

Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung)

Alhibarsyah, M.Kom

**STMIK Tunas Bangsa
Jalan ZA. Pagar Alam No. 17A Rajabasa Bandar Lampung**

ABSTRACT

To fulfill information needs that are relevant, fast, and accurate, the application of information technology, especially computer-based is inseparable from the role of the three basic components of a computer. The success model of the information technology system developed by DeLone & McLean quickly received a response. PT. Bank Lampung as one of the banking service providers in Lampung, is the object of research to determine how variables affect the level of Quality System, Information Quality, Service Quality, Use and Satisfaction and Use of Benefits, to determine the level of effectiveness in PT Bank Lampung's internal customer management information system. SEM (Structural Equation Modeling) is a multivariate statistical technique that is a combination of factor analysis and regression analysis (correlation), which aims to examine the relationship between variables in the model. To explain the overall relationship that exists between the variables in this study using AMOS software (Moment Structure Analysis). This shows that the sample variance-covariance matrix (observation data) is the same as the estimated matrix of variance-covariance (population) based on the model built, it is expected that the results of this study KI significantly influence P, KI significantly affects KP, KS influences significant impact on P, significantly affecting KS KP, KL significantly affected P, KL significantly affected KP, P significantly affected KP, P significantly affected M, KP significantly affected M.

Keywords: Effectiveness, SIM, AMOS, SEM

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti sekarang ini teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting pada berbagai aspek kehidupan, karena keberadaan teknologi informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat, relevan dan akurat sehingga dapat digunakan oleh pengguna teknologi dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. ([Wilkinson 1997],26). Untuk itu, maka penerapan teknologi informasi khususnya yang berbasis komputer

tidak dapat terlepas dari peranan tiga komponen dasar komputer yaitu berupa hardware, software dan brainware.

Aspek dalam konteks manusia sebagai pengguna (brainware) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi ([Bodnar 1995],73)

Salah satu aspek terpenting dalam dunia perbankan di dalam sebuah perusahaan bank adalah pengambilan keputusan yang cepat, tepat, hemat dan akurat, yang didukung dengan data

yang dapat di percaya (*real time*) dan dapat diakses secara langsung (*online*).

Tujuan dari efektivitas Sistem Informasi Perbankan adalah untuk menampilkan informasi yang berguna untuk pengguna sebagai objek penilaian atau pegangan di dalam mengambil keputusan, *Performance Management* efektivitas sistem informasi perbankan pada dasarnya merupakan upaya untuk meng-otomatisasikan proses pengelolaan kinerja bank melalui instalasi software yang didesain khusus.

Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang sebelumnya telah dikaji, [DeLone & McLean 1992] mengembangkan suatu model yang lengkap tetapi sederhana (*Parsimoni*) yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*).

Model Sukses Sistem Informasi DeLone & McLean secara global dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Hal ini disebabkan karena model tersebut secara teori dan praktek telah banyak didukung oleh beberapa peneliti ([Almutairi 2005],16). Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara sendiri maupun bersama-sama mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pelanggan, yang kemudian memberikan dampak terhadap pemakainya, karenanya pada penelitian ini akan menguji model kesuksesan DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) pada PT Bank Lampung, untuk mengetahui efektivitas sistem informasinya, karena belum dilakukan secara berkesinambungan, sehingga belum ada informasi pendukung untuk mengetahui efektivitas sistem informasi manajemen di pelanggan internal PT Bank Lampung.

1. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang dikemukakan berdasarkan dari latar belakang masalah penelitian diatas adalah :

1. Dimensi-dimensi apasajakah yang diacu untuk menilai efektivitas suatu sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung.
2. Apasajakah indikator yang didapat menjelaskan masing-masing dimensi yang diacu untuk menilai efektivitas suatu sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung.
3. Bagaimanakah bentuk model yang dapat menjelaskan hubungan kausal antar dimensi-dimensi yang diacu untuk menilai efektivitas suatu sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung.
4. Bagaimanakah tingkat signifikansi hubungan kausal antar dimensi yang diacu untuk menilai efektivitas suatu sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung.
5. Bagaimana tingkat efektivitas sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung.

2. HIPOTESIS.

Diduga model yang dibangun berdasarkan teori pada penelitian ini didukung oleh fakta dari *Kualitas Sistem* bahwa Kualitas Sistem Informasi perbankan dapat digunakan secara fleksibilitas, mudah diakses dan mudah untuk dipahami, *Kualitas Informasi* bahwa Sistem Informasi Perbankan kualitas informasinya di anggap bagus, menampilkan informasi yang benar membuat kepercayaan pengguna percaya dalam penggunaan sistem informasi perbankan, *Kualitas Layanan* bahwa Sistem Informasi Perbankan dari segi kualitas layanannya di anggap memadai, dipercaya dalam mengakses penggunaan sistem informasi perbankan, *Penggunaan Sistem Informasi Perbankan* selalu digunakan ketika mengukur kinerja

Perbankan atau kerahasiaan informasi Perbankan lainnya, *Kepuasan Pengguna* maka dapat dikatakan bahwa pengguna *software* Informasi Perbankan merasa puas dan Manfaat dapat dikatakan bahwa pengguna *software* Informasi Perbankan merasakan mafaatnya bagi pengguna sistem informasi manajemen di PT Bank Lampung. Hal ini diindikasikan bahwa matriks varians-kovarians sampel (data observasi) sama dengan matriks varians-kovarians estimasi (populasi) berdasarkan model yang dibangun, atau dapat dinyatakan:

$$H_0: \sum_s = \sum_p,$$

\sum_s = matriks varians-kovarians sampel (data observasi)
 \sum_p = varians-kovarians populasi (estimasi)

H₁: diduga Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Pengguna

H₂: diduga Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₃: diduga Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap Pengguna

H₄: diduga Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₅: diduga Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan

H₆: diduga Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₇: diduga Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

H₈: diduga Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Organisasi

H₉: diduga Kepuasan Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Manfaat Organisasi.

