

**ADAPTASI MODEL DELONE DAN MCLEAN YANG
DIMODIFIKASI GUNA MENGUJI KEBERHASILAN
IMPLEMENTASI APLIKASI OPERASIONAL BANK BAGI
INDIVIDU PENGGUNA:
Studi Empiris pada Bank Umum di Kota Semarang**

**Dita Septi Elvandari
Drs. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MAcc, Akt.
Universitas Diponegoro**

ABSTRACT

The research was motivated by the importance of operational systems for banks. Bank has a job as intermediary institution between people who want to save money and people who needs loans. Economic shocks of 1997-1998 occurred in Indonesia is quite large. The main problem that caused the economic crisis is due to the economic system is not supported by a strong banking system. Therefore, Bank Indonesia immediately create policies using the Basel I standards issued by the Basel Committee on Banking Supervision in 1988 which was then refined into Basel II in 2006. Basel II sets standards that the new system. The problem that then arises is "whether the new system can affect the performance of individuals in it?". The purpose of this study was to analyze the influence of the variable quality of the system to the perception of the quality system, influence the perception of the quality system and quality of information on the intended use and end-user satisfaction, and influence the intensity of use and end-user satisfaction to individual impact.

The next stage is to conduct a literature review and formulation of hypotheses. After that, the data collected through questionnaire method the bank's operations to 63 employees by using purposive sampling technique. Next step conducted an analysis of data obtained by using path analysis. This analysis includes: validity and reliability, the classic assumption test, testing hypotheses through path analysis. The results of tests performed using path analysis to get the independent variables affect a significant effect on the other independent variables in causality. Variable intensity of use and user satisfaction affects the dependent variable (individual impact).

Keywords: quality of information systems, perceptions of system quality, information quality, intensity of use, end-user satisfaction, the individual impact, information system success model.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kebutuhan yang semakin kompleks menyebabkan adanya perubahan di dalam lingkungan masyarakat. Hal itu dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan berteknologi canggih yang mampu membantu manusia memenuhi kebutuhan hidup. Peralatan berteknologi canggih tersebut biasa dikatakan sebagai teknologi informasi. Teknologi informasi sendiri dapat diartikan sebagai teknologi yang menggabungkan komputasi (jaringan komputer) dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara, ataupun video (Williams dan Sawyer, 2003).

Teknologi informasi berada di dalam sistem informasi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Perbankan menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi akuntansi.

Semakin tinggi kecanggihannya suatu teknologi maka semakin tinggi juga masalah yang mungkin timbul akibat dari adanya teknologi tersebut. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual (Irwansyah, 2003). Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket sistem informasi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998).

Faktor sumber daya manusia sebagai pengguna dan pemakaian sistem informasi menjadi hal yang penting untuk perkembangan sistem informasi (Jumaili, 2005). Sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan.

Model yang dapat digunakan untuk meneliti apakah sistem informasi telah sukses diterapkan di perusahaan adalah model DeLone dan McLean yang

dimodifikasi oleh McGill, et al (2003). Model DeLone dan McLean diadaptasikan dengan kondisi perbankan sebagai objek penelitian. Adaptasi dilakukan dengan mengubah objek penelitian dari sistem bank menjadi aplikasi operasional bank sehingga yang dimaksud sistem informasi di dalam penelitian ini adalah aplikasi operasional bank. Dari model DeLone dan McLean yang diadaptasi ke kondisi perbankan pada umumnya, kemudian dimodifikasi oleh McGill, et al. (2003) dengan menambah satu variabel dan menghilangkan salah satu hubungan di dalam model DeLone dan McLean (1992).

Aplikasi Operasional Bank pada Bank Umum

Perbankan Indonesia mengalami krisis ekonomi pada tahun 1997-1998. Penyebab utama krisis ekonomi di Indonesia adalah karena lemahnya sistem perbankan. Kemudian diterapkan sistem yang baru pada bank agar kondisi bank agar kembali stabil seperti semula. Sistem yang baru tersebut didasarkan pada standar sistem internasional yaitu Basel I yang kemudian berkembang pada tahun 2006 menjadi Basel II. Basel II dibuat dengan dasar Basel I yang dibuat lebih sensitif terhadap resiko dan pemberian insentif terhadap peningkatan kualitas penerapan manajemen resiko di bank.

Sistem informasi akuntansi bank juga harus didukung oleh aplikasi operasional yang mampu memenuhi kebutuhan perbankan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sistem informasi berupa aplikasi bank yang telah didesain sedemikian rupa oleh bank, dapat di uji dengan model keberhasilan sistem sehingga dapat diketahui apakah aplikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk terus digunakan didalam bank. Model keberhasilan yang dapat digunakan adalah Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi oleh McGill, et al (2003).

TELAAH PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan

mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2008). Informasi sendiri, diartikan oleh Laudon dan Laudon (2008) sebagai data yang telah dibentuk mejadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia.

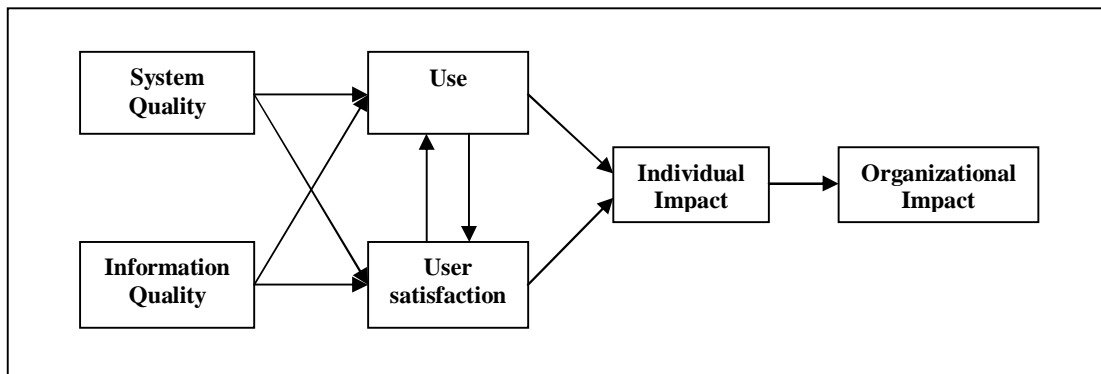
Bodnar dan Hopwood (2005) berpendapat sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi, untuk dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan. Menurut Baridwan (2005), sistem informasi akuntansi adalah suatu komponen yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengelola, menganalisa, dan mengkomunikasikan informasi keuangan serta pembuatan keputusan yang relevan kepada pihak eksternal perusahaan dan pihak internal perusahaan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi

Penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an.

Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success* ini, dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar Model DeLone dan McLean



Sumber: Delone dan McLean (1992)

Model kesuksesan Delone dan McLean (1992) didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model kesuksesan sistem Delone McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya.

Seddon dan Kiew (1996) melakukan pengujian atas pengaruh variabel *system quality* terhadap *user satisfaction*. Hasilnya konsisten dengan hasil pengujian Delone dan McLean (1992). Peneliti lain yang melakukan pengujian terhadap hubungan dua variabel ini yaitu Roldan dan Millan (2000) dan Rivard, Poirier, Raymond, dan Bergeron (1997). Roldan dan Millan (2000) dan Rivard et al. (1997) (dalam McGill, et al., 2003) mendukung adanya hubungan dari dua variabel ini.

Hubungan variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* juga diteliti oleh Seddon dan Kiew (1996). Seddon dan Kiew (1996) mendukung adanya hubungan antara *information quality* dan *user satisfaction*. Istianingsih dan Wijanto (2008) mengemukakan bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Pengaruh variabel *sistem quality* terhadap *use* diteliti oleh Taylor and Todd (1995), dan hasilnya *sistem quality* mempengaruhi *use*. *Information quality* berpengaruh terhadap *use* ditemukan di dalam penelitian yang dilakukan Bradley et al. (2006, dalam Tjakrawala, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Snitkin dan King (1986) dan Igarria dan Tan (1997) mendukung penelitian Delone dan McLean pada hubungan kepuasan

pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi penggunaan (*use*). Fraser dan Salter (1995, dalam McGill et al., 2003) juga mendukung pengaruh *user satisfaction* pada *system usage*. Baroudi, Olson, dan Ives (1986) juga menemukan hal yang sama, akan tetapi Baroudi, et al mengatakan bahwa *use* tidak secara signifikan mempengaruhi *user satisfaction*. Pendapat Baroudi et al. (1986) juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Radityo dan Zulaikha (2008) dan McGill et al. (2003).

Individual impact diartikan oleh Delone dan McLean sebagai kinerja dari pekerjaan atau tugas, kinerja dalam membuat keputusan, kualitas kerja, dan kualitas lingkungan kerja. Hubungan antara *user satisfaction* dan *individual impact* yang ada di dalam model Delone dan McLean (1992) mendapat dukungan dari Gatian (1994). Gatian (1994) di dalam penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif mempengaruhi antara *user satisfaction* dan *individual impact* baik secara objektif maupun subjektif. Penelitian Genderman (1998) juga mendukung adanya hubungan positif antara *user satisfaction* dan *individual impact* baik secara objektif maupun subjektif. Igbaria dan Tan (1997) menemukan *user satisfaction* mempunyai hubungan secara langsung yang sangat kuat terhadap *individual impact*. Penelitian empiris yang dilakukan Millman dan Hartwick (1987, dalam McGill et al., 2003) mendukung hubungan antara *individual impact* dengan *organizational impact*. Roldan dan Millan menyatakan bahwa mereka juga menemukan hal yang sama antara *individual impact* dengan *organizational impact*.

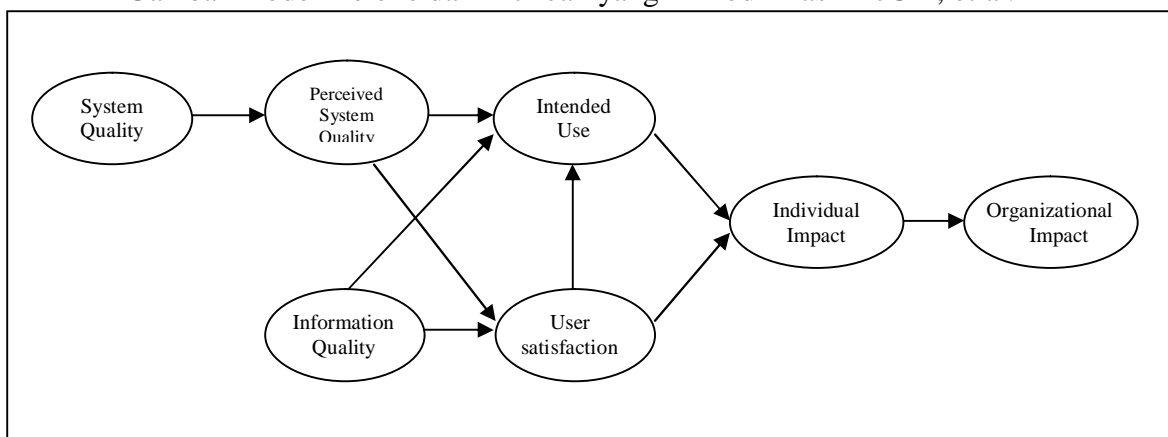
Banyaknya penelitian yang mendukung model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean membuat McGill et al. melakukan penelitian untuk menguji konsistensi model kesuksesan DeLone dan McLean. McGill, Hobbs, dan Klobas (2003) mencoba membuat sedikit modifikasi pada model kesuksesan sistem informasi yang telah dibuat DeLone dan McLean (1992). McGill, et al. (2003) membuat dua perubahan pada model DeLone dan McLean. Pertama, konstruk (variabel) kualitas sistem dipecah menjadi dua yaitu, variabel kualitas sistem dan persepsi kualitas sistem.

