

ABSTRAKSI

Dalam menghadapi globalisasi masing-masing perusahaan berusaha meningkatkan sistem informasi yang dimilikinya. Salah satunya dengan mengembangkan teknologi sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah partisipasi pemakai berpengaruh pada kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pengguna Sistem Informasi Keuangan Mikro pada Bank Bukopin Tbk. – Unit Bisnis Mikro Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah regresi linier (*Linear Regression*) untuk menguji partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan untuk menguji lima faktor sistem kontinjensi yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, pengaruh pemakai, kompleksitas sistem, sebagai pemoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai digunakan metode MRA (*Moderated Regression Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Kedua, pengaruh partisipasi pemakai dimoderasi oleh variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, pengaruh pemakai, kompleksitas sistem sebagai quasi moderator.

Kata kunci: Partisipasi pemakai, Teori Kontinjensi, Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai-Pengembang, Kompleksitas Tugas, Pengaruh Pemakai, Kompleksitas Sistem.