3. LANDASAN TEORI

([Sondang P. Siagian 2001], 24) memberikan definisi sebagai berikut : “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya ([Othenk 2008], 1)

Sementara itu “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya ([Othenk 2008], 1)

Sistem dapat dievaluasi dan dianalisis performansinya berdasarkan dua pengukuran utama, yaitu efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan perspektif efisiensi, evaluasi berhubungan dengan penggunaan sumber-sumber daya yang diberikan (sumber daya manusia, mesin, material, dan uang) untuk menyediakan sistem informasi bagi *user*. Sedangkan dari perspektif efektifitas *user* atau unit organisasi *user*, evaluasi berhubungan dengan penggunaan sistem informasi dalam menyempurnakan misi organisasi [Hamilton dan Chervany 1981].

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan [Othenk 2008]

Model kesuksesan DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) merefleksikan ketergantungan enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*)

2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Kualitas layanan (*service quality*)
4. Penggunaan (*use*)
5. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
6. Dampak organisasi (*organization impact*)

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi ([DeLone & McLean 1992],62). Pengukuran kualitas sistem terpusat pada karakteristik sistem. Karakteristik tersebut biasanya berkaitan dengan ada atau tidaknya “*bugs*” pada sistem, tampilan muka yang konsisten, mudah dalam penggunaan, dokumentasi dan juga kualitas dan pemeliharaan dari kode aplikasi sistem [Almutairi 2005],114). Menurut Hamilton dan Chervany beberapa penelitian menyatakan bahwa pengukuran kualitas sistem dapat dilihat dari tingkat waktu respon, kehandalan, akurat, lengkap dan kemudahan penggunaan ([Hamilton dan Chervany 1981],60).

Pengukuran kualitas sistem dari sisi tampilan yang konsisten pada setiap aplikasi dapat membantu kelancaran pembelajaran karena pengguna dapat menuangkan pengetahuannya dengan aplikasi yang baru ([Satzinger 1998],167).

Faktor estetik tampilan pada pengguna Sistem Informasi secara luas berhubungan dengan bagaimana kita memberikan suatu penilaian terhadap tampilan aplikasi sistem. Beberapa pendesain menitik beratkan unsur estetika pada tampilan aplikasinya, karena menjadi peran penting dalam kehandalan sistem ([Ngo 2002],46).

b. Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti

dan berguna bagi para *user* tertentu. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi.

Kualitas informasi didefinisikan sebagai hasil informasi yang memiliki karakteristik seperti keakuratan, dapat dipahami dan aktual ([DeLone & McLean 1992],62).

c. Kualitas Layanan

Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas, seperti: Berwujud (*Tangibles*) Ini adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan, dan peralatan. Keandalan (*Reliability*), personil jasa harus dapat melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Responsif (*Responsiveness*) pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani. Kepastian (*Assurance*) pelanggan mengharapkan personil jasa sopan dan terpelajar. Empathy (*Emphaty*) personil jasa harus menunjukkan perhatian yang tulus pada para pelanggan dan kebutuhan mereka.

d. Penggunaan

Menurut DeLone & McLean, dampak yang ditimbulkan adalah jika sistem digunakan maka sistem tersebut harus sangat berguna dan menghasilkan kesuksesan. Jika penggunaan dipaksakan, maka frekuensi penggunaan sistem dan informasi yang disampaikan akan menurun sehingga kesuksesan tidak tercapai. Penggunaan memfokuskan pada penggunaan aktual, penggunaan secara luas dalam pekerjaan, dan banyaknya sistem informasi yang digunakan dalam pekerjaan ([Almutairi 2005],114).

e. Kepuasan Pengguna

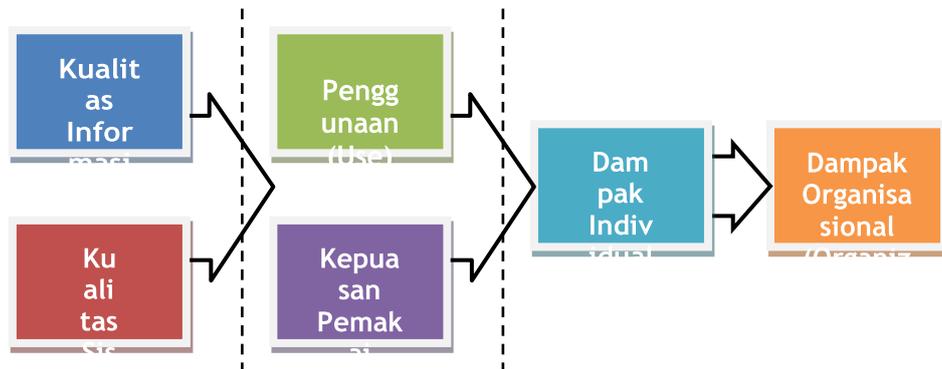
Kepuasan pengguna memfokuskan pada keberhasilan interaksi antara sistem informasi dengan penggunanya ([Almutairi 2005],114). Kepuasan pengguna ditampakkan melalui konsep yang terdiri dari 5 (lima) bagian: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan aktualitas ([Doll 1994],459). Kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh positif yang berorientasi pada individu terhadap sistem informasi dan bagaimana baiknya perasaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut ([Ishman 1996],19).

f. Manfaat

Dampak individu berhubungan dengan pencapaian kinerja dari suatu jabatan tugas seorang individu. Semakin meningkat kinerjanya maka akan berdampak pada peningkatan

efisiensi, efektifitas dan kualitas ([Goodhue 1995],218). Jika *task technology fit* meningkat, maka pengaruh terhadap kinerja juga meningkat tidak terlepas dari manfaat suatu sistem. Sistem dengan *task technology fit* yang tinggi akan menjadi tonggak utama dalam memperbaiki kinerja selama hal ini dapat memenuhi kebutuhan individu ([Goodhue 1995], 218).

