dan kapan akan dilaksanakan.

2.2.2. Tahap Analisis

Setelah tahap perencanaan selesai dan usulan penelitian disetujui, maka tim proyek beralih pada tahapan analisis sistem. Dalam tahapan analisis ini, analisis sistem terus bekerjasama dengan manajer dan komite pengarah. Langkah-langkah dalam tahap analisis ini adalah sebagai berikut :

1. Mengumumkan penelitian sistem

Manajer melakukan komunikasi terhadap pegawainya tentang alasan perusahaan melaksanakan proyek, dan bagaimana sistem yang baru nantinya akan menguntungkan perusahaan dan pegawai. Hal ini ditujukan untuk melawan kekhawatiran pegawai terhadap cara komputer mempengaruhi mereka.

2. Mengorganisasikan tim proyek

Setelah itu, tim proyek yang akan melakukan penelitian sistem mulai diorganisasikan.

3. Mendefinisikan kebutuhan informasi

Disini analisis sistem mempelajari kebutuhan informasi dengan melakukan kegiatan pengumpulan informasi seperti : wawancara perorangan, pengamatan, pencarian catatan dan survei. Selain itu analisis sistem juga mengumpulkan dokumentasi dari sistem yang sudah ada, kemudian menelaah dokumentasi yang mungkin telah disiapkan pada awal pengembangan sistem yang baru dan menambahkan dokumentasi baru jika dirasa perlu. Dokumentasi ini dapat berupa *flowchart*, *data flow diagram*, dan grafik serta penjelasan naratif dari proses dan data.

4. Mendefinisikan kriteria kinerja sistem

Setelah kebutuhan informasi terdefinisi, langkah selanjutnya adalah menspesifikasi secara tepat apa yang harus dicapai oleh sistem, yaitu kriteria kinerja sistem.

5. Menyiapkan usulan rancangan

Analisis sistem kembali mengajukan usulan rancangan bagi manajer sebagai dasar apakah perlu atau tidak proyek pengembangan sistem yang baru tetap dijalankan.

6. Menyetujui atau menolak rancangan proyek

Manajer dan komite pengarah kembali mengevaluasi usulan rancangan dan menentukan apakah akan memberi persetujuan atau tidak. Jika disetujui, proyek pengembangan sistem yang baru ini akan berlanjut ke tahap perancangan sistem.

2.2.3. Tahap Rancangan

Dengan memahami sistem yang sudah ada dan persyaratan-persyaratan untuk pengembangan sistem yang baru, maka tim proyek dapat membahas rancangan sistem yang baru. Langkah-langkah dalam tahapan perancangan sistem yang baru ini adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan rancangan sistem yang terperinci

Disini analis bekerjasama dengan *user* mendokumentasikan rancangan sistem yang baru dengan alat-alat yang dijelaskan dalam modul teknis.

2. Mengidentifikasi berbagai alternatif konfigurasi sistem

Setelah itu analis sistem harus mengidentifikasi konfigurasi peralatan komputer yang akan memberikan hasil terbaik bagi sistem yang baru untuk menyelesaikan pemrosesan.

3. Mengevaluasi berbagai alternatif konfigurasi sistem

Analis bekerjasama dengan manajer mengevaluasi berbagai alternatif konfigurasi sistem. Alternatif yang dibuat adalah yang paling memungkinkan subsistem dapat memenuhi kriteria kinerja, dengan kendala-kendala yang ada.

4. Memilih konfigurasi yang terbaik

Analisis mengevaluasi semua konfigurasi subsistem dan menyesuaikan kombinasi peralatan sehingga semua subsistem menjadi satu konfigurasi tunggal, kemudian setelah itu dibuat rekomendasi kepada manajer untuk disetujui. Saat manajer menyetujui konfigurasi tersebut, persetujuan selanjutnya dilakukan oleh komite pengarah.

5. Menyiapkan usulan penerapan

Analisis sistem kemudian menyiapkan usulan penerapan yang mengikhtisarkan tugas-tugas penerapan yang harus dilakukan, keuntungan yang diharapkan dan biayanya.

