

**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**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

DITA SEPTI ELVANDARI
NIM. C2C 309 020

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Dita Septi Elvandari
Nomor Induk Mahasiswa : C2C309020
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Judul Skripsi : **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**
Dosen Pembimbing : Drs. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MAcc,
Akt.

Semarang, 12 September 2011

Dosen Pembimbing,



(Drs. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MAcc, Akt)

NIP. 131764490

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN


Nama Mahasiswa : Dita Septi Elvandari
Nomor Induk Mahasiswa : C2C309020
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi
Judul Penelitian Skripsi : **ADAPTASI MODEL DELONE DAN
MCLEAN YANG DIMODIFIKASI GUNA
MENGUJI KEBERHASILAN
IMPLEMENTASI APLIKASI
OPERASIONAL BANK BAGI IMDIVIDU
PENGGUNA: Studi Empiris pada Bank
Umum di Kota Semarang**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 22 September 2011


Tim Penguji

1. Drs. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MAcc, Akt. ()

2. Prof. Dr. Abdulrahman, M.Si., Akt.

()

3. Dra. Hj. Zulaikha, M.Si., Akt.

()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Dita Septi Elvandari, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ADAPTASI MODEL DELONE DAN MCLEAN YANG DIMODIFIKASI GUNA MENGUJI KEBERHASILAN APLIKASI OPERASIONAL BANK** (Studi Empiris pada Bank Umum di Kota Semarang) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 12 September 2011

Yang Membuat Pernyataan

(Dita Septi Elvandari)

NIM. C2C309020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-8)

“ Berlaku jujurilah maka kau akan mendapatkan kebaikan dari
kejujuranmu itu “

(*Mario Teguh*)

Sebuah persembahan untuk kedua orang tuaku tercinta

“Bapak Suhardi dan Ibu Endang Rohayati”

Atas kasih sayang, doa, dan pengorbanan engkau curahkan selama ini

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 need 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 impact of individual performance, information system success model.

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sistem untuk operasional bank. Bank mempunyai peran penting sebagai intermedator antara masyarakat yang ingin menyimpan uangnya dan masyarakat yang membutuhkan pinjaman. Tahun 1997-1998 terjadi goncangan ekonomi di Indonesia yang cukup besar. Masalah utama yang menyebabkan adanya krisis ekonomi tersebut adalah karena sistem ekonomi tidak didukung dengan sistem perbankan yang kuat. Oleh karena itu, Bank Indonesia segera membuat kebijakan menggunakan standar Basel I yang dikeluarkan oleh *Basel Committe On Banking Supervision* pada tahun 1988 yang kemudian disempurnakan menjadi Basel II pada tahun 2006. Basel II membuat standar sistem yang baru. Masalah yang kemudian muncul adalah “apakah sistem baru tersebut dapat mempengaruhi kinerja individu yang ada di dalamnya?”. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem terhadap persepsi kualitas sistem, pengaruh persepsi kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna, dan pengaruh intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap dampak kinerja individu.

Tahap selanjutnya adalah melakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis. Setelah itu, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 63 pegawai operasional bank dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis jalur. Analisis ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis melalui analisis jalur. Hasil pengujian yang dilakukan menggunakan analisis jalur mendapatkan hasil variabel independen mempengaruhi pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen yang lain secara kausalitas. Variabel intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (dampak kinerja individu).

Kata kunci: kualitas sistem informasi, persepsi kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dampak kinerja individu, model kesuksesan sistem informasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ADAPTASI MODEL DELONE DAN MCLEAN YANG DIMODIFIKASI GUNA MENGUJI KEBERHASILAN APLIKASI OPERASIONAL BANK (Studi Empiris pada Bank Umum di Kota Semarang)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof., Drs., H. Mohamad Nasir, Msi, Akt., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. P. Basuki Hadiprajitno, MBA, MAcc, Akt. selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Bapak Tri Jatmiko, SE., MSi., Akt. selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
4. Kedua orang tua, Bapak Suhardi dan Ibu Endang Rohayati, dua adikku, Intan dan Afif, terima kasih atas kasih sayang, didikan dan arahan, dukungan moril dan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.
5. Bapak Kestiyono selaku Manajer BRI atas bantuannya dalam konsultasi tentang kuesioner.

6. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
7. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.
8. Dhuan Siaguna atas semangat dan kesabaran yang sudah diberikan kepada penulis.
9. Teman-teman angkatan 2009 Ekstensi Akuntansi, Maya, Ira, Galih, Suci, Astri, Mbak Kiki, Ayu, Tyo, Aser, Om Har, para Ranger, Mas Sigit dan Mbak Dyah, Daud, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas pengalaman yang hebat selama kita kuliah bersama. Semoga suatu saat kita dapat kumpul bersama lagi.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 17 Agustus 2011

Penulis,

Dita Septi Elvandari
C2C309020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	15
2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	17
2.1.3 Perbankan di Indonesia	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.1.1 Variabel Dependen	30
3.1.2 Variabel Independen	32
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Deskriptif Responden.....	37
3.5.2 Uji Kualitas Data	37
3.5.2.1 Uji Reliabilitas.....	38

3.5.2.2 Uji Validitas	38
3.5.3 Uji Hipotesis.....	39
3.5.3.1 Uji Asumsi.....	40
3.5.3.2 Analisis Jalur (Path Analysis)	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.2 Analisis Data.....	50
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	50
4.2.2 Uji Kualitas Data	52
4.2.3 Analisis Jalur	54
4.2.3.1 Uji Multikolinieritas.....	55
4.2.3.2 Uji Normalitas	56
4.2.3.3 Model Analisis Jalur	57
4.2.4 Pengujian Hipotesis	61
4.3 Interpretasi Hasil (Pembahasan)	65
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	72
5.3 Keterbatasan.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Keterangan Intensitas Kesetujuan Kuesioner	39
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	47
Tabel 4.2 Profil Responden.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel	50
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4.6 Pengujian Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.7 Pengujian Normalitas	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Jalur	59
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Tingkat Kesesuaian Model	60
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean.....	19
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Mc Gill, et al.	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Model Jalur	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	79
Lampiran B Daftar Bank Umum	85
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas	86
Lampiran D Hasil Uji Validitas	92
Lampiran E Hasil Analisis Deskriptif.....	98
Lampiran F Analisis Jalur.....	99
Lampiran G Surat Keterangan Riset	105