Berdasarkan pernyataan ([DeLone & McLean 1992],11)tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa 6 (enam) dimensi kesuksesan saling berkaitan. Model proses merupakan sistem informasi yang pertama dibuat dan terdiri dari beberapa fitur yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa tingkatan kualitas sistem dan informasi. Sebagai ilustrasi penjelasan ini dapat dilihat pada **Gambar I-1**.



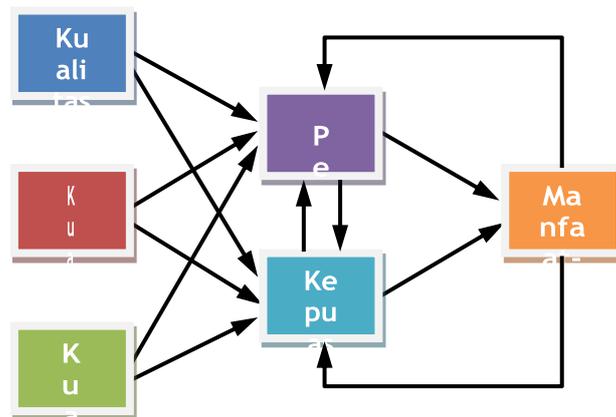
Gambar I-1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) ([DeLone & McLean, 1992],87)

DeLone & McLean menginformasikan bahwa ciri-ciri dampak individu sebagai suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pemahaman yang lebih

baik kepada pengguna tentang informasi keputusan untuk meningkatkan produktivitas pengambilan keputusan individu, memberikan perubahan aktivitas kerja

pengguna, dan mengubah persepsi
pengambil keputusan tentang manfaat

dan pentingnya sistem informasi
([Livari 2005],9).



Gambar I-2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbaharui (Updated D&M IS Success Model) [DeLone dan McLean 2003

Hal-hal yang yang diperbaharui ini adalah sebagai berikut :

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*)

2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*)

3. Menambahkan dimensi *intention to use* sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Pengukuran dari pemakaian (*use*) mempunyai banyak dimensi, seperti misalnya pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi (*informed*) atau tidak mendapat informasi (*uninformed*), dan lainnya. [De Lone dan McLean 2003] mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*). Sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behaviour*)
4. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan (*use*) akan mengakibatkan kepuasan pemakaian yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian menggunakan (*use*).
5. Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampak sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, kontraktor, sosial bahkan negara. DeLone & McLean (2003) mengusulkan untuk menamakan semua manfaat disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (*net n benefits*) Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesa antar variabel penelitian ([Sandjaja 2006],50), diuji hubungan dan pengaruh antar variabel pada Model Sukses Informasi DeLone & McLean di PT Bank Lampung. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket *software* statistik AMOS 7.0 dalam model dan pengujian hipotesis.

4.1.1 Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Apabila ukuran populasi sebanyak kurang atau sama dengan 100, maka pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi.

4.1.2 Metode Pemilihan Sampel

Populasi pengguna Sistem Informasi Manajemen bagi pelanggan internal pada PT Bank Lampung adalah pada tingkat Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, Khusus Kantor Kas dan Kantor Payment Point, terdiri dari 32 kantor operasional. Karyawan yang dijadikan responden sebanyak 140 orang.

4.1.3 Metode Pengumpulan Data

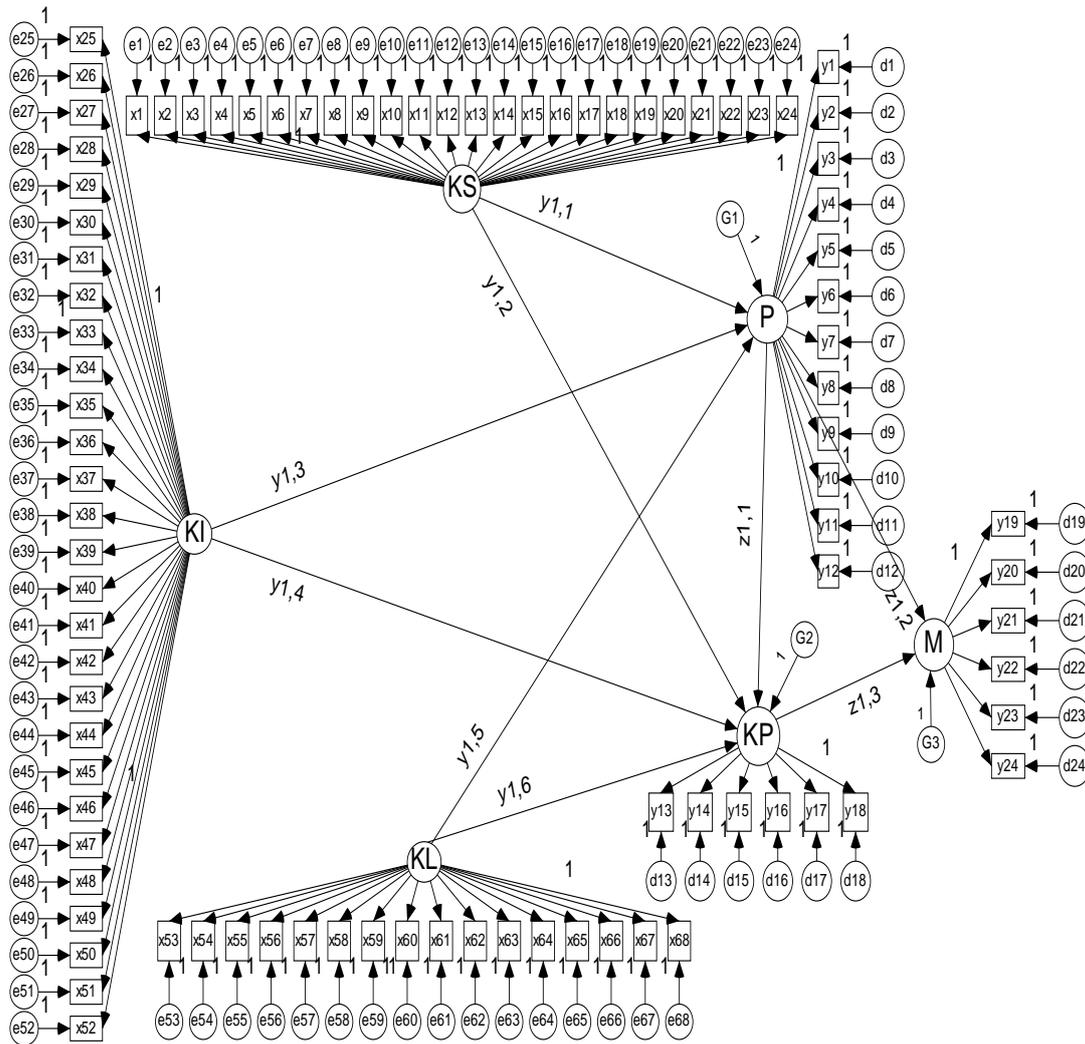
- a. Penelitian Perpustakaan
- b. Kuesioner
- c. Instrumentasi

Alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, dibuat dengan menggunakan *closed questions* yang jawabannya terdiri dari skala interval atau *semantec differential* untuk pengukuran indikator dan *multiple choice*.

4.2 Pengujian Model Berbasis Teori

Pengujian model berbasis teori dilakukan dengan menggunakan

software AMOS Versi 7.0. Berikut ini adalah hasil pengujian model tersebut :



Gambar IV-1 . Diagram Model Variabel Dalam Penelitian

Tabel IV.2 Variabel Penelitian Yang Diobservasi

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode
Kualitas Sistem ([DeLone, 1992] ,87)	Fleksibilitas Sistem	- Tingkat kemampuan fleksibilitas sistem - Tingkat cakupan fleksibilitas sistem - Tingkat kecukupan fleksibilitas sistem - Derajat fleksibilitas sistem	X1 X2 X3 X4
	Kemampuan Sistem Untuk Berkomunikasi	- Tingkat kelengkapan - Tingkat kecakupan - Tingkat keberhasilan - Tingkat penggunaan	X5 X6 X7 X8
	Respon dan waktu penyelesaian	- Tingkat kecepatan - Tingkat kualitas - Tingkat konsistensi - Tingkat ketepatan	X9 X10 X11 X12
	Kemampuan Sistem untuk	- Tingkat kecepatan - Tingkat kekuatan - Tingkat kelengkapan	X13 X14 X15

	pulih dari kesalahan	- Tingkat kualitas	X16
	Kenyamanan Penggunaan Sistem	- Tingkat kenyamanan penggunaan	X17
		- Tingkat kenyamanan fasilitas	X18
		- Tingkat kenyamanan fungsi	X19
		- Tingkat kenyamanan waktu	X20
	Perintah yang digunakan untuk berinteraksi dengan sistem	- Tingkat kualitas perintah yang digunakan untuk berinteraksi	X21
		- Tingkat kekuatan perintah yang digunakan untuk berinteraksi	X22
		- Tingkat kesulitan perintah yang digunakan untuk berinteraksi	X23
		- Tingkat penggunaan perintah yang digunakan untuk berinteraksi	X24
Kualitas Informasi ([DeLone, 1992] ,87)	Volume Output informasi	- Tingkat Jumlah volume output informasi	X25
		- Tingkat kecukupan volume output informasi	X26
		- Tingkat kebutuhan volume output informasi	X27
		- Tingkat kelayakan volume output informasi	X28
	Kelengkapan informasi output	- Tingkat kelengkapan informasi output	X29
		- Tingkat konsisten informasi output	X30
		- Tingkat kecukupan informasi output	X31
		- Tingkat persyaratan informasi output	X32
	Ketepatan Informasi Output	- Tingkat ketepatan informasi output	X33
		- Tingkat konsisten informasi output	X34
		- Tingkat kualitas informasi output	X35
		- Tingkat kepercayaan informasi output	X36
	Keakuratan Informasi Output	- Tingkat keakuratan informasi output	X37
		- Tingkat kualitas keakuratan informasi output	X38
- Tingkat konsistensi keakuratan informasi output		X39	
- Tingkat kecukupan keakuratan informasi output		X40	
Konsisten Output Informasi	- Tingkat konsistensi output informasi	X41	
	- Tingkat penilaian konsisten output informasi	X42	
	- Tingkat kualitas konsistensi output informasi	X43	
	- Tingkat kecukupan konsistensi output informasi	X44	
Peredaran Output Informasi	- Tingkat kualitas peredaran output informasi	X45	
	- Tingkat waktu peredaran output informasi	X46	
	- Tingkat persyaratan peredaran output informasi	X47	
	- Tingkat kelayakan peredaran output informasi	X48	
Format Output	- Tingkat penilaian format output	X49	
	- Tingkat kualitas format output	X50	
	- Tingkat penulisan format output	X51	
	- Tingkat kegunaan format output	X52	