6. Menyetujui atau menolak penerapan sistem

Keputusan untuk meneruskan ke tahapan penerapan sistem sangatlah penting sebab akan sangat meningkatkan jumlah orang yang terlibat. Jika keuntungan yang diharapkan dapat melebihi biayanya, penerapan tersebut akan disetujui.

2.2.4. Tahap Penerapan

Kegiatan dalam tahapan penerapan sistem merupakan kegiatan memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang dapat bekerja dengan baik.

Adapun langkah-langkah pada tahapan penerapan sistem ini adalah :

1. Merencanakan penerapan

Disini manajer dan spesialis informasi mengembangkan rencana penerapan sistem yang baru dengan sangat rinci.

2. Mengumumkan penerapan

Proyek penerapan sistem yang baru diumumkan kepada pegawai dengan cara yang sama seperti pada penelitian sistem, dengan tujuan untuk menginformasikan kepada pegawai mengenai keputusan untuk menerapkan sistem baru dan meminta kerjasama dari pegawai.

3. Mendapatkan sumber daya perangkat keras (*hardware*)

Rancangan untuk sistem yang baru disediakan bagi pemasok berbagai jenis peralatan komputer yang terdapat pada konfigurasi yang disetujui. Usulan dari pemasok yang diterima kemudian dianalisis. Komite pengarah dapat memilih satu pemasok atau lebih. Spesialis informasi kemudian memberikan dukungan bagi keputusan ini dengan mempelajari usulan dan membuat rekomendasi. Setelah disetujui, perusahaan dapat melakukan pemesanan.

4. Mendapatkan sumber daya perangkat lunak (*software*)

Jika perusahaan memutuskan untuk menciptakan sendiri perangkat lunaknya, *programmer* dapat menggunakan dokumentasi yang disiapkan oleh analis sistem sebagai titik awal. Pengkodean mulai dilakukan dan program-program diuji dengan hasil akhirnya adalah *software library* dari program aplikasi. Tetapi apabila diputuskan

membeli untuk perangkat lunaknya, maka prosedurnya sama dengan yang digunakan untuk memilih pemasok perangkat keras.

5. Menyiapkan *database*

DBA bertanggungjawab untuk semua kegiatan persiapan *database*. Dalam beberapa kasus perlu dikumpulkan data-data baru, dan dalam kasus lainnya data yang telah ada perlu dibentuk kembali sehingga sesuai dengan rancangan sistem baru. Tugas-tugas ini kemudian dilaksanakan dan data dimasukkan ke dalam *database*.

6. Menyiapkan fasilitas fisik

Jika perangkat keras sistem yang baru tidak sesuai dengan fasilitas yang ada, perlu dilakukan konstruksi baru atau perombakan. Pembangunan fasilitas ini dapat menjadi tugas yang berat dan harus dijadwalkan sehingga sesuai dengan rencana proyek.

7. Mendidik peserta dan pemakai

Sistem yang baru kemungkinan besar dapat mempengaruhi banyak orang. Beberapa orang akan membuat sistem yang baru ini bekerja. Semuanya harus dididik tentang peran mereka dalam sistem yang baru tersebut. Pendidikan harus dijadwalkan jauh setelah siklus hidup dimulai, tepat sebelum bahan-bahan yang dipelajari mulai diterapkan.

8. Masuk ke sistem yang baru

Adanya proses *cutover* yang menandakan berakhirnya bagian pengembangan dari siklus hidup sistem. Disini sistem yang lama dihentikan dan mulai beralih ke sistem yang baru, dan penggunaan sistem yang baru ini dapat dimulai.

2.3. Partisipasi User

Setiap orang yang terlibat dalam pengembangan sistem sesungguhnya adalah agen perubahan yang secara terus-menerus berhadapan dengan reaksi dan resistensi individu untuk berubah. Karena itu, aspek perilaku dalam perubahan merupakan persoalan yang krusial dalam pengembangan sistem, karena sistem yang paling baik pun akan gagal tanpa dukungan dari para *user*-nya (Widjajanto, 2001).