Menurut Edberg dan Bowman (1996, dalam McGill, et al., 2003), konstruk kualitas sistem pada model kesuksesan sistem DeLone dan McLean mengandung dua pengukuran, yaitu secara objektif dan subjektif. Selain itu, pemisahan variabel kualitas sistem dan persepsi kualitas sistem dilakukan karena adanya kekhawatiran terhadap kemampuan pengguna akhir untuk membuat pertimbangan atas kualitas sistem (Edberg & Bowman, 1996). Oleh karena itu, persepsi kualitas sistem dan kualitas sistem dispesifikasi secara terpisah.

Modifikasi yang kedua adalah menghilangkan arah panah dari penggunaan (use) terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction). Menurut Baroudi, Olson, dan Ives (1986, dalam McGill, et al., 2003) mengemukakan bahwa pada penelitian sebelumnya menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan bukan sebaliknya, sehingga jalur kausal antara kepuasan pengguna dan penggunaan ditentukan dengan satu arah bukan dengan arah yang bolak-balik.

Modifikasi yang dilakukan McGill et al. (2003) untuk menguji konsistensi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar Model Delone dan McLean yang Dimodifikasi McGill, et al.



Sumber: McGill, Hobbs, and Klobas (2003)

Perbankan di Indonesia

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

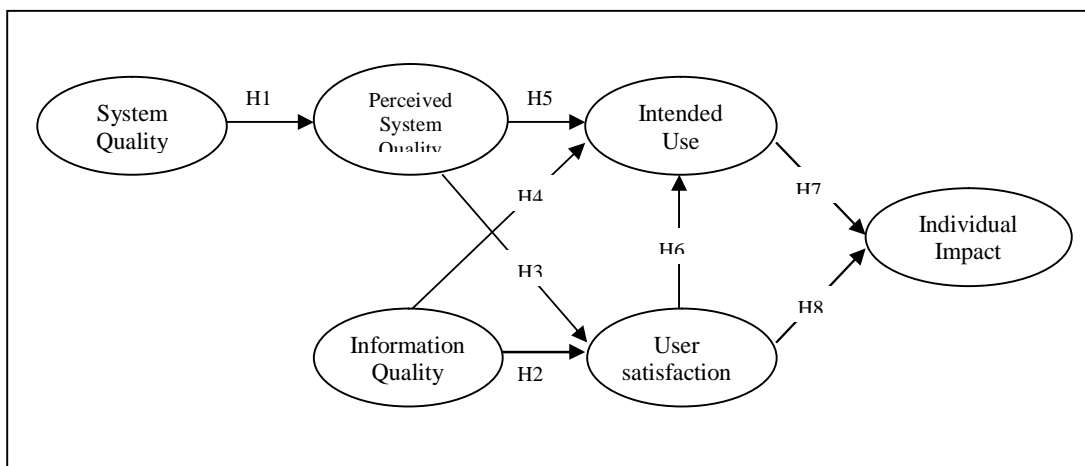
kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Struktur perbankan di Indonesia, terdiri atas bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (Data BI). Bank umum dengan BPR mempunyai banyak perbedaan. Perbedaan utama bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah dalam hal kegiatan operasionalnya. BPR tidak dapat menciptakan uang giral, memiliki jangkauan dan kegiatan operasional yang terbatas. Pada bank umum, dapat menciptakan uang giral, memiliki jangkauan dan kegiatan operasional yang lebih luas dibanding dengan BPR. Jumlah bank umum jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan BPR. Menurut data Bank Indonesia, pada bulan Mei 2010, tercatat ada 122 bank umum dan 1.861 BPR di seluruh Indonesia.

Kerangka Pemikiran Teori

Model kerangka teori dibuat berdasarkan teori dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi McGill, et al. (2003). Hubungan antarvariabel ini dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar Kerangka Pemikiran



Sumber: Adaptasi dari McGill, Hobbs, dan Klobas (2003)

Berdasarkan gambar model kerangka berpikir di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hipotesis untuk diteliti lebih lanjut, yaitu:

H1 Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kualitas sistem.

H2 Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

- H3 Persepsi kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.
- H4 Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
- H5 Persepsi kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
- H6 Kepuasan pengguna akhir memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem.
- H7 Penggunaan sistem memiliki pengaruh positif terhadap dampak kinerja individual.
- H8 Kepuasan pengguna akhir memiliki pengaruh positif terhadap dampak kinerja individual.

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Dependen (Variabel Endogen)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi perhatian dari peneliti (Sekaran, 2003). Karakter variabel ini dapat dipengaruhi oleh variabel yang lain. Variabel endogen yang ada di dalam model kesuksesan sistem informasi yaitu:

1. Persepsi kualitas sistem
Persepsi kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna akan dampak dari penggunaan aplikasi operasional bank terhadap peningkatan kinerja dari para pengguna akhir. Persepsi kualitas sistem dalam *path diagram* penelitian ini disingkat PKS.
2. Kepuasan pengguna akhir
Kepuasan pengguna akhir yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan dari pengguna aplikasi operasional bank atas aplikasi dan *outputnya*. Kepuasan pengguna akhir dalam *path diagram* penelitian ini disingkat KPA.
3. Intensitas penggunaan
Penggunaan sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan aplikasi operasional bank oleh pengguna akhir atas kesadaran dan

keinginannya sendiri. Pemakaian sistem dalam *path diagram* penelitian ini disingkat PS.