Kualitas Layanan [DeLone, 2003]	Berwujud	- Tingkat Fasilitas - Tingkat Personalia - Tingkat Perlengkapan - Tingkat Peralatan	X53 X54 X55 X56
	Keandalan	- Konsisten - Akurat - Handal	X57 X58 X59
	Responsif	- Kesigapan staff - Kecepatan - Penanganan	X60 X61 X62
	Kepastian	- Kompetensi - Kesopanan - Kredibilitas	X63 X64 X65
	Empathy	- Akses - Komunikasi - Pemahaman	X66 X67 X68
Penggunaan Aktual ([DeLone, 1992] ,87)	Penggunaan Sehari-hari	- Jarang - Kurang dari ½ Jam - ½ jam sampai 1 jam - 1 jam sampai 2 jam - 2 jam sampai 3 jam - Lebih dari 3 jam sampai dengan 6 jam	Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
	Frekuensi Penggunaan	- Kurang dari 1 kali dalam 1 bulan - 1 kali dalam 1 bulan - Beberapa kali dalam 1 bulan - Beberapa kali dalam 1 minggu - 1 kali dalam 1 hari - Beberapa kali dalam 1 hari	Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12
Kepuasan Pengguna ([DeLone, 1992] ,87)	Kepuasan Penggunaan Sistem	- Tingkat penilaian kepuasan sistem - Tingkat kesulitan pengguna sistem - Tingkat kepuasan pengguna sistem - Tingkat persyaratan pengguna sistem - Tingkat kesenangan pengguna sistem - Tingkat kebutuhan pengguna sistem	Y13 Y14 Y15 Y16 Y17 Y18
Manfaat ([DeLone, 1992] ,87)		- Kecepatan menyelesaikan pekerjaan - Meningkatkan kinerja pekerjaan - Meningkatkan produktivitas pekerjaan - Meningkatkan efektifitas pekerjaan - Membuatnya lebih mudah untuk melakukan pekerjaan - Berguna dalam pekerjaan	Y19 Y20 Y21 Y22 Y23 Y24

4.3 Uji Parameter Model Pengukuran Variabel Laten

Pengujian ini berkaitan dengan pengujian validitas dan reliabilitas.

4.3.3 Pengujian Validitas

Pengujian terhadap validitas variabel laten dilakukan dengan melihat

nilai Signifikansi (Sig) yang diperoleh tiap variabel indikator kemudian dibandingkan dengan nilai P (0.05). Jika $Sig \leq 0.05$ maka Tolak H_0 , artinya variabel indikator tersebut merupakan konstruktor yang valid bagi variabel laten tertentu ([Widodo 2007], 59).

4.3.4 Pengujian *Reliability*

Dengan melakukan uji *reliability* gabungan, pendekatan yang dianjurkan adalah mencari nilai besaran *Composite Reliability* dan *Variance Extracted* dari masing-masing variabel laten dengan menggunakan informasi pada *loading factor* dan *measurement error*. *Composite Reliability* menyatakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk/laten yang umum, Tabel perhitungan terdapat pada Lampiran 8. Sedangkan *Variance Extracted* menunjukkan indikator-indikator tersebut telah mewakili secara

baik konstruk laten yang dikembangkan ([Ghozali 2004], 21) dan ([Ferdinand 2002], 61-64).

Composite reliability diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Construct - reliability} = \frac{(\sum \text{std. loading})^2}{(\sum \text{std. loading})^2 + \sum \varepsilon_i}$$

Variance extracted dapat diperoleh melalui rumus dibawah ini:

$$\text{Variance - extracted} = \frac{\sum \text{std. loading}^2}{(\sum \text{std. loading})^2 + \sum \varepsilon_i}$$

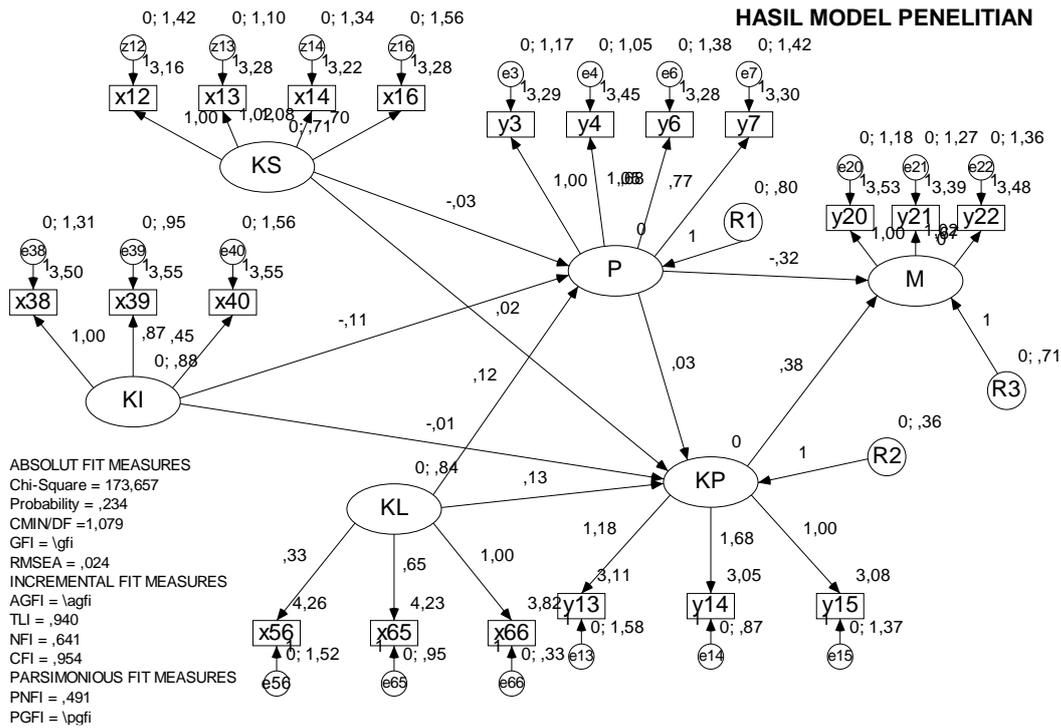
ε_j adalah *measurement error* $\varepsilon_j = 1 - (\text{Std. Loading})^2$

Tabel IV-5 Uji *Reliabilitas* Gabungan

Variabel Laten	<i>Composite Reliability</i>	<i>Variance Extracted</i>
KS	0.7	0.3
KI	0.6	0.2
KL	0,5	0,2
P	0.5	0.3
KP	0.5	0.3
M	0.7	0.3

Pada tabel di atas terlihat bahwa KI, KL, P, dan KP tidak memiliki nilai *Composite Reliability* 0.70 Namun angka tersebut bukanlah sebuah ukuran yang "mati". Artinya, bila penelitian

yang dilakukan bersifat eksploratori, maka nilai di bawah batas kritis tersebut (0.70) pun masih dapat diterima ([Ferdinand 2002], 63).