Persoalan perilaku merupakan persoalan yang paling sering dijumpai dalam proses pengembangan sistem. Persoalan tersebut mulai muncul ketika para *user* mengetahui bahwa sistem yang ada akan diubah. Mulanya resistensi atau keengganan untuk berubah belum terlalu nampak di awal proses pengembangan sebuah sistem yang baru. Namun permasalahan yang sesungguhnya biasanya terjadi pada saat implementasi dan perubahan direalisasikan. Resistensi dari para *user* tersebut dapat berupa sabotase terhadap sistem yang baru, ataupun menyalahkan sistem yang baru untuk setiap kejadian yang merugikan (Widjajanto, 2001). Adanya reaksi dari para pemakai tersebut perlu untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam

mengembangkan sebuah sistem yang baru, mengingat bahwa penyusunan sistem informasi akuntansi memerlukan banyak dana dan waktu.

Salah satu cara yang efektif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut adalah dengan mengajak para *user* tersebut untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem yang baru (Choe , 1996; Doll dan Torkzadeh, 1989; Gelinis *et al.*, 1999 : 15-17; Lau, 2004; Lawrence dan Low, 1993; Mckeen *et al.*, 1994). Dengan adanya partisipasi *user* ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem yang baru oleh *user*, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem tersebut, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem yang baru.

Konsep mengenai partisipasi menurut Vroom dan Jago (1988) dalam Barki dan Hartwick (1994) menunjukkan bahwa seseorang dikatakan berpartisipasi ketika individu tersebut ikut berperan serta atau mengambil bagian atau telah menyumbangkan sesuatu pada proses pengembangan sistem informasi. Hal yang sama dikemukakan oleh Ives dan Olson (1981) dalam Barki dan Hartwick (1994), bahwa partisipasi dipandang sebagai sebuah konsep mengenai berbagai perilaku, aktivitas, dan tanggungjawab yang dilakukan baik oleh *user* dan pengembang sistem.

Adapun definisi “Partisipasi *User*” menurut Barki dan Hartwick (1994) adalah perilaku, pekerjaan, dan aktivitas yang dilakukan oleh *user* (pengguna sistem) selama proses pengembangan sistem informasi.

Partisipasi *user* digunakan untuk menunjukkan intervensi personal *user* yang nyata dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai pada tahap implementasi sistem informasi, karena pada kenyataannya seringkali *user* lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu sistem. Partisipasi *user* dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dapat berupa memberikan masukan-masukan mengenai data-data akuntansi, prosedur akuntansi, kebijakan akuntansi yang dianut oleh perusahaan, dan juga kendala-kendala apa saja yang ada pada sistem informasi akuntansi yang sudah ada. Bahkan *user* juga turut dilibatkan dalam mendesain sistem yang baru, dengan harapan agar sistem yang baru nantinya akan lebih mudah untuk di mengerti dalam penggunaannya.

2.4. Kepuasan User

Kepuasan *user* sering diakui sebagai kunci utama keberhasilan sebuah sistem. Kepuasan *user* menunjukkan tingkat kepercayaan *user* terhadap sistem yang tersedia bahwa sistem tersebut telah sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut Cyert and March (1963) dalam Somers *et al.* (2003), yang pertama kali mengusulkan konsep mengenai kepuasan *user* sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem, menunjukkan bahwa sebuah sistem informasi yang memenuhi kebutuhan *user* semakin memperkuat kepuasan *user* terhadap sistem tersebut.

Banyak para peneliti sistem informasi yang mengukur keberhasilan sebuah sistem dengan menggunakan ukuran kepuasan *user* (contohnya : Doll dan Torkzadeh, 1988; DeLone dan McLean, 1992; McKeen *et al.*, 1994). Ada tiga alasan mengapa kepuasan *user* dipakai secara luas dalam literatur sebagai ukuran dari keberhasilan sebuah sistem menurut Delone dan Mclean (1992) dalam Kettinger dan Lee (1994). Yang pertama, kepuasan *user* memiliki tingkat validitas yang tinggi. Kedua, lemahnya pengertian dan tidak tersedianya ukuran yang lain. Ketiga, banyak instrumen yang muncul untuk mengukur kepuasan *user*.