4. Dampak kinerja individu

Dampak kinerja individual yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dampak aplikasi operasional bank terhadap perilaku dan kinerja penggunaannya. Dampak kinerja individual *path diagram* penelitian ini disingkat DKI.

Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif (Sekaran, 2003). Variabel independen disebut juga variabel eksogen karena variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel sebelumnya (Ghozali, 2007). Variabel eksogen di dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas sistem

Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keakurasian dan efisiensi dari aplikasi operasional bank yang berperan dalam menghasilkan informasi.

2. Kualitas informasi

Menurut Seddon (1997), kualitas informasi difokuskan pada relevansi, kecepatan yang diperoleh untuk mendapatkan informasi, dan konsistensi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi dalam *path diagram* penelitian ini disingkat KI.

Populasi dan Sampel

Pengguna sistem informasi berupa aplikasi operasional bank pada bank-bank umum di Kota Semarang adalah manajer dan pegawai yang berhubungan langsung dengan kegiatan operasional, misalnya: kasir (teller), bagian *customer service* (CS), dan *account officer* (AO). Responden yang akan diberi kuesioner adalah pegawai yang bekerja pada bagian yang berhubungan langsung dengan aplikasi operasional bank dimana responden bekerja.

Metode pemilihan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu (Sekaran, 2003). Kriteria sampel yaitu pendidikan responden minimal D3 dan bidang pekerjaan responden harus pada bagian operasional bank. Periode penelitian ini adalah kurun waktu dari penyebaran hingga pengumpulan kuesioner dari responden yaitu selama satu bulan. Jumlah kuesioner yang dibagikan adalah 112 kuesioner. Akan tetapi, besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan daftar pernyataan.

Menurut data dari Bank Indonesia terdapat 42 bank umum yang ada di Kota Semarang. Sampel diambil pada 28 bank umum dengan asumsi ada empat responden dari tiap-tiap bank umum sehingga dapat diperkirakan jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner ada sekitar 112 orang. Empat responden yang dituju adalah *teller*, *account officer*, *customer service*, dan *back office* yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank. Sampel diambil 28 bank karena jumlah responden yang diperkirakan bersedia mengisi kuesioner berjumlah 112 orang.

Sampel sebanyak 28 bank umum dibagi menjadi dua golongan. Golongan pertama berisi bank dengan aset besar dan golongan kedua berisi bank dengan aset kecil. Proporsi kedua golongan dibuat sama sebesar 50%. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko tidak reliabel. Alasan penggunaan lokasi penelitian di Kota Semarang adalah karena berdasarkan data yang berasal dari Bank Indonesia, jumlah bank umum yang paling besar berada di Kota Semarang dibandingkan dengan kota-kota lainnya di Jawa Tengah.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (Sekaran, 2003). Objek penelitian adalah semua pengguna akhir sistem (*end-user*) pada bank umum di Kota Semarang. Pengguna akhir yang dimaksud merupakan pegawai bagian operasional atau pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah bank.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei yang medianya berupa kuesioner. Sebelum dikirimkan kepada responden, dilakukan *pretest* terlebih dahulu, untuk meyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner dapat dipahami dengan benar oleh responden. Kuesioner berasal dari penelitian terdahulu dengan sedikit pengembangan, sehingga sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Langkah selanjutnya setelah melakukan *pretest* adalah mengirimkan kuesioner secara langsung ke bank umum tempat responden bekerja. Kuesioner yang dikirimkan, disertai dengan surat pengantar yang berisi petunjuk pengisian dan penjelasan tujuan penelitian. Tingkat pengembalian diasumsikan 80% dengan penyebaran kuesioner dilakukan secara proporsional berdasarkan populasi dan sampel. Untuk mempertinggi *response rate*, ketika penyebaran kuesioner disertakan juga *souvenir* untuk responden.

Metode Analisis Data

Deskriptif Responden

Deskriptif responden memberikan gambaran tentang demografi responden penelitian dan gambaran tentang variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan angka rata-rata (*mean*) kisaran aktual, penyimpangan baku (*standard deviation*), dan kecenderungan jawaban responden.

Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan model statistik untuk melihat hasil penelitian yang sudah dilakukan. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005). Ghozali (2005) juga menyebutkan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau

handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk uji validitas, Imam Ghazali (2005) menyebutkan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala Likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuesioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Sumber: Ghazali (2005)

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bentuk Analisis Jalur (*Path Analysis*). Penggunaan *path analysis* dengan programnya dapat meningkatkan teknik analisis dalam riset sistem informasi. Program yang dipakai dalam penelitian ini adalah AMOS (Analysis of Moment Structure) versi 6.0. Akan tetapi, untuk pengujian kualitas data menggunakan program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) VERSI 17.0.

Tahapan pengujian dibagi menjadi dua langkah. Langkah pertama, data primer yang telah terkumpul di-*entry* ke dalam SPSS versi 17.0 untuk dilakukan pengujian kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu, data tersebut digunakan untuk pengujian pada analisis jalur (*path analysis*). Pada analisis jalur, ada dua uji asumsi yang harus dilakukan yaitu uji multikolinieritas dan uji normalitas. Setelah uji normalitas dan uji multikolinieritas selesai

dilakukan, langkah selanjutnya adalah tahapan pengujian hipotesis dengan analisis jalur.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Menurut Ghazali (2007), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam analisis jalur adalah dengan cara melihat hasil determinan matriks kovarians. Ketentuan yang berlaku yaitu jika nilai *Determinant of sample covariance matrix* di atas angka nol maka dinyatakan tidak ditemukan masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur atau *path analysis* merupakan pengembangan dari model regresi yang digunakan untuk menguji kesesuaian (*fit*) dari matrik korelasi dari dua atau lebih model yang dibandingkan oleh peneliti (Ghozali, 2007). Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan kausal antarvariabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung, secara bersama-sama atau mandiri beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

Langkah awal melakukan analisis jalur adalah dengan membuat diagram jalur (*path diagram*). Kemudian diagram yang telah jadi diterjemahkan ke dalam persamaan struktural.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek Penelitian

Deskripsi objek penelitian berisi tentang gambaran umum demografi responden. Responden penelitian adalah pengguna akhir aplikasi operasional bank yaitu pegawai operasional bank.