BAB I

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks menyebabkan adanya perubahan di dalam lingkungan masyarakat. Salah satunya adalah kebutuhan akan adanya teknologi informasi. Teknologi informasi berkembang dengan pesat akhir-akhir ini. Hal itu dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan berteknologi canggih yang mampu membantu manusia memenuhi kebutuhan hidup. Contohnya perkembangan komputer yang komponennya terdiri dari CPU, monitor, dan *key board*, berkembang dengan ukuran yang relatif kecil, dan ringan sehingga mudah dibawa kemana-mana. Selain itu perkembangan internet juga membawa pengaruh positif untuk perkembangan 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). Salah satu peran teknologi informasi bagi perusahaan adalah berkembangnya produk dan layanan yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Teknologi informasi tersebut berada di dalam sistem perusahaan.

Macam-macam sistem perusahaan antara lain: sistem produksi, sistem pengembangan produk dan layanan, sistem personalia, dan sistem pemasaran produk. Selain itu, terdapat sistem akuntansi yang berfungsi mengatur keuangan di dalam perusahaan. Di dalam sistem akuntansi terdapat *hardware* dan *software*

yang digunakan untuk mengatur sistem akuntansi yang dapat berfungsi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Hardware berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk mendukung operasi aplikasi (*software*) akuntansi. *Hardware* yang digunakan setiap perusahaan berbeda-beda karena kebutuhan antara perusahaan yang satu dengan yang lain berbeda, tergantung pada jenis dan bidang perusahaan. Selain *hardware*, penggunaan *software* juga tidak kalah pentingnya. Sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan. Dengan adanya *software* dan *hardware* yang bekerja secara berkesinambungan maka akan tercipta sistem informasi yang sejalan dengan kebutuhan perusahaan. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995).

Semua jenis perusahaan baik, perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional perusahaan. Perusahaan jasa seperti bank juga menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*) akuntansi. Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem keuangan di dalam bank, baik dari pusat maupun dari cabang. Aplikasi akuntansi pada bank hanya terdapat di bank pusat yang fungsinya mengontrol seluruh transaksi penerimaan simpanan dan pengeluaran kredit di seluruh cabang. Sedangkan pada cabang, terdapat aplikasi (*software*) bank yang terpisah-pisah untuk setiap bagian, antara lain aplikasi untuk operasional, aplikasi untuk kepegawaian. Aplikasi operasional bank pada masing-

masing cabang berfungsi mengatur transaksi yang berasal dari nasabah baik berupa penerimaan simpanan dan untuk penyaluran kredit.

Semakin tinggi kecanggihan 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). Jika sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal atau sistem informasi kurang mampu memberikan hasil yang diharapkan maka akan berdampak pada organisasi perusahaan secara keseluruhan. Penerapan teknologi informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem sehingga teknologi yang diterapkan dapat bermanfaat sesuai dengan tugas dan kemampuan pegawai.

Hubungan antara manusia sebagai pengguna sistem dan aplikasi perangkat lunak sebagai objek merupakan hubungan yang tidak terpisahkan. Pengguna yang menentukan aplikasi tersebut layak dipakai atau tidak. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut tidak berkualitas dan tidak mampu memenuhi kebutuhan, maka aplikasi tersebut tidak layak digunakan. Dan pengguna akan mencari cara agar aplikasi tersebut diganti atau di-*upgrade* menjadi aplikasi yang lebih efektif dan lebih efisien dibanding dengan aplikasi yang lama.

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). Sedangkan untuk penelitian ini menguji model DeLone dan McLean yang dimodifikasi McGill, et al. (2003) hanya sampai pada pengaruh variabel-variabel independen ke variabel dampak kinerja individu. Alasannya adalah karena penelitian ini difokuskan pada pendapat dari pengguna aplikasi operasional bank terhadap aplikasi yang ada pada bank dimana pengguna tersebut bekerja dan bagaimana pengaruh atau dampak yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi tersebut terhadap peningkatan kinerja pengguna.

Aplikasi Operasional Bank pada Bank Umum di Kota Semarang

Keadaan ekonomi suatu negara dapat berkembang dengan baik jika ditopang oleh sistem ekonomi yang kuat. Sistem ekonomi yang kuat tersebut dapat diperoleh dengan adanya sistem perbankan yang kuat dan mampu berkembang untuk meningkatkan perekonomian negara yang mampu mengembangkan industri di dalam masyarakat.

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia sendiri adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini yang menjadi indikasi bahwa perbankan di Indonesia menjadi intermedator masyarakat yang membutuhkan dana dan masyarakat yang ingin menghimpun atau menginvestasikan dananya di bank.

Fungsi bank sebagai intermedator juga mendapatkan tantangan pada tahun 1997. Di tahun ini, Indonesia dilanda krisis ekonomi yang hebat. Penyebab krisis ekonomi di tahun 1997 menurut World Bank yang tercantum di Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan bulan Maret 1999 ada empat aspek, yaitu:

- a. Akumulasi utang swasta luar negeri yang cepat dari tahun 1992 hingga Juli 1997, sehingga 95% dari total kenaikan utang luar negeri berasal dari sektor swasta dan dengan jatuh tempo dalam jangka pendek dan menengah yaitu rata-rata hanya 18 bulan.

- b. Adanya kelemahan sistem perbankan. Dengan kelemahan sistem perbankan tersebut, masalah hutang swasta eksternal langsung beralih menjadi masalah perbankan dalam negeri.
- c. Masalah pemerintahan, termasuk kemampuan pemerintah menangani dan mengatasi krisis, yang kemudian berubah menjadi krisis kepercayaan dan keengganan donor untuk menawarkan bantuan finansial dengan cepat.
- d. Ketidakpastian politik di dalam negeri yang membuat masyarakat semakin resah dengan keadaan politik dan ekonomi di masyarakat yang kemudian semakin memperbesar dampak krisis ekonomi yang terjadi.