Adapun “Kepuasan *User*” didefinisikan sebagai pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri *user* sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pengembangan sistem (Lau, 2004).

Ada empat dimensi kepuasan *user* dalam sistem informasi terkomputerisasi yang dikembangkan oleh Sanders dan Garrity (1995) dalam Woodroof dan Kasper (1998), yaitu :

1. ***Task Support Satisfaction***

Dimensi ini menunjukkan bagaimana sebuah sistem informasi terkomputerisasi membantu *user* untuk menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan *user*, atau dengan kata lain keselarasan antara sistem informasi terkomputerisasi dengan pekerjaan.

2. ***Quality of Worklife Satisfaction***

Dimensi ini menunjukkan bagaimana sebuah sistem informasi terkomputerisasi mempengaruhi kualitas pekerjaan dan kepuasan kerja *user*. Sebuah sistem yang terkomputerisasi harus mendukung kebutuhan sosial, kebutuhan intelektual, dan atau kebutuhan psikologis *user* dalam konteks hubungan antara pekerjaan dengan aktivitas.

3. ***Interface Satisfaction***

Dimensi ini menunjukkan kualitas *interface* dalam sistem informasi terkomputerisasi. Dalam sebuah sistem informasi terkomputerisasi, hasilnya harus dapat disusun secara logis, presentasi media harus dapat diterima, dan atau informasi telah siap sedia untuk diakses.

4. ***Decision Making Satisfaction***

Dimensi ini menunjukkan seberapa baik sebuah sistem informasi terkomputerisasi mendukung dalam pembuatan keputusan dan memecahkan masalah. Sebuah sistem informasi terkomputerisasi harus mampu membantu *user* dalam mengidentifikasi dan menyusun permasalahan yang ada, dan atau membantu dalam pengambilan keputusan dalam hubungannya dengan tujuan pengendalian beberapa proses bisnis.

2.5. Tingkat Keterlibatan *User*

Di dalam setiap individu terdapat perbedaan psikologis antara yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan individu diantara *user* mungkin akan mempengaruhi partisipasi mereka dalam pengembangan sebuah sistem informasi dan *benefit* yang dihasilkan. Perbedaan tersebut contohnya adalah tingkat keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi terkomputerisasi.

Doll dan Torkzadeh (1989) mendefinisikan “Tingkat Keterlibatan *User*” sebagai seberapa banyak partisipasi yang sesungguhnya (aktual) diberikan oleh *user*, dan partisipasi yang diinginkan (*desired*) oleh *user* di dalam aktivitas pengembangan sistem. Dalam penelitiannya, tingkat keterlibatan *user* dibagi menjadi dua, yaitu : tingkat keterlibatan yang sesungguhnya/aktual, dan tingkat keterlibatan yang diinginkan/*desired*.

Dengan mengetahui seberapa besar tingkat keterlibatan *user* dalam pengembangan sebuah sistem informasi, maka dapat diketahui seberapa banyak peran dari *user* dalam perusahaan dalam proses pengembangan sistem, serta seberapa besar keinginan para *user* tersebut untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem.

Dalam kenyataannya, tingkat keterlibatan aktual dan tingkat keterlibatan *desired* dapat berbeda-beda untuk masing-masing orang. Ada kemungkinan seorang *user* ingin berpartisipasi lebih banyak, namun dalam realisasinya hanya berperan sedikit atau bahkan tidak berperan sama sekali. Adanya kondisi ini mungkin akan mempengaruhi hasil dari suatu sistem

yang dikembangkan. *User* bisa saja merasa cukup puas dengan sistem yang telah dikembangkan, namun yang terburuk adalah apabila *user* merasa terbebani dengan adanya sistem yang baru tersebut karena tidak sesuai dengan kebutuhannya dalam bekerja. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan demi keberhasilan suatu sistem, karena penyusunan suatu sistem tidaklah mudah.