Gambar IV-2 Hasil Model Penelitian

4.3.5 Uji Kesesuaian Model

Kriteria *fit* atau tidaknya model tidak hanya dilihat dari nilai *probability* nya tapi juga menyangkut kriteria lain yang meliputi ukuran *Absolut Fit Measures*, *Incremental Fit Measures*

dan *Parsimonious Fit Measures*. Untuk membandingkan nilai yang didapat pada model ini dengan batas nilai kritis pada masing-masing kriteria pengukuran tersebut, maka dapat dilihat pada Tabel IV-16 berikut ini :

Tabel IV-16 Hasil Batas Nilai Ukur

Ukuran Kesesuaian	Batas Nilai Kriteria	Hasil Model Ini	Keterangan
1. Absolut Fit Measures			
• <i>Chi-Squares</i> (χ^2) (CMIN)	Kecil $\leq x^2 \alpha ; df$	1,079	Baik
• <i>Probability</i>	≥ 0.05	0.234	Baik
• <i>Chi-Squares</i> (χ^2) <i>Relative</i>	≤ 2.0	173,657	Marginal
• <i>GFI</i> (<i>Goodness of Fit Index</i>)	≥ 0.90	0.985	Baik
• <i>RMSEA</i>	≤ 0.08	0.024	Baik
2. Incrumental Fit Measures			
AGFI	≥ 0.90	0.890	Marginal
TLI	≥ 0.95	0.940	Tidak Baik
NFI	≥ 0.90	0.641	Tidak Baik
CFI	≥ 0.95	0.954	Baik
3. Parsimoneous Fit Measures			
PNFI	≥ 0.60	0.491	Tidak Baik
PGFI	≥ 0.60	0.731	Baik

(Sumber : Olah data AMOS 7.0 Sesuai dengan batas nilai kritis (Widodo 2007)

Berdasarkan *tabel* diatas maka dapat dikatakan secara keseluruhan model dinyatakan fit (sesuai) model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan. Hal ini diindikasikan bahwa dugaan matriks varians-kovarians populasi sama dengan matriks varians-kovarians sampel (data observasi) atau dapat dinyatakan $\sum_p = \sum_s$.

Hipotesis yang menjelaskan kondisi data empiris dengan model/teori adalah :

H_0 : Data empirik identik dengan teori atau model (Hipotesis diterima apabila $P \geq 0.05$).

H_1 : Data empirik berbeda dengan teori atau model (Hipotesis ditolak apabila $P < 0.05$).

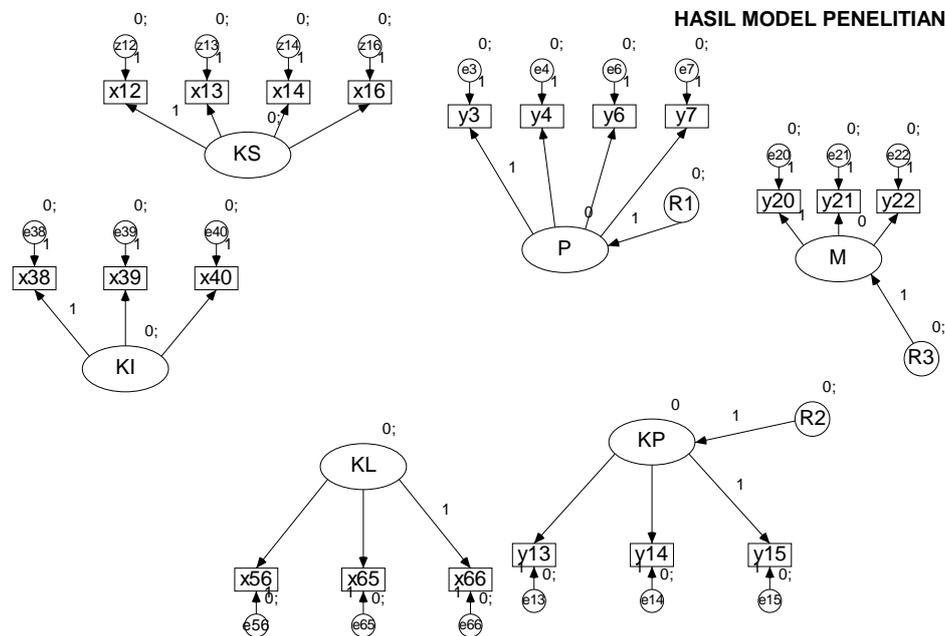
Berdasarkan Gambar IV-2, diperlihatkan bahwa model teori yang diajukan pada penelitian ini sesuai dengan model populasi yang diobservasi dan didapat nilai hasil uji signifikan model penelitian yang terdapat pada Tabel IV.17, karena diketahui bahwa nilai probability (P) memenuhi persyaratan sebesar 0,234 karena hasil nilai yang direkomendasikan yaitu > 0.05 ([Ghozali 2004], 83).