Penyebab krisis ekonomi yang disebabkan oleh pihak swasta adalah karena adanya hutang swasta ke luar negeri yang sangat besar. Hutang yang menghimpit swasta memiliki jatuh tempo jangka pendek-menengah. Hutang swasta ke luar negeri yang sangat besar ini tidak lepas dari kesalahan pemerintah yang hanya memperhatikan hutang pemerintah dan menjaga jumlah hutang pemerintah dalam kondisi yang terkendali. Akan tetapi, untuk sektor swasta masih kurang pengawasan dari pemerintah sehingga hutang yang begitu besar tidak mampu dideteksi pemerintah dalam waktu yang cukup lama, dari 1992 sampai 1997. Yang ikut memperburuk masalah ini adalah batas waktu pinjaman hutang swasta tersebut rata-rata makin pendek. Pada saat krisis terjadi, rata-rata batas waktu pinjaman sektor swasta adalah 18 bulan, dan menjelang Desember 1997 jumlah hutang yang harus dilunasi dalam tempo kurang dari satu tahun adalah sebesar US\$20,7 milyar (World Bank, 1998).

Masalah utama yang mengakibatkan perekonomian pada saat itu adalah karena sistem perekonomian tidak didukung sistem perbankan yang kuat. Kurangnya perhatian pemerintah kepada industri perbankan mengakibatkan kurang kokohnya industri perbankan ketika digoncang masalah ekonomi. Bank-bank yang melakukan pelanggaran tidak diberi sanksi. Pelanggaran yang mungkin dilakukan bank yaitu memberikan kredit kepada pihak yang tidak layak kredit atau pemberian pinjaman kepada pihak tertentu. Pada waktu yang bersamaan, banyak bank yang kurang modal tetapi dibiarkan tetap berdiri sehingga ketika terjadi gejolak ekonomi dan mengakibatkan terdepresiasinya nilai rupiah, bank tidak mampu mengatasi masalah ekonomi tersebut tetapi malah ikut menjadi korban hingga akhirnya mereka dilikuidasi.

Bank Indonesia sebagai bank sentral harus bergerak cepat untuk mengatasi masalah krisis ekonomi. Langkah yang kemudian diambil oleh Bank Indonesia yaitu Bank Indonesia mengimplementasikan standar sistem perbankan internasional yaitu Basel I (*Accord 88*) yang dikeluarkan oleh *Basel Committee On Banking Supervision* pada tahun 1988. Sistem ini dibuat sebagai penerapan kerangka pengukuran bagi resiko kredit, dengan mensyaratkan standar modal minimum adalah 8% (Data BI). Komite Basel merancang Basel I sebagai standar sistem yang sederhana. Maksud sederhana disini adalah semua eksposur (pemberian kredit) dianggap sama. Eksposur kepada nasabah dengan tipe yang sama akan memiliki persyaratan modal yang sama, tanpa memperhatikan kemampuan nasabah dalam pembayaran kredit dan resiko yang dimiliki.

Basel I dikembangkan lagi pada tahun 2006 yang dikenal dengan nama 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. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, Basel II bertujuan untuk memperkenalkan perhitungan kebutuhan modal yang telah memperhitungkan resiko kredit, resiko pasar, dan resiko operasional, serta mengembangkan kerangka permodalan yang lebih sensitif terhadap resiko sehingga lebih menggambarkan profil resiko yang dihadapi bank secara utuh, yang dapat diadopsi oleh berbagai jenis bank dengan tingkat kerumitan dan kompleksitas bisnis yang berbeda-beda.

Standar sistem Basel II mempunyai tiga pilar, yang pertama *minimum capital requirement* (permodalan yang berbasis resiko), yang kedua adalah *supervisory review process* (pilar review dalam rangka pengawasan), dan yang ketiga adalah *market discipline* (persyaratan pengungkapan yang memfasilitasi disiplin pasar). Standar modal minimum masih sebesar 8 %. Basel II memiliki berbagai kompleksitas dan prakondisi yang cukup berat bagi perbankan Indonesia karena bank harus menginvestasikan dana lebih untuk TI/database yang dinilai sangat mahal. Akan tetapi, hal itu menjadi wajar jika melihat manfaat yang akan didapat perbankan nanti. Manfaat yang dapat diperoleh berupa penghematan modal dalam menutup resiko yang diambilnya. Selain itu, karena Basel II merupakan standar internasional, maka akan mudah bagi suatu bank untuk beroperasi secara global di pasar internasional karena sistem yang dipakai bank di Indonesia telah sesuai standar sistem internasional (Data BI).

Implementasi standar Basel II membuat sistem perbankan berubah menjadi sistem bank yang baru. Dampak yang nyata akibat perubahan sistem ini ada pada sistem akuntansi perbankan. Sistem akuntansi merupakan sistem yang penting bagi industri perbankan mengingat perbankan sekarang ini telah menjadi sektor industri bisnis. Sistem informasi akuntansi perbankan dibuat efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Sistem informasi akuntansi bank juga harus didukung oleh aplikasi operasional yang mampu memenuhi kebutuhan perbankan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Desain aplikasi yang dipakai di dalam perbankan menunjukkan kemampuan bank dalam melayani masyarakat, apakah dengan standar sistem yang baru (Basel II) perbankan mampu memberikan sistem yang berhasil memenuhi kebutuhan bank itu sendiri dan juga masyarakat luas.

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.