2.6. Pengembangan Hipotesis

Dalam literatur pengembangan sistem informasi, adanya partisipasi *user* telah diakui secara luas. Barki dan Hartwick (1994) mendefinisikan partisipasi sebagai perilaku, pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh *user* selama proses pengembangan sistem informasi. Sedangkan kepuasan *user* merupakan pengungkapan perasaan puas atau tidak yang timbul dalam diri *user* sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama proses pengembangan sistem informasi (Lau, 2004).

Pada kenyataannya, *user* lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi. Dengan ikut berpartisipasi *user*, maka keinginan-keinginan mereka dapat menjadi masukan dalam proses pengembangan sistem informasi. Hal ini dapat memberikan pengaruh yang cukup baik. Oleh karena itu, partisipasi *user* dalam aktivitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dari keterlibatan *user* sehingga *user* dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan *user*.

Dalam melihat hubungan antara partisipasi dengan kepuasan *user*, McKeen *et al.* (1994) telah melakukan penelitian terhadap 151 responden dari empat belas perusahaan besar di Amerika, hasil temuannya menunjukkan bahwa partisipasi *user* mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Restuningdiah dan Indriantoro (2000) juga melakukan penelitian terhadap 102 manajer divisi atau departemen pada berbagai jenis perusahaan baik jasa, perdagangan, dan manufaktur diseluruh Indonesia. Hasil temuannya juga menunjukkan bahwa partisipasi *user* berpengaruh positif terhadap kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi, hal ini sesuai dengan temuan McKeen *et al.* (1994). Demikian pula dengan penelitian Lau (2004) terhadap 100 manajer dari berbagai jenis perusahaan di wilayah NTT, menunjukkan hasil temuan yang serupa dengan temuan McKeen *et al.* (1994) dan temuan Nurika dan Indriantoro (2000).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis akan menguji kembali pengaruh partisipasi *user* terhadap kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi dengan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Partisipasi *user* dalam pengembangan sistem informasi terkomputerisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan *user*.

Setiap individu memiliki kondisi psikologis yang berbeda satu dengan yang lainnya. Adanya perbedaan diantara *user* dapat mempengaruhi seberapa besar partisipasi *user* dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Salah satu contoh adanya perbedaan tersebut adalah tingkat keterlibatan *user* dalam pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1989) mendefinisikan tingkat keterlibatan *user* sebagai seberapa banyak partisipasi *user* didalam aktivitas pengembangan sebuah sistem informasi. Tingkat keterlibatan *user* ini ada dua, yaitu : Tingkat Keterlibatan Aktual dan Tingkat Keterlibatan *Desired*. Tingkat keterlibatan aktual menunjukkan seberapa banyak keterlibatan *user* yang sesungguhnya didalam pengembangan sistem informasi, sedangkan tingkat keterlibatan *desired* menunjukkan seberapa banyak keinginan dari *user* untuk ikut terlibat didalam pengembangan sistem informasi. Adanya tingkat keterlibatan *user* yang tinggi, baik itu yang sesungguhnya maupun yang diinginkan, menunjukkan hubungan personal dan kepentingan yang tinggi terhadap sebuah sistem. Jadi apabila tingkat keterlibatan *user* tinggi, baik aktual maupun *desired*, maka kebutuhan partisipasi *user* akan menjadi tinggi sehingga diharapkan kepuasan *user* pun dapat tercapai.

Hasil temuan dari Doll dan Torkzadeh (1989) menunjukkan bahwa dari 564 responden membuktikan tingkat keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan *user*. Doll dan Torkzadeh (1989) menyatakan bahwa tingkat keterlibatan *user* berperan penting dalam pengembangan sistem informasi, sebab

tingginya tingkat keterlibatan *user* memberikan hasil yang positif terhadap pengembangan sistem yang menyebabkan *user* merasa puas terhadap sistem yang telah dikembangkan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti ingin menguji apakah tingkat keterlibatan *user* (aktual dan *desired*) mempengaruhi hubungan antara partisipasi dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi, dengan mengembangkan hipotesa sebagai berikut :

H_{2a} : Tingkat keterlibatan aktual *user* memoderasi hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi.

H_{2b} : Tingkat keterlibatan *desired user* memoderasi hubungan partisipasi *user* dengan kepuasan *user* dalam pengembangan sistem informasi.