

**HUBUNGAN PARTISIPASI PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN
SISTEM TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DENGAN KEMAMPUAN
PEMAKAI, SERTA PELATIHAN DAN PENDIDIKAN PEMAKAI
SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**Oleh:
Nurul Mabruroh
040610192**

**Dosen Pembimbing:
DR. Widi Hidayat, SE. M.Si., Ak.**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, dan apakah kemampuan pemakai, serta pendidikan dan pelatihan pemakai memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Masih banyak temuan penelitian yang kontradiksi, peneliti mencoba menguji ulang dengan melakukan pengujian pada dua faktor kontinjensi, sebagaimana yang telah disebutkan.

Pengujian hipotesis dilakukan pada 94 responden yang merupakan pengguna sistem informasi dari PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Barat. Metode yang digunakan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dan apakah dua faktor kontinjensi memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai adalah MRA (*Moderated Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Kedua, variabel kemampuan pemakai tidak memoderasi hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai. Ketiga, variabel pendidikan dan pelatihan pemakai merupakan variabel moderator.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik bagi para praktisi dalam pengembangan sistem, maupun akademisi, untuk menjelaskan, bagaimana, kapan, dan dimana, partisipasi pemakai diperlukan, agar dapat meningkatkan kepuasan pemakai, dengan mengemukakan sifat hubungan yang dipengaruhi oleh kondisi-kondisi yang berbeda. Selanjutnya disarankan bagi peneliti mendatang untuk menelaah variabel lain yang mungkin berpengaruh pada kepuasan pemakai.

Kata kunci : Partisipasi Pemakai, Teori Kontinjensi, Kemampuan Pemakai, Pendidikan dan Pelatihan Pemakai, Kepuasan Pemakai.

**THE RELATIONSHIP OF USER PARTICIPATION IN THE
INFORMATION SYSTEMS DEVELOPMENT AND USER
SATISFACTION WITH USER ABILITY AND TRAINING EDUCATION
BECOME MODERATING VARIABLES**

**By:
Nurul Mabruroh
040610192**

**Conselor Lecture:
DR. Widi Hidayat, SE. M.Si., Ak.**

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the effect of participation to user satisfaction, and whether user ability, training education become moderator variable in relationship between user participation and user satisfaction. Many result that contradiction, research try to recheck by investigating two contingency factors.

Hypothesis investigation based on 94 respondents who are the user of information system in PT. PLN (Persero) APJ West Surabaya. Method used to investigate the impact of user participation to user satisfaction and if two contingency factors become moderator to relationship between user participation and user satisfaction used MRA (Moderated Regression Analysis).

The result of the analysis indicated that the first, user participation has a positive impact to user satisfaction in development system. Second, user ability do not moderate relationship between participation and user satisfaction. Third, training education proved to be moderator.

Hope the result can give contribution to practice in system development and academicians seeking to explain how, when, where user participation is needed to improve user satisfaction by suggesting the nature of relationship under different sets of conditions. Next, suggested to researcher to investigate other variable that maybe impact user satisfaction.

Keywords: User Participation, Contingency Factors, User Ability, Training Education, and User Satisfaction.