Menurut hasil penelitian Delone dan McLean (1992) yang dimodifikasi oleh McGill, et al. (2003), sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi kualitas sistem. Setelah timbul persepsi kualitas sistem, maka persepsi ini akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem. Pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem

juga dapat mempengaruhi intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem (pengguna aplikasi operasional bank). Setelah itu dilihat, dari intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna akhir apakah mempengaruhi kinerja individual atau tidak. Jika mempengaruhi, maka dilakukan pengujian untuk melihat kinerja individual berpengaruh kepada kinerja organisasi (kinerja bank) atau tidak. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi akuntansi perbankan terutama terhadap aplikasi operasional bank yang telah diimplementasikan pengguna sistem, karena dengan pengujian tersebut maka dapat diketahui aplikasi operasional yang ada telah benar-benar sesuai dengan kondisi bank atau tidak.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Ada kemungkinan sistem informasi yang baru justru membuat sistem operasional perusahaan lebih rumit sehingga membuat kinerja karyawan atau dampak individu lebih menurun daripada ketika menggunakan sistem yang lama. Selain itu, dengan adanya kemungkinan pengguna sistem lama merasa terbiasa menggunakan sistem lama maka akan ada kecenderungan malas mempelajari sistem yang baru. Hal inilah yang mendorong timbulnya penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kinerja individu (dampak kinerja individu). Model penelitian ini sendiri mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) yang dimodifikasi oleh Mc Gill, et al (2003).

Pada hasil penelitian McGill, et al. (2003) maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap persepsi pengguna akhir?
2. Apakah persepsi atas kualitas informasi aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan para pengguna akhir?
3. Apakah persepsi kualitas aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir?
4. Apakah persepsi kualitas informasi aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap niat pengguna akhir untuk memakai aplikasi operasional?
5. Apakah persepsi kualitas sistem aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap niat pengguna akhir untuk memakai aplikasi operasional?
6. Apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap niat pengguna akhir untuk memakai aplikasi operasional?
7. Apakah niat pengguna akhir untuk memakai aplikasi operasional berpengaruh positif terhadap dampak kinerja individual?
8. Apakah kepuasan pengguna akhir berpengaruh positif terhadap dampak kinerja individual?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka uraian secara rinci tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi kualitas sistem.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap penggunaan sistem.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akhir sistem.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna akhir sistem terhadap penggunaan sistem.
7. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak kinerja individu.
8. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna akhir sistem terhadap dampak kinerja individu.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna akhir dan pengaruhnya terhadap kinerja individual (dampak kinerja individual) yang dikembangkan berdasarkan Model DeLone & McLean yang dikembangkan oleh Mc Gill, et al. sehingga dapat

memberikan pengetahuan mengenai model kesuksesan sistem informasi serta sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak manajemen bank untuk melihat peran sistem informasi akuntansi perbankan terutama untuk aplikasi operasional perbankan agar lebih relevan dan sesuai digunakan oleh pengguna akhir, yang dalam hal ini adalah manajemen cabang dan unit operasi serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah bank pada umumnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibagi menjadi lima bagian dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung analisis serta pemecahan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Bab ini juga berisi uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta model penelitian yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian metode penelitian yang terdiri dari: desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang karakteristik responden, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian analisis jalur, hasil pengujian hipotesis, dan uraian analisis data yang berisi hasil pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 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.

Menurut Tejoyuwono Notohadiprawiro (2006), sistem informasi menyiratkan suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tata cara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajian. Sistem informasi menyajikan tiga gatra pokok: 1) pengumpulan dan pemasukan data, 2) penyimpanan dan pengambilan kembali (*retrieval*) data, dan 3) penerapan data, yang dalam hal sistem informasi komputer termasuk penayangan (*display*) (Lynch, 1977). Sistem informasi terkomputer pada dasarnya terdiri dari lima komponen yang menjadi subsistemnya (Knapp *cit.* Smith et al, 1987), yaitu 1) pelambangan (encoding) data dan pemrosesan masukan, 2) pengolahan data, 3) pengambilan kembali data, 4) pengolahan dan analisis data, 5) penayangan data.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2005), informasi pada dasarnya adalah sumber daya seperti halnya pabrik dan peralatan. Produktivitas sebagai sesuatu hal

yang penting agar tetap kompetitif, dapat ditingkatkan melalui sistem informasi yang lebih baik. Dengan demikian, keberadaan sistem informasi akuntansi sangat penting di dalam suatu perusahaan karena merupakan suatu alat untuk mempertahankan kemampuan berkompetisi. Menurut Winarno (2006), perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) melalui sistem informasi yang dibangunnya.

Bodnar dan Hopwood (2005) juga memberikan definisi sistem informasi akuntansi secara terpisah menjadi tiga bagian, yaitu sistem, informasi, dan akuntansi, yang definisinya adalah sebagai berikut:

Sistem adalah kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Informasi adalah data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Akuntansi, sebagai suatu sistem informasi, mengidentifikasi, mengumpulkan, dan mengkomunikasikan informasi ekonomik mengenai suatu badan usaha kepada beragam orang.

Jika disimpulkan, 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.

Informasi merupakan hal yang penting yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. McLeod dan Schell (2009) mengatakan bahwa data terdiri atas fakta dan angka yang biasanya tidak bermanfaat karena

volumenya besar dan sifatnya yang masih belum diolah. Data yang belum diolah akan berubah menjadi informasi yang penting bagi perusahaan untuk kemajuan perusahaan jika diproses sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan, sistem informasi akuntansi berdasarkan teori di atas adalah serangkaian jaringan prosedur yang mengolah dan memproses informasi atau data ekonomik yang berguna untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Sistem informasi akuntansi merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Rangkaian proses mulai dari mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengelola, dan menganalisa data untuk diubah menjadi informasi keuangan, agar dapat dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan. Fungsi informasi keuangan antara lain: dapat digunakan sebagai dasar menginvestasikan dana para investor, pengambilan keputusan para manajer untuk menyelesaikan masalah di dalam perusahaan, dan sebagai informasi yang akan digunakan oleh kreditur untuk memberikan pinjamannya. Proses mengolah data menjadi informasi itu sendiri membutuhkan suatu sistem. Penyusunan sistem di dalam suatu perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa faktor penting seperti karakteristik informasi. Karakteristik informasi yang berguna antara lain: relevan, andal, lengkap, tepat waktu, dan dapat dipahami.

