

ABSTRAKSI

Teknologi informasi yang dapat diakses dengan mudah memberikan arus informasi yang sangat cepat dan besar. Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem, termasuk dalam departemen Sistem Informasi (SI), agar sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi dan Untuk menguji faktor kontijensi yaitu komunikasi pemakai-pengembang sebagai *moderating variable* dalam pengembangan sistem informasi.

Obyek penelitian ini adalah para karyawan Direktorat Personalia dan Umum PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III Surabaya yang memakai sistem informasi yang berjumlah 30 orang. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Model analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah Analisis Regresi, Residual dan Pengujian Hipotesis.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat diketahui hasil dari pengujian validitas untuk variabel partisipasi (X_1), komunikasi pemakai-pengembang (Z) dan kepuasan pemakai (Y) telah valid karena keseluruhan nilai korelasi yang dimiliki oleh masing-masing butir pertanyaan memiliki tingkat signifikan yang berada dibawah batas yang digunakan yakni sebesar 0,05. Kemudian untuk pengujian reliabilitas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel diperoleh nilai yang lebih besar dari batas yang ditentukan yakni sebesar 0,60. selain itu juga dapat diketahui persamaan regresi linier sederhana yang didapat adalah $Y = 6,763 + 0,306 X_1$

Hasil pengujian nilai hubungan/koeffisien korelasi partisipasi dengan kepuasan pemakai yang ditunjukkan oleh nilai R adalah sebesar 0,389, dan nilai pengaruh/koeffisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,151, selain itu ditemukan juga bahwa variabel komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel moderating dengan nilai koeffisien regresi sebesar -1,078 serta memiliki taraf signifikan sebesar 0,020.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa pada PT.(Persero) Pelabuhan Indonesia III partisipasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai meskipun dengan nilai nilai R^2 sebesar 0,151, serta dapat dibuktikan bahwa secara nyata variabel partisipasi memberikan nilai koeffisien 2,234 dengan probabilitas signifikansi 0,034. hal ini berarti variabel partisipasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Kata Kunci : partisipasi, komunikasi pemakai-pengembang, kepuasan pemakai