Jumlah bank umum yang ada di Kota Semarang berjumlah 42 bank. Dari 42 bank umum tersebut, diambil sampel sebanyak 28 bank umum. Kuesioner yang dikirim ke tiap bank berjumlah empat kuesioner. Akan tetapi, bank yang bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner hanya 16 bank, sisanya sebesar delapan bank tidak bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Dari 112 kuesioner yang didistribusikan, hanya 63 kuesioner yang kembali secara lengkap. Terdapat satu kuesioner yang kembali tetapi tidak terisi secara lengkap sehingga tidak dapat digunakan, sedangkan sebanyak 48 kuesioner tidak kembali.

Data Profil Responden

Data profil responden juga dapat diketahui dari kuesioner yang diterima. Data profil responden digunakan untuk mengetahui karakteristik pegawai operasional bank yang bersedia menjadi responden dalam pengisian kuesioner. Data profil responden yang berhasil diketahui yaitu: data mengenai usia, rata-rata jenis kelamin pegawai, strata pendidikan, dan lama bekerja.

Usia yang paling banyak dari responden yang mengisi kuesioner adalah responden dengan umur 26 - 30 tahun yaitu sebanyak 29 orang atau 46,0% dari keseluruhan responden. Responden yang terbanyak berasal dari jenis kelamin perempuan. Pegawai operasional bank rata-rata berpendidikan Sarjana atau Strata Satu. Lama bekerja responden paling banyak adalah selama 1-5 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau 54,0%.

Analisis Data

Statistik Deskriptif

Informasi yang didapat dari kuesioner yang telah kembali berupa jawaban dari responden atas pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Jawaban responden

mempunyai suatu kecenderungan pada setiap variabelnya. Pengujian kecenderungan jawaban responden pada setiap variabelnya dapat dilakukan dengan mengubah jawaban responden menjadi bentuk deskriptif. Dengan bentuk deskriptif maka jawaban responden dapat dianalisis.

Hasil analisis dalam bentuk analisis deskriptif dapat menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan dan dampak kinerja individu mempunyai nilai di atas nilai mediannya, yang itu dapat diartikan sebagai adanya kecenderungan jawaban responden yang mengartikan kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan dan dampak kinerja individu adalah baik.

Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17.

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil pengujian validitas dari masing-masing pengukuran variabel menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan sebagai variabel yang valid. Diperoleh bahwa dari indikator-indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari 0,248 yaitu r tabel untuk sampel sebanyak 63.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap item-item valid untuk menguji tingkat reliabilitasnya. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 17.0 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Analisis Jalur

Penelitian ini menggunakan model analisis jalur. Suatu model analisis yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi dalam modelnya. Jika

masih terdapat penyimpangan asumsi maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Pengujian asumsi dalam analisis jalur akan dilakukan berikut ini:

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan nilai korelasi antar variabel. Nilai korelasi antara variabel pada model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel Pengujian Multikolinieritas

	IQ	SQ	PQ	SATIS	USE	IMPACT
IQ	1.000					
SQ	.349	1.000				
PQ	.405	.541	1.000			
SATIS	.622	.439	.510	1.000		
USE	.545	.369	.492	.605	1.000	
IMPACT	.378	.166	.373	.528	.537	1.000

Determinant of sample covariance matrix = 45.995

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai korelasi dari semua variabel bebas (IQ dan SQ) memiliki nilai yang *lebih* kecil dari 0,70. Nilai korelasi antar variabel lain semuanya juga lebih kecil dari 0,70. Selain itu nilai *determinant of sample covariance matrix* sebesar 45.995 yang menunjukkan jauh dari angka nol. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap masing-masing variabel secara individual maupun melalui multivariate.

Tabel Pengujian normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
IQ	18.000	30.000	-.119	-.386	.188	.304
SQ	29.000	42.000	-.246	-.798	.197	.319
PQ	13.000	20.000	.164	.531	.152	.247
SATIS	8.000	15.000	-.324	-1.050	1.110	1.798
USE	5.000	9.000	-.422	-1.368	-.933	-1.511
IMPACT	5.000	10.000	-.526	-1.704	-.264	-.428
Multivariate					3.100	1.255