2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Menurut Bailey dan Pearson (1983) dalam jurnalnya yang berjudul *Development of a Tool For Measuring and*

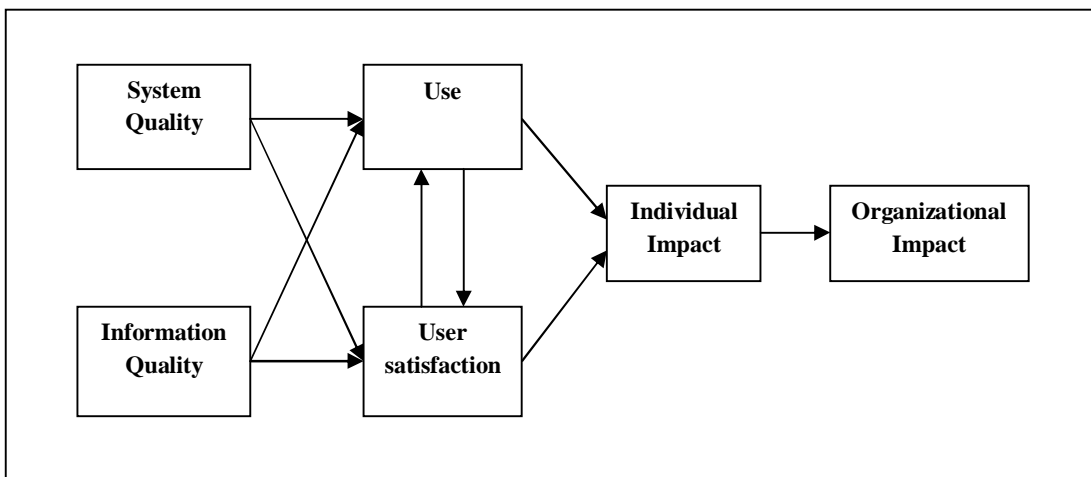
Analyzing Computer User Satisfaction, mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem menjadi 39 variabel yang untuk menguji tingkat kesuksesan sistem. Dari ke 39 variabel yang tersebut, Pearson dan Bailey menentukan ada lima variabel yang paling penting, yaitu *accuracy*, *reliability*, *timeliness*, *relevancy*, dan *confidence in the systems* yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.

Penelitian lain 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. Menurut mereka, kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

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 2.1
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.

Menurut DeLone dan McLean (1992) pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem

informasinya. DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu:

1. Pembuatan dari suatu sistem informasi
2. Penggunaan sistem informasi tersebut
3. Konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem.

Menurut Edberg dan Bowman (1996, dalam Mc Gill et al. 2003) mengatakan bahwa *system quality* yang ada di dalam Model *IS Success* DeLone dan McLean mengandung dua unsur, yaitu subjektif dan objektif. Ukuran yang dipakai oleh Delone dan McLean untuk mengukur *system quality* adalah kemudahan dalam penggunaan, fungsional, reliabilitas, fleksibilitas, kualitas data, adanya kemungkinan-kemungkinan, integrasi dan kepentingan. 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.

Menurut Delone dan McLean (1992) *information quality* diukur dengan faktor keakuratan, kecepatan, kelengkapan, relevan, dan konsisten. 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*. Rollan dan Millan (2000) juga mendukung adanya pengaruh dari *information quality* terhadap *user satisfaction*.

Istianingsih dan Wijanto (2008) mengemukakan bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Pengaruh variabel *system quality* terhadap *use* diteliti oleh Taylor and Todd (1995), dan hasilnya *system 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 Igbaria 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*.

Gambar model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menunjukkan bahwa ada dua hal penting yang berkontribusi di dalam pemahaman kesuksesan sistem informasi, yaitu: yang pertama, model DeLone dan McLean menyediakan sebuah skema yang mengkategorikan beragamnya pengukuran kesuksesan sistem informasi yang digunakan di dalam literatur. Kedua, model tersebut dinyatakan sebagai sebuah model yang memiliki sifat temporary (sementara) dan bersifat kausal (sebab-akibat) saling ketergantungan antara kategori-kategorinya.

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,

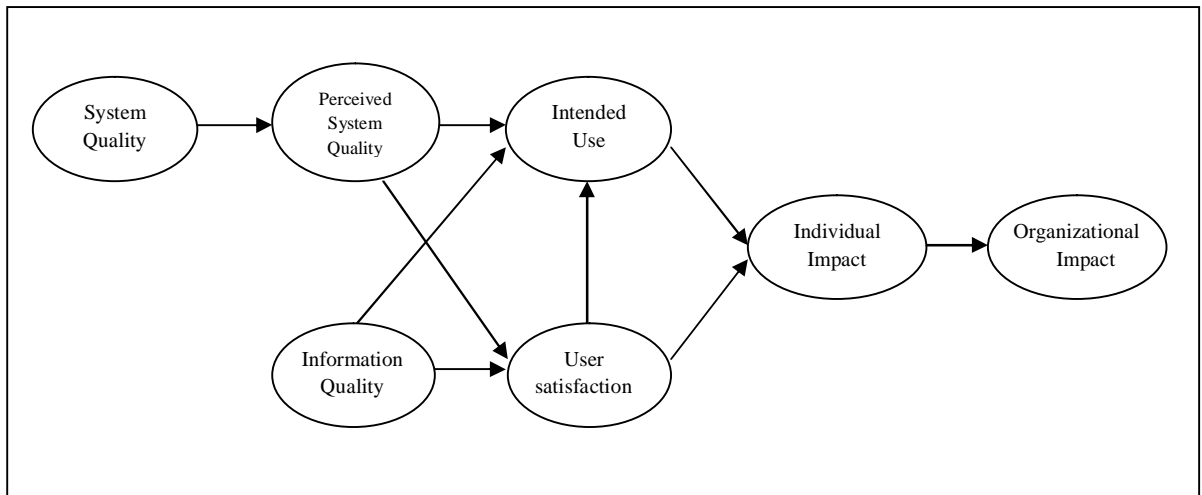
dalam McGill, et al., 2003), konstruk kualitas sistem pada model kesuksesan sistem DeLone dan McLean mengandung dua pengukuran, yaitu secara objektif dan subjektif. Selain itu, pemisahan variabel kualitas sistem dan persepsi kualitas sistem dilakukan karena adanya kekhawatiran terhadap kemampuan pengguna 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. Igbaria dan Tan (1997, dalam McGill et al., 2003) juga menemukan pengaruh yang signifikan dari kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap penggunaan sistem (usage sistem). Penelitian yang dilakukan oleh Fraser dan Salter (1995, dalam McGill et al., 2003) juga mengemukakan hal yang sama.