Tabel IV-17 Hasil Uji Signifikan Model Penelitian [olahan data AMOS]

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P <--- KI	-,109	,133	-,824	,410	par_15
P <--- KS	-,026	,137	-,192	,848	par_17
P <--- KL	,118	,138	,858	,391	par_19
KP <--- KI	-,006	,093	-,062	,951	par_16
KP <--- KS	,023	,099	,229	,819	par_18
KP <--- KL	,127	,097	1,317	,188	par_20
KP <--- P	,029	,088	,325	,745	par_21
M <--- P	-,319	,154	-2,065	,039	par_22
M <--- KP	,381	,215	1,771	,077	par_23
x38 <--- KI	1,000				
x39 <--- KI	,872	,376	2,318	,020	par_1
x40 <--- KI	,452	,193	2,343	,019	par_2
x66 <--- KL	1,000				
x65 <--- KL	,654	,407	1,606	,108	par_3
x56 <--- KL	,335	,252	1,331	,183	par_4
x12 <--- KS	1,000				
x13 <--- KS	1,022	,274	3,731	***	par_5
x14 <--- KS	1,076	,276	3,900	***	par_6
x16 <--- KS	,703	,191	3,681	***	par_7
y3 <--- P	1,000				
y4 <--- P	1,053	,206	5,110	***	par_8
y6 <--- P	,678	,202	3,352	***	par_9
y7 <--- P	,766	,208	3,681	***	par_10
y20 <--- M	1,000				
y21 <--- M	1,021	,293	3,488	***	par_11
y22 <--- M	,671	,190	3,534	***	par_12
y15 <--- KP	1,000				
y14 <--- KP	1,677	,598	2,806	,005	par_13
y13 <--- KP	1,177	,349	3,372	***	par_14

Berdasarkan hasil akhir dari model penelitian pada gambar IV.2, dan berdasarkan tabel IV.17 didapat hasil model setelah uji signifikan yang

terdapat pada gambar IV.3 dan variabel hasil model setelah uji signifikan terdapat pada tabel IV.18 yaitu :



Gambar IV.3 Hasil Model Setelah Uji Signifikan

Tabel IV.18 Variabel Penelitian Setelah Uji Signifikan

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode
Kualitas Sistem ([DeLone, 1992], .87)	Respon dan waktu penyelesaian	- Tingkat ketepatan	X12
	Kemampuan Sistem untuk pulih dari kesalahan	- Tingkat kecepatan	X13
		- Tingkat kekuatan	X14
		- Tingkat kualitas	X16
Kualitas Informasi ([DeLone, 1992], .87)	Keakuratan Informasi Output	- Tingkat kualitas keakuratan informasi output	X38
		- Tingkat konsistensi keakuratan informasi output	X39
		- Tingkat kecukupan keakuratan informasi output	X40
Kualitas Layanan [DeLone, 2003]	Berwujud	- Tingkat Peralatan	X56
	Kepastian	- Kredibilitas	X65
	Empathy	- Akses	X66
Penggunaan Aktual ([DeLone, 1992], .87)	Penggunaan Sehari-hari	- ½ jam sampai 1 jam	Y3
		- 1 jam sampai 2 jam	Y4
- Lebih dari 3 jam sampai dengan 6 jam		Y6	
	Frekuensi Penggunaan	- Kurang dari 1 kali dalam 1 bulan	Y7
Kepuasan Pengguna ([DeLone, 1992], .87)	Kepuasan Penggunaan Sistem	- Tingkat penilaian kepuasan sistem	Y13
		- Tingkat kesulitan pengguna sistem	Y14
		- Tingkat kepuasan pengguna sistem	Y15

Manfaat ([DeLone, 1992],87)		- Meningkatkan kinerja pekerjaan	Y20
		- Meningkatkan produktivitas pekerjaan	Y21
		- Meningkatkan efektifitas pekerjaan	Y22

4.3.6 Interpretasi Model

Berdasarkan hasil model penelitian pada gambar IV-2, maka didapatkan hasil pengujian model akhir penelitian seperti pada gambar IV-3, dijelaskan bahwa model yang didapatkan pada penelitian akhir ini adalah sebagai berikut :

Model akhir yang didapatkan pada penelitian ini adalah gabungan/modifikasi dari model DeLone & McLean ([Delone 1992],69) yang sesuai dengan penelitian dan fenomena kenyataan bahwa variabel KS (Kualitas Sistem), KI (Kualitas Informasi), Kualitas Layanan (KL) tidak berpengaruh terhadap variabel P (Penggunaan), KP (Kepuasan Pengguna), dan juga tidak terlihat adanya signifikansi pada M (Manfaat).

Berdasarkan hasil penelitian dan fenomena yang ada di PT Bank Lampung sistem yang digunakan tidak merasakan kemanfaatan efektifitas sistem informasi manajemen perbankan yang ada, maka pengaruh pada pengguna dan kepuasan pengguna dalam menggunakannya juga tidak ada. Berdasarkan fenomena ini maka dapat dijelaskan bahwa sistem yang digunakan gagal, terlihat dari data-data yang didapat melalui uji reliabilitas gabungan pada tabel IV-5 dapat dikatakan bahwa data yang ada cukup valid namun tidak reliabel komposit dengan kenyataan. penggunaan suatu teknologi yang tidak dibarengi dengan kualitas-kualitas yang digunakan untuk mengukur efektifitas sistem yang baik dan terupdate setiap saat, maka akan di tinggalkan oleh pengguna yang pada akhirnya berdampak pada perilaku individu. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa kebanyakan responden tidak menggunakan Sistem Informasi Perbankan ini karena memang Sistem

Informasi Perbankan kemungkinan bukan dibuat untuk aktifitas kerja di perusahaan, pada PT Bank Lampung. Pada penelitian ini ditemukan bahwa sistem informasi manajemen perbankan tidak mudah untuk digunakan dan tidak dimanfaatkan maka akan terbentuk perilaku yang kurang efektif dalam menggunakannya.