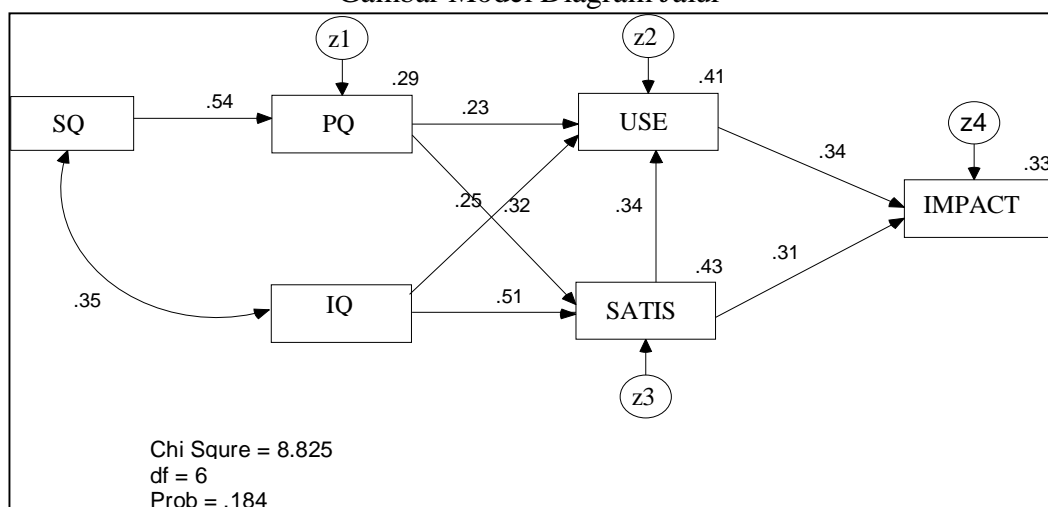
Sumber : Data primer yang diolah

Hasil pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio skewness value* sebesar ± 2.58 pada tingkat signifikansi 0.01. Data yang diolah secara univariate telah terdistribusi secara normal. Nilai kurtosis menunjukkan normalitas data secara multivariate. Nilai kurtosis didapat sebesar 3.100 dan memiliki nilai critical (CR)=1.255. Dasar pengambilan keputusan adalah jika $CR < 2.58$ maka dinyatakan data telah terdistribusi secara normal.

Model Analisis Jalur

Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan AMOS versi 6.0. Di dalam analisis jalur terdapat pengujian mahalanobis distance. Mahalanobis distance digunakan untuk mengukur apakah data ada yang outlier yaitu mendeteksi apakah skor observasi ada yang jauh berbeda dengan skor *centroid* untuk 63 kasus. Pada kasus 59 memberikan jarak terjauh dari *centroid*-nya dengan nilai mahalanobis d-squared 15.900. Nilai ini diikuti oleh kolom p1 dan p2. Hasil nilai p1 diatas 0.000 yang menunjukkan bahwa diasumsikan semua kasus normal. Nilai p2 untuk semua kasus tidak ada yang harus didrop atau dibuang karena nilai p2 semua kasus diatas 0.000. Dari 63 kasus tersebut maka digambar model analisis. Setelah mendapatkan model berdasarkan teori maka akan didapatkan model analisis jalur sehingga dapat dibangun *path diagram*.

Gambar Model Diagram Jalur



Sumber: Data primer yang diolah

Model persamaan jalur yang hubungan antara variabelnya secara langsung dapat diperoleh dengan hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Analisis Jalur

			Estimate	S.E.	Std. Est	C.R.	P
PQ	<---	SQ	0.313	0.062	0.541	5.066	0.000
SATIS	<---	IQ	0.295	0.056	0.514	5.258	0.000
USE	<---	IQ	0.133	0.063	0.251	2.105	0.035
SATIS	<---	PQ	0.269	0.082	0.320	3.272	0.001
USE	<---	PQ	0.176	0.083	0.226	2.106	0.035
USE	<---	SATIS	0.316	0.119	0.341	2.649	0.008
IMPACT	<---	USE	0.355	0.134	0.337	2.654	0.008
IMPACT	<---	SATIS	0.306	0.124	0.314	2.471	0.013

Sumber: Data primer yang diolah

Bentuk persamaan standar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 PQ &= 0,541 SQ + e1 \\
 SATIS &= 0,320 PQ + 0,514 IQ + e2 \\
 USE &= 0,226 PQ + 0,251 IQ + 0,341 SATIS + e3 \\
 IMPACT &= 0,337 USE + 0,314 SATIS + e4
 \end{aligned}$$

Masing-masing variabel dalam 4 model jalur tersebut memiliki koefisien dengan arah positif. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas sistem dengan kualitas informasi akan dapat meningkatkan dampak bagi organisasi melalui penggunaan dan kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut yang selanjutnya dapat meningkatkan dampak bagi kinerja individu.

Langkah selanjutnya setelah persamaan standar terbentuk adalah uji goodness of fit (kesesuaian model). Adapun goodness of fit test (uji kesesuaian model) didasarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel Hasil Pengukuran Tingkat Kesesuaian (Goodness of Fit Model)

Ukuran <i>Goodness of Fit</i>	Batas Penerimaan <i>Goodness of Fit</i>	Hasil
Absolut Fit Measures		
Chi Square	Semakin kecil semakin baik	8.825
RMSEA	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0.087
GFI	$0 < GFI < 1$	0.955
Incremental Fit Measures		
TLI	$TLI > 0.90$	0.944
AGFI	$AGFI > 0.90$	0.842
NFI	$NFI > 0.90$	0.937
Parsimonious Fit Measures		

PGFI	$0 \leq PGFI \leq 1$	0.273
PNFI	Semakin tinggi, maka model yang dibandingkan semakin berbeda	0.375

Sumber: Data primer yang diolah

Goodness of fit mengukur kesesuaian input observasi (model sesungguhnya) dengan prediksi dari model yang diajukan. Ada tiga jenis ukuran goodness of fit, yaitu absolute fit measures, incremental fit measures, dan parsimonious fit measures.

Absolute fit measures terdiri dari chi square, RMSEA, dan GFI. Sehingga secara absolute fit measures model ini dikatakan fit. Pengukuran secara incremental fit dilakukan dengan tiga cara, yaitu TLI, AGFI dan NFI. Hasilnya secara nilai TLI, AGFI dan NFI, model dapat dikatakan sebagai model yang fit.

Parsimonious fit measures diukur dengan dua cara yaitu melihat nilai PGFI dan PNFI. Pada pengukuran PGFI didapatkan nilai 0.375. Nilai PGFI ini menunjukkan bahwa model yang diteliti merupakan model yang tidak parsimony (sederhana). Pengukuran PNFI didapatkan nilai sebesar 0.273. Hal ini menunjukkan bahwa model sesungguhnya dengan model yang diajukan tidak memiliki perbedaan model yang signifikan.

Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis 1

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas sistem terhadap persepsi kualitas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,541 dengan nilai CR sebesar 5,066 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap persepsi kualitas yang berarti **Hipotesis 1 diterima**.

2. Hipotesis 2

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kualitas terhadap penggunaan sistem menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,226 dengan nilai CR sebesar 2,106 dengan signifikansi sebesar 0,035.

Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa persepsi kualitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem yang berarti **Hipotesis 2 diterima**.

3. Hipotesis 3

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kualitas terhadap kepuasan pengguna sistem menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,320 dengan nilai CR sebesar 3,272 dengan signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa persepsi kualitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem yang berarti **Hipotesis 3 diterima**.

4. Hipotesis 4

Hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas informasi terhadap penggunaan sistem menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,251 dengan nilai CR sebesar 2,105 dengan signifikansi sebesar 0,035. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem yang berarti **Hipotesis 4 diterima**.

5. Hipotesis 5

Hasil pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,514 dengan nilai CR sebesar 5,258 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai yang berarti sesuai dengan **Hipotesis 5 diterima**.

6. Hipotesis 6

Hasil pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepuasan terhadap intensitas penggunaan sistem menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,341 dengan nilai CR sebesar 2,649 dengan signifikansi sebesar 0,008. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil 0,05. Hasil ini berarti bahwa kepuasan pengguna sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem yang berarti **Hipotesis 6 diterima**.

7. Hipotesis 7

Hasil pengujian hipotesis 7 menunjukkan bahwa pengaruh variabel penggunaan sistem terhadap dampak kinerja individu menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,337 dengan nilai CR sebesar 2,654 dengan signifikansi sebesar 0,05. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa intensitas pemakaian memiliki pengaruh positif signifikan terhadap dampak kinerja individu yang berarti **Hipotesis 7 diterima**.

8. Hipotesis 8

Hasil pengujian hipotesis 8 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepuasan pemakai terhadap dampak individu menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,314 dengan nilai CR sebesar 2,571 dengan signifikansi sebesar 0,013. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif signifikan terhadap dampak kinerja individu yang berarti **Hipotesis 8 diterima**.

Tabel Hasil pengujian hipotesis dengan analisis jalur

Variabel		Koefisien (Std Est)	CR	Probabilitas	Sifat Hubungan	Keputusan	
Kualitas Sistem	→	Persepsi kualitas sistem	0.541	5.066	0.000	langsung	signifikan
Kualitas informasi	→	Kepuasan pengguna	0.514	5.258	0.000	langsung	signifikan
Kualitas informasi	→	Penggunaan	0.251	2.105	0.035	langsung	signifikan
Persepsi kualitas sistem	→	Kepuasan pengguna	0.320	3.272	0.001	langsung	signifikan
Persepsi kualitas sistem	→	Penggunaan	0.226	2.106	0.035	langsung	signifikan
Kepuasan pengguna	→	Penggunaan	0.341	2.649	0.008	langsung	signifikan
Penggunaan	→	Dampak kinerja individu	0.337	2.654	0.008	langsung	signifikan
Kepuasan pengguna	→	Dampak kinerja individu	0.314	2.471	0.013	langsung	signifikan

Sumber: Data primer yang diolah

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh suatu hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi pada akhirnya berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi tersebut dalam memberikan dampak

bagi organisasi. Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap penelitian sebelumnya.

1. Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap persepsi kualitas sistem
Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas sistem informasi.
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir sistem
Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem.
3. Pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas pemakaian
Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas pemakaian sistem. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik dan lengkap konten informasi dari sebuah sistem informasi, maka akan memberikan informasi yang semakin dapat memperjelas bagi pemakai sistem.
4. Pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir sistem
Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi yang dimiliki oleh pengguna sistem atas sistem yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem.
5. Pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap intensitas pemakaian
Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas pemakaian sistem. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik sebuah sistem dirancang oleh pengembang sistem, maka akan meningkatkan persepsi baik atas kualitas sistem.
6. Pengaruh kepuasan pemakai terhadap intensitas pemakaian
Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna akhir sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

intensitas pemakaian sistem. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pemakai sistem dalam penggunaan sebuah sistem informasi, maka akan semakin tinggi kemungkinan pemakai tersebut dalam menggunakan sistem tersebut.

7. Pengaruh intensitas pemakaian terhadap dampak kinerja individu

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa variabel intensitas pemakaian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap dampak kinerja individu. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi intensitas pemakaian sebuah sistem, maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja individu. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya.

8. Pengaruh kepuasan pemakai terhadap dampak kinerja individu

Hasil pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa variabel kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pemakai sistem dalam penggunaan sebuah sistem informasi, maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja individu. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis data yaitu:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pengguna sistem. Semakin baik kualitas sistem akan meningkatkan persepsi positif pengguna sistem atas sistem tersebut.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem. Semakin baik kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pemakai sistem.
3. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Semakin baik kualitas informasi akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem.

4. Persepsi kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir sistem. Semakin baik persepsi yang dirasakan pengguna sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem.
5. Persepsi kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Semakin baik kualitas sistem akan memberikan dampak positif terhadap persepsi pengguna atas kualitas sistem.
6. Kepuasan pengguna akhir sistem berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi intensitas penggunaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pengguna akhir, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna akhir tersebut akan kembali menggunakan sistem.
7. Intensitas penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak kinerja individu. Semakin besar intensitas penggunaan sistem akan berdampak meningkatnya kinerja individu.
8. Kepuasan pengguna akhir sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak kinerja individu. Semakin besar kepuasan pengguna akhir akan berdampak meningkatnya kinerja individu pengguna sistem.

Saran

Secara Teoritis

- a. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi oleh Mc Gill, et al. telah sesuai diterapkan pada bank umum di Kota Semarang.
- b. Pengembangan sistem informasi dalam suatu organisasi tak lepas pada orientasinya pada kebutuhan pengguna akhir sistem. Pada penelitian selanjutnya masalah yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna akhir sistem dapat dijadikan variabel tambahan sebagai pengembangan model kesuksesan sistem informasi.