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

Gambar 2.2

Model Delone dan McLean yang Dimodifikasi McGill, et al.



Sumber: McGill, Hobbs, and Klobas (2003)

Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean yang dimodifikasi oleh McGill, et al menunjukkan hubungan kausalitas seperti halnya dengan model kesuksesan sistem informasi yang dihasilkan oleh Delone dan McLean. *System quality* mempengaruhi secara positif *perceived system quality*. *Information quality* dan *perceived system quality* berpengaruh secara positif terhadap *user satisfaction*. *Information quality* dan *perceived system quality* berpengaruh secara positif terhadap *intended use*. *Intended use* dan *user satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *individual impact*. Dan *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*.

2.1.3 Perbankan di Indonesia

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan 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. Perbankan sendiri diartikan sebagai industri lembaga keuangan yang ada di dalam suatu negara.

Struktur perbankan di Indonesia, terdiri atas bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (Data BI). Antara 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, dan memiliki jangkauan dan kegiatan operasional yang terbatas. Sedangkan pada bank umum, dapat menciptakan uang giral, dan memiliki jangkauan dan kegiatan operasional yang lebih luas dibanding dengan BPR. Selain itu, dalam kegiatan usaha yang dianutnya. Pada bank umum dapat menjalankan *dual bank system*, yaitu dapat melaksanakan kegiatan usaha bank konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah. Sementara prinsip kegiatan BPR dibatasi pada hanya dapat melakukan kegiatan usaha bank konvensional atau berdasarkan prinsip syariah.

Jumlah bank umum jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan BPR. Izin pendirian bank umum lebih rumit dan bank harus mempunyai pondasi yang kuat untuk berkembang. Sedangkan BPR, izin pendiriannya lebih mudah jika dibandingkan dengan pendirian bank umum. Menurut data dari Bank Indonesia, pada bulan Mei 2010, tercatat ada 122 bank umum dan 1.861 BPR di seluruh Indonesia.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model yang dikembangkan DeLone dan McLean, baik dalam model aslinya maupun yang dimodifikasi, antara lain:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

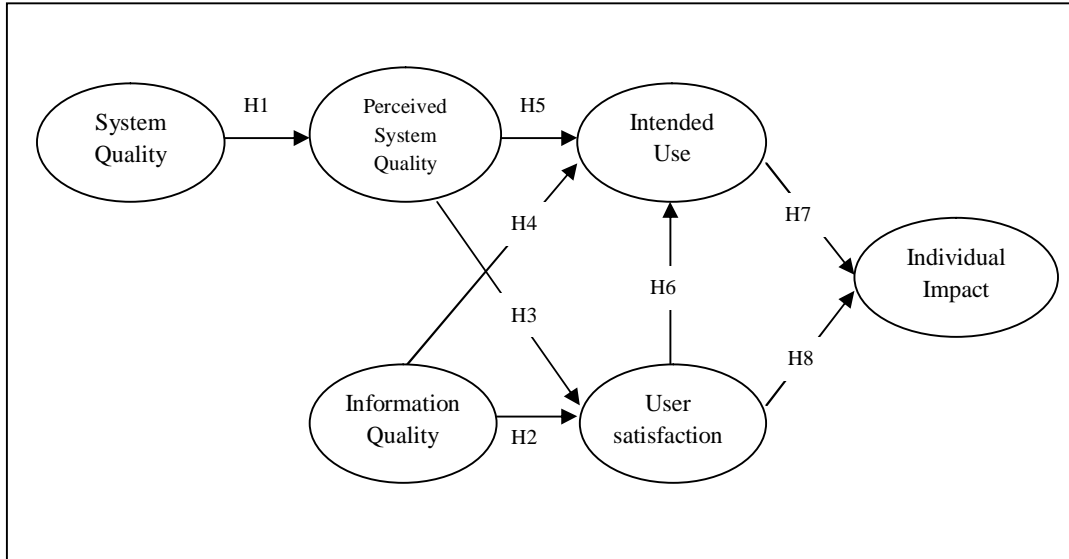
Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil
Radityo dan Zulaikha (2007)	Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model DeLone dan McLean	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>use</i> memiliki hubungan positif dengan <i>individual impact</i> dan <i>individual impact</i> memiliki hubungan positif dengan <i>organizational impact</i> serta tidak terdapat hubungan positif antara <i>information quality</i> , <i>system quality</i> terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i>
Juhari Livari (2005)	An empirical test of the Delone-mcLean Model of Information System Success.	Menguji model DeLone dan McLean dengan <i>field study</i> atas <i>system informasi mandatory</i> . Menemukan bahwa <i>system quality</i> dan <i>information quality</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>System quality</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> signifikan terhadap <i>individual impact</i> .
Tanya McGill, Valerie Hobbs, Jane	User-developed Applications and Information Systems	Menguji model kesuksesan DeLone dan McLean yang dimodifikasi pada <i>user-developed application</i> . Hasilnya

Klobas (2003)	Success: A Test of Delone and McLean's Model	<i>perceived information quality</i> dan <i>perceived system quality</i> memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . Sedangkan <i>user satisfaction</i> juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>intended use</i> dan <i>perceived individual impact</i> .
Peter B. Seddon (1997)	A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success	Menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