Variabel (KS), (KI) dan (KL) penggunaan Sistem Informasi Perbankan tidak mempengaruhi terhadap variabel Penggunaan (P) dan Kepuasan Pengguna (KP) artinya semakin sulit Sistem Informasi Perbankan untuk digunakan maka semakin berkurang efektifitas sistem tersebut dapat dikatakan bahwa faktor utama Sistem Informasi Perbankan kurang diterima dengan baik oleh penggunanya adalah karena sistem informasi perbankan sulit untuk digunakan ataupun dikatakan masih buruk. Kesulitan dalam hal ini adalah susah dipahami, sulit digunakan dan sulit dioperasikan dan susah menjadi mahir dalam menggunakannya. Menu yang terdapat pada sistem informasi perbankan memungkinkan pengguna susah mengaksesnya karena hanya pihak-pihak tertentu yang dapat menggunakannya. Sistem Informasi Manajemen Perbankan pada PT Bank Lampung tidak mampu memberikan data yang di kurang baik seperti terlihat pada gambar IV.3 Variabel (KS) Kualitas Sistem berpengaruh sangat kecil hanya .02 terhadap indikator P (Pengguna) yang seharusnya kunci utama kepercayaan adalah di kualitas sistem banyak mengambil peran kepuasan pengguna. Indikator KI (Kualitas Informasi) tidak berpengaruh terhadap KP (Kepuasan Pengguna) nilai yang di dapat -.01. Kualitas Layanan terhadap penggunaan dan kepuasan

pengguna tidak ada signifikan dikarenakan nilai yang didapat dari olahan data AMOS hanya 0,12 pada KL terhadap P dan 0,13 pada KL terhadap P.

Manfaat dari Variabel (M) tidak dipengaruhi oleh variabel kepuasan pengguna (KP) dan Penggunaan (P). Perilaku yang tidak positif dalam menggunakan sistem informasi manajemen muncul karena tidak adanya kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan SIM Perbankan tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karena tidak adanya hubungan yang signifikan dari variabel-variabel tersebut maka sistem informasi manajemen pada PT Bank Lampung dikatakan tidak efektif, karena dari masing-masing variabel hanya beberapa saja dimensi-dimensi yang diacu yang terdapat pada Tabel IV.4 variabel penelitian setelah uji signifikansi.
2. Berdasarkan bentuk model yang ada terhadap hasil penelitian yang terdapat pada gambar IV.3. Maka tingkat signifikansi hubungan kausal antar dimensi yang diacu untuk menilai efektifitas suatu sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung tidak ditemukan.
3. Karena tidak adanya hubungan kausal antar dimensi yang diacu maka tingkat efektifitas sistem informasi manajemen bagi pelanggan internal PT Bank Lampung bisa dikatakan tidak efektif.
4. Oleh karena kovarian dan varian sampel dari variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan sama dengan kovarian dan varian populasinya

maka kesimpulan sebagaimana yang tercantum pada butir-butir kesimpulan dapat diperlakukan pada penelitian sampel saja dan dapat digeneralisasi juga berlaku pada populasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- | | |
|------------------|---|
| [Almutairi 2005] | Almutairi, Helail, "An Empirical Application of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector", <i>Journal of Computer Information Systems</i> , ProQuest Computing, 2005. |
| ([Bodnar 1995]) | Bodnar H. G., dan Hopwood S, <i>Accounting Information System</i> , Salemba Empat, Jakarta, 1995. |
| [DeLone 1992] | DeLone, William H. and Ephraim R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable", <i>Journal of Information Systems Research</i> , The Institute of Management Sciences, 1992. |
| [DeLone 2003] | DeLone, William H. and Ephraim R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", <i>Journal of Management Information Systems</i> , |

- M.E. Sharpe Inc., 2003.
- [Doll 1994] Doll, William J., et.al., “A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument”, *MIS Quarterly*, University of Minnesota, 1994.
- [Ferdinand, 2002] Ferdinand, Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, edisi 2, Semarang: Fakultas Ekonomi Undip
- [Ghozali 2004] Imam Ghozali, “*Structural Equation Model, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*”, Penerbit Undip, Semarang, 2004.
- [Goodhue 1995] Goodhue, Dale L. and Ronald L. Thompson, “Task-Technology Fit and Individual Performance”, *MIS Quarterly*, University of Minnesota, 1995.
- [Hamilton dan Chervany 1981] Hamilton, Scott and Norman L. Chervany, “Evaluating Information System Effectiveness – Part 1: Comparing Evaluation Approaches”, *MIS Quarterly*, University of Minnesota, 1981.
- [Iivari 2005] Iivari, Juhani, “An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success”, *The Database for Advances in Information Systems*, ProQuest Computing, 2005.
- [Ishman 1996] Ishman, Michael D., “Measuring Information Success at the Individual Level in Cross-Cultural Environments”, *Information Resources Management Journal*, ABI/INFORM Global, 1996.
- [Ngo 2002] Ngo, David Chek Ling, et.al., “Evaluating Interface Esthetics”, *Journal of Knowledge and Information Systems*, Verlag London Ltd., 2002.
- [Othenk 2008] Othenk, Pengertian Tentang Efektivitas, 2008.
- [Sandjaja 2006] Sandjaja, B and Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian, Prestasi Pustaka*, Jakarta, 2006.
- [Satzinger 1998] Satzinger, John W. and Lorne Olfman, “User Interface Consistency Across End-User Applications: The Effects on Mental Models”, *Journal of Management Information Systems*, ABI/INFORM Global, 1998.
- [Sondang P. Siagian 2001] Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : PT Toko Gunung Agung, 2001
- [(Widodo 2007)] Widodo, Parobowo Pudjo, *Seri Structural Equation Modeling*,

Universitas Budi
Luhur, 2007
([Wilkinson
1997]) Wilkinson, Cerulo,
*Accounting
Information System :*

*Essential Concept
and application,*
Prentice Hall,
Englewood Cliffs,
USA, 1997.