Secara Praktis

- a. Penelitian ini berhasil mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi pada akhirnya berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi tersebut bagi organisasi. Untuk itu upaya

untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan pengguna sistem informasi harus lebih ditingkatkan salah satunya melalui pendidikan formal penguasaan sistem.

- b. Penggantian aplikasi operasional atau peningkatan kemampuan aplikasi dalam menjalankan kegiatan operasional bank sebaiknya disesuaikan dengan keinginan karyawan atau pegawai operasional selaku pengguna akhir aplikasi operasional bank.

Keterbatasan

Adapun keterbatasan yang muncul dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bersifat *cross sectional*, yang artinya penelitian ini hanya dapat menganalisa karakteristik responden dalam suatu periode tertentu. Sehingga peneliti tidak dapat menilai konsistensi responden dalam kurun waktu yang berbeda.
2. Setiap bank mempunyai tingkat kompleksitas sistem yang berbeda-beda. Penelitian ini mengasumsikan bahwa semua bank umum mempunyai tingkat kompleksitas yang sama. Pada penelitian selanjutnya dimungkinkan untuk melakukan pemisahan antara bank umum dengan kompleksitas sistem yang besar dan bank umum dengan kompleksitas sistem yang kecil.
3. Bank mempunyai kebijakan intern yang tidak memperbolehkan informasi penting keluar dari bank sehingga penyebaran kuesioner menjadi terhambat karena adanya kebijakan internal dari bank yang tidak mengizinkan adanya penelitian mahasiswa dalam bentuk apapun, termasuk kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H., dan Subramanian, GH. 2005. *An Empirical Application of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector*. Journal of Computer Information Systems, 45(3), 113-122.
- Bailey, J.E. and S.W. Pearson. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction" *Management Science* 29 (May).
- Baroudi, JJ., Olson, MH., dan Ives, B. 1986. *An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction*. Communications of the ACM, 29, 232-238.
- Bodnar, George H. dan William S. Hopwood. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 9. Yogyakarta : ANDI.
- Bradley, RV., Pridmore, JL., dan Byrd, TA. 2006. *Information System Success in the Context of Different Corporate Cultural Types: An Empirical Investigation*. Journal of MIS, 23(2), 267-294.
- Cooper, Donald R., and C. William Emory. 1995. *Business Research Methods*, Fifth Edition, Richard D, Irwin, Inc, Chicago.
- Data Bank Indonesia. Januari, 2011. Kantor Cabang Bank Umum di Jawa Tengah.
- DeLone, WH., dan McLean, ER. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research, 3(1), 60-95.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan. 2006. Implementasi Basel II di Indonesia.
- Doll, WJ., dan Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly, 12(2), 259-274.
- Edberg, DT., dan Bowman, BJ. 1996. *User-Developed Applications: An Empirical Study of Application Quality and Developer Productivity*. Journal of MIS, 13(1), 167-185.
- Fraser, S.G., dan Salter, G. 1995. *A Motivational View of Information Systems Success: A Reinterpretation of DeLone and McLean's Model*. Proceedings of the 6th Australian Conference on Information Systems, 1, 119-140.
- Gatian, A. W. 1994. "IS User Satisfaction A Valid Measure of System Effectiveness?". *Information and Management*, 26, 119-131.
- Gelderman, M. 1998. *The Relation Between User Satisfaction, Usage of Information Systems and Performance*. *Information and Management*, 34, 11-18.
- Ghozali, Imam. 2005 *Software Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Software dengan Program AMOS 16.0. Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansen, DR., dan Mowen, MM. 2007. *Managerial Accounting. 8th Edition*. Ohio: Thompson South-western.
- Igbaria, M., dan Tan, M. 1997. *The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance*. Amsterdam: Elsevier Science Publisher.
- Istiangisih, dan Wijanto, Setyo H. 2008. *Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 50-76.
- Komara, A. (2005). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. SNA VIII Solo, 15 - 16 September 2005.
- Kulkarni, UR., Ravindran, S., dan Freeze, R. (2006). *A Knowledge management Science Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation*. *Journal of MIS*, 23(3), 309-347.
- Laudon, Kenneth C., dan Laudon, Jane P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Livari, J. 2005. *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information Systems Success*. *The Database for Advances in Information Systems*, 26(2), 8-27.
- Mao, E., dan Ambrose, P. 2004. *A Theoretical and Empirical Validation of IS Success Models in a temporal and Quasi Volitional Technology Use Context*. *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York City, NY, August 5th - 8th 2004.
- McLeod Jr., Raymond dan Schell, George P. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. (2003). *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model*. *Information Resource Management Journal*, 16 (1), 24 – 45.
- Radityo D. dan Zulaikha. 2007. *Pengujian Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Kajian Sebuah Kasus*. SNA X Solo, 2007.
- Roldan, J. L., dan Millan, A.L. 2000. *Analysis of The Information Systems Success Dimentions Interdependence: An Adaptation of The DeLone and McLean's Model in The Spanish EIS Field*. BITWorld 2000. Conference Proceedings.
- Romney, M., dan Steinbart, P. 2006. *Accounting Information Systems. 10th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Seddon, Peter B., Staples, S., Patnayakuni, R., dan Bowtell, M. 1999. *Dimensions of Information Systems Success*. Communications of the Association for Information Systems, 2(20), 1-61.
- Seddon, Peter B. 1987. "A Respesification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success" Information System Research, 8:3.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Tjakrawala, Kurniawan F.X., Aldo Cahyo. 2010. *Adaptasi Model Delone McLean yang dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Perusahaan Dalam Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di BEI*. SNA XII Purwokerto, 2010.