2.3 Kerangka Pemikiran Teori

Berdasarkan penelitian tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi maka peneliti mengembangkan model kesuksesan sistem yang berasal dari teori-teori sebelumnya. Dengan cara mengukur kinerja individu yang dilihat dari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Faktor kualitas sistem mempengaruhi persepsi kualitas sistem. Faktor persepsi kualitas sistem mempengaruhi faktor penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem. Faktor kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna akhir sistem. Pada variabel kepuasan pengguna akhir sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem yang terus-menerus. Intensitas penggunaan mengakibatkan meningkatnya dampak kinerja individu. Kepuasan pengguna akhir sistem juga akan berdampak pada kinerja individu. Hubungan antarvariabel ini dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2.3
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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel operasional di dalam penelitian ini terdapat dua jenis, yaitu variabel dependen atau variabel independen. Variabel operasional dapat juga disebut dengan variabel *latent* atau konstruk (Ghozali, 2007), yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (unobserved). Pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian diukur dengan menggunakan skala Likert.

3.1.1 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 dependen dapat juga disebut variabel endogen. Variabel endogen yang ada di dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi McGill et al. (2003) adalah persepsi kualitas sistem, kepuasan pengguna akhir, intensitas penggunaan dan dampak kinerja individu.

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. Variabel ini diukur

dengan 4 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas aplikasi operasional bank semakin tinggi berdasarkan persepsi awal si pemakai.

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. Variabel ini diukur dengan 3 pertanyaan dengan 5 skala Likert, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skala ini ditunjukkan dengan kriteria berikut: angka 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti aplikasi operasional bank yang ada semakin berhasil memenuhi kebutuhan para penggunanya.

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. Variabel ini diukur dengan 2 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skala ini ditunjukkan dengan kriteria berikut: angka 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju

(SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti frekuensi penggunaan aplikasi operasional bank oleh pengguna akhir semakin tinggi.

4. Dampak kinerja individu

Dampak kinerja individual yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dampak aplikasi operasional bank terhadap perilaku dan kinerja penggunanya. Pengukuran variabel dampak kinerja individual diukur dengan indikator yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) yaitu: 1) pengaruh teknologi informasi terhadap jumlah pekerjaan, 2) pengaruh sistem informasi terhadap pelaksanaan kerja, 3) pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas kerja, 4) keefektifan pekerjaan dengan menggunakan sistem informasi, 5) pengaruh sistem informasi terhadap kinerja individu.

Dampak kinerja individual *path diagram* penelitian ini disingkat DKI. Variabel ini diukur dengan 2 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skala ini ditunjukkan dengan kriteria berikut: angka 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti keberadaan aplikasi operasional bank semakin menunjang kinerja dari penggunanya.

3.1.2 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. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem (aplikasi operasional bank) adalah indikator yang digunakan dalam penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) yaitu: 1) kemudahan untuk menggunakan (*ease to use*), 2) kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), 3) kecepatan akses (*response time*), 4) ketahanan dari kerusakan (*reability*), 5) keamanan sistem (*security*). Kualitas sistem dalam *path diagram* penelitian ini disingkat KS. Variabel ini diukur dengan 9 pertanyaan dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas aplikasi operasional bank semakin tinggi berdasarkan pengalaman si pengguna.

2. Kualitas informasi

Kualitas informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna, akan seberapa jauh aplikasi operasional bank mampu untuk menyampaikan pengertian/pesan yang dimaksud, atau dengan kata lain kualitas *output* dari aplikasi operasional bank tersebut. 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. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dengan 5 skala Likert, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi dari aplikasi operasional bank yang ada semakin tinggi berdasarkan persepsi pemakai.

3.2 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 yang menjadi tanggung jawab responden harus pada bagian operasional bank. Bidang pekerjaan tersebut berhubungan langsung dengan penggunaan aplikasi operasional bank dimana responden bekerja. 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. Jumlah 112 orang dirasa cukup untuk melakukan pengujian data.

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. Sedangkan untuk 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 sehingga sampel dapat didistribusikan dengan lingkup yang luas untuk meningkatkan reliabilitas penelitian.

3.3 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. Pegawai operasional ini yang nanti akan menjadi responden dalam pengisian kuesioner. Tujuan dipilihnya pegawai operasional adalah karena pegawai operasional lebih mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi operasional dimana responden bekerja.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei yang medianya berupa lembar kuesioner. Sebelum dikirimkan kepada responden, dilakukan *pretest* atas kuesioner terlebih dahulu, untuk meyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner dapat dipahami dengan benar oleh responden. Petunjuk pengisian kuesioner dibuat sederhana dan sejelas mungkin untuk memudahkan pengisian jawaban. Kuesioner berasal dari penelitian terdahulu dengan sedikit pengembangan, sehingga sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Dengan demikian, sudah terbukti pertanyaan kuesioner yang digunakan mudah dipahami oleh responden.

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.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 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.

3.5.2 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. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen penelitian. Ada dua prosedur untuk mengukur kualitas data dalam penelitian (Ghozali, 2005), yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

3.5.2.1 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.

3.5.2.2 Uji Validitas

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

- a) Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.
- b) Uji validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.
- c) Uji dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

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:

Tabel 3.1

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

Sumber: Ghozali (2005)

3.5.3 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, baru kemudian dimasukkan ke dalam program AMOS 6.0 untuk mulai tahapan pengujian hipotesis dengan analisis jalur.

3.5.3.1 Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan sebagai syarat bahwa data yang akan diuji bebas dari masalah dan data tersebut telah terdistribusi secara normal. Kelayakan penggunaan model regresi tersebut dapat ditemukan dengan melakukan pengujian terhadap asumsi agar model regresi yang diajukan menunjukkan persamaan hubungan yang valid atau tidak bias. Di dalam SPSS asumsi-asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Tidak terjadi multikolinieritas (adanya hubungan antar variabel bebas).
- 2) Tidak terdapat autokorelasi (adanya hubungan antara masing-masing residual observasi).
- 3) Tidak terdapat heteroskedastisitas (adanya *variance* yang tidak konstan dari variabel pengganggu).

Sedangkan pada analisis jalur, analisis asumsi klasik yang dilakukan hanya pengujian terhadap multikolinieritas dan uji normalitas. Analisis jalur menggunakan perhitungan yang menggunakan koefisien jalur yang didapat dari input korelasi sehingga tidak perlu dilakukan pengujian terhadap autokorelasi dan heteroskedastisitas karena masalah tersebut tidak akan muncul jika menggunakan analisis jalur atau *path analysis*.

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel

independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal (variabelnya saling berhubungan).

Menurut Gujarati (1995), multikolinieritas merupakan suatu situasi adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Dasar pemikiran bahwa model regresi linier klasik mengasumsikan tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel bebas adalah jika multikolinieritas sempurna maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahannya tidak terhingga. Walaupun koefisien regresi bisa ditentukan, apabila multikolinieritas kurang sempurna, maka dapat diartikan memiliki kesalahan standar yang besar dibandingkan dengan koefisien itu sendiri, yang itu berarti koefisien tidak dapat ditaksir dengan tepat. Adanya multikolinieritas mengakibatkan koefisien terkecil menjadi tidak efisien.

Menurut Ghozali (2007), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam analisis jalur adalah dengan cara melihat hasil determinan matriks kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil menunjukkan indikasi terdapatnya masalah multikolinieritas atau singularitas, sehingga data tersebut tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell, 1998 dalam Ghozali, 2007). 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. Akan tetapi jika yang terjadi adalah sebaliknya maka di dalam data yang akan diteliti terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas.

2. 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 dengan uji grafik banyak terdapat kelemahan karena bisa saja di dalam grafik yang terbentuk, grafik tersebut kelihatan normal. Untuk itu dipakai analisis statistik agar hasil pengujian lebih dapat diandalkan. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual (Ghozali, 2005). Nilai z statistik untuk skewness dapat dihitung dengan rumus:

$$Z_{\text{skewness}} = \frac{\text{skewness}}{\sqrt{6}/N}$$

Sedangkan nilai z kurtosis dihitung dengan rumus:

$$Z_{\text{kurtosis}} = \frac{\text{kurtosis}}{\sqrt{24}/N}$$

N = jumlah sampel

Jika nilai Z hitung > Z tabel, maka distribusi tidak normal. Standar Z tabel adalah ± 2.58 .

3.5.3.2 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. Analisis jalur biasanya digambarkan dengan kotak atau lingkaran dan anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas. Analisis jalur sedikit berbeda dengan model regresi. Model regresi lebih digunakan untuk menyatakan perkiraan atas seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Analisis jalur diperkenalkan oleh Sewall Wright (1934). Analisis jalur dapat digunakan jika secara teori, model yang akan dianalisis tersebut memiliki variabel yang mempunyai sifat sebab akibat. Sebelum melakukan analisis sebaiknya memperhatikan beberapa asumsi (Ghozali, 2007), yaitu:

1. Semua hubungan kausalitas didasarkan pada teori. Teori sebagai dasar memasukkan atau menghilangkan hubungan kausalitas.
2. Hubungan kausalitas dalam model dianggap linier.

Langkah awal melakukan analisis jalur adalah dengan membuat diagram jalur (*path diagram*). Diagram jalur ini disesuaikan dengan kerangka teoritis yang telah memiliki hubungan kausalitas. Hubungan kausalitas dapat bersifat sederhana maupun kompleks. Misalnya ada dua variabel independen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y . Maka akan muncul dua anak panah dari variabel X_1 ke variabel Y dan variabel X_2 ke variabel Y . Anak panah ketiga yang muncul adalah anak panah yang menghubungkan variabel X_1 dan variabel X_2 , anak panah tersebut yang akan menunjukkan interkorelasi (multikolinieritas). Oleh karena itu, pada uji asumsi klasik, pengujian yang harus dilakukan adalah

pengujian terhadap multikolinieritas. Selain itu, untuk melihat konstruk terdistribusi secara normal atau tidak maka dilakukan analisis normalitas.

Diagram yang telah jadi diterjemahkan ke dalam persamaan struktural. Cara menerjemahkan diagram jalur menjadi persamaan struktural adalah yang pertama, setiap konstruk endogen merupakan variabel dependen di dalam persamaan yang terpisah sehingga variabel independen merupakan konstruk yang mempunyai garis dengan anak panah yang menghubungkan dengan konstruk endogen. Misalnya:

$$\begin{aligned} \text{Variabel dependen} &= \text{variabel independen} + \text{error} \\ Y_1 &= X_1 \quad X_2 \quad X_3 \quad e_i \\ Y_1 &= b_1X_1 + b_2X_2 + e_1 \end{aligned}$$

Secara sederhana dapat ditulis

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2$$

Persamaan yang telah terbentuk kemudian dihitung koefisien jalurnya. Untuk mengestimasi besarnya koefisien jalur cukup digunakan input korelasi atau kovarian. Misalnya telah diketahui korelasi antarvariabel sebagai berikut:

	X1	X2	Y
X1	1.0		
X2	0.50	1.0	
Y	0.60	0.70	1.0

Diketahui bahwa:

$$\begin{aligned} \text{Corr } X_1X_2 &= A & 0.50 &= A \\ \text{Corr } X_1Y &= B + AC & 0.60 &= B + AC \\ \text{Corr } X_2Y &= C + AB & 0.70 &= C + AB \end{aligned}$$

Substitusikan $A = 0.50$ ke persamaan $0.60 = B + AC$ dan $0.70 = C + AB$.

Maka akan di dapat $B = 0.33$ dan $C = 0.53$.

Korelasi antara X_1 dan Y (Corr X_1Y) merupakan dua jalur kausalitas yaitu pengaruh langsung dari X_1 ke Y dan jalur pengaruh tidak langsung dari X_1 ke X_2 kemudian